

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS PENYULUHAN PAJAK DAN  
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI KARYAWAN DI WILAYAH  
KP2KP MARISA DI KABUPATEN POHUWATO**

Oleh

**YUSPIN PATILA  
E1119156**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana



**PROGRAM SARJANA  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
GORONTALO  
2021**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGARUH PELAYANAN FISKUS PENYULUHAN PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI KARYAWAN DI WILAYAH KP2KP MARISA KABUPATEN POHUWATO

Oleh

YUSPIN PATILA  
E1119156

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana dan Telah Disetujui Oleh Tim Pembimbing Pada Tanggal  
Gorontalo, 05 November 2021

PEMBIMBING I



Sulfianty, SE., M.Si  
NIDN : 09 030984 03

PEMBIMBING II



Kartini Muslimin, SE., M.Ak  
NIDN : 09 131276 01

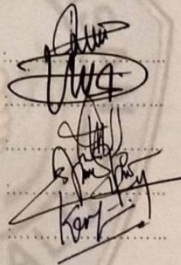
**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS PENYULUHAN PAJAK DAN  
KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI KARYAWAN DI WILAYAH  
KP2KP MARISA KABUPATEN POHUWATO**

Oleh  
YUSPIN PATILA  
E1119156

Diperiksa Oleh Panitia Ujian Strata Satu (S1)  
Universitas Ichsan Gorontalo

1. Taufik Udango, SE.,M.Ak
2. Agus Baku, SE.,M.Si
3. Purnama Sari, SE.,M.Si
4. Sulfianty, SE.,M.Si
5. Kartini Muslimin, SE.,M.Ak



Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi  
  
NIDN : 09 281169 01

Ketua Program Studi Akuntansi  
  
NIDN : 09 280386 01

Scanned by TapScanner

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang telah di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan secara acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Gorontalo, 23 November 2021



Yuspin Patila  
E1119156

## **ABSTRACT**

**YUSPIN PATILA. E1119156. THE EFFECT OF FISCUS SERVICES, TAX EDUCATION, AND TAXPAYER AWARENESS ON THE TAXPAYER'S COMPLIANCE IN PAYING TAXES FOR INDIVIDUAL TAXPAYERS (A SURVEY AT THE OFFICE OF TAX SERVICES, INFORMATION AND CONSULTATION IN MARISA, POHUWATO REGENCY)**

*The purpose of this study is to find and analyze the effect of tax services, tax consultation, and taxpayer awareness on individual taxpayer compliance. This study applies a quantitative approach. The data analysis method used in this study is the Multiple Linear Regression Analysis Method. The population in this study is the individual taxpayers of employees in Pohuwato Regency. The results in this study state that Fiscal Services (X1) partially has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance (Y), tax consultation (X2) partially has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance (Y), and taxpayer awareness (X3) has a positive and significant effect on individual taxpayer compliance (Y) at the Office of Tax Services, Information, and Consultation in Marisa, Pohuwato Regency. Fiscus services (X1), tax consultation (X2), and taxpayer awareness (X3) simultaneously have a positive and significant effect on individual taxpayer compliance (Y) at the Office of Tax Service, Information, and Consultation in Pohuwato Regency.*

*Keywords: tax service, tax consultation, taxpayer awareness*

## ABSTRAK

**YUSPIN PATILA. E1119156. PENGARUH PELAYANAN FISKUS, PENYULUHAN PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK ORANG PRIBADI (SURVEI DI KANTOR PELAYANAN, PENYULUHAN, DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) MARISA DI KABUPATEN POHUWATO)**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus, penyuluhan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Analisis Regresi Linear Berganda (*Multiple Linnear Regression Analysis*). Populasi dalam penelitian yaitu wajib pajak orang pribadi karyawan yang ada di kabupaten pohuwato. Hasil penelitian menunjukkan Pelayanan Fiskus (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y), penyuluhan pajak (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y), kesadaran wajib pajak (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

(Y) survey pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Marisa di Kabupaten Pohuwato. Pelayanan fiskus (X1), penyuluhan pajak (X2) dan kesadaran wajib pajak (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Kabupaten Pohuwato.



Kata Kunci: pelayanan fiskus, penyuluhan pajak, kesadaran wajib pajak

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan atas kehadiran Allah SWT. Karena hanya berkat, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun judul penelitian :**“Pengaruh Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawandi Wilayah Kantor Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kabupaten Pohuwato”**, sesuai dengan yang direncanakan. Skripsi ini di buat untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana.

Penulis sadar, masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kelengkapan skripsi ini dan penelitian selanjutnya.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besanya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Muh. Ichsan Gaffar, SE., M.Ak., CSRS, selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo. Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke., M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo. Bapak Dr. Musafir, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo. Ibu Melinda Ibrahim, SE., MSA, selaku Ketua

Program Studi Akuntansi Universitas Ichsan Gorontalo. Ibu Sulfianty, SE., M.Si selaku Pembimbing 1 dan Ibu Kartini Muslimin, SE., M.Ak selaku Pembimbing 2 yang telah membimbing dalam mengerjakan skripsi ini.

Ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua dan keluarga yang telah membantu dan mendukung saya. Serta dosen dan staf administrasi Universitas Ichsan Gorontalo dan rekan-rekan seperjuangan mahasiswa akuntansi yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semua yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Saran dan kritik, penulis harap akan dari semua pihak untuk penyempurnaan penulisan skripsi ini lebih lanjut. Semoga penelitian bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Gorontalo, 3 November 2021

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	8
1.3.1. Maksud Peneltian.....	8
1.3.2. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2. Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1, Pengertian Pajak .....	10
2.1.1. Jenis Pajak .....	11
2.1.2. Fungsi Pajak .....	13

2.1.3. Sistem Pemungutan Pajak .....	14
2.2. Wajib Pajak .....	15
2.2.1. Wajib Pajak Orang Pribadi .....	16
2.3. Kepatuhan Pajak.....	16
2.4. Pelayanan Fiskus .....	18
2.5. Penyuluhan Pajak .....	20
2.6. Kesadaran Wajib Pajak.....	22
2.7. Penelitian Terdahulu.....	24
2.8. Kerangka Berpikir .....	26
2.9. Hipotesis .....	27
<b>BAB III OBYEK DAN METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1. Obyek Penelitian .....	28
3.2. Jenis Penelitian.....	28
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4. Populasi dan Sampel.....	29
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	30
3.6. Analisis Deskriptif.....	33
3.7. Teknik Analisis Data .....	34
3.8. Koefisien Determinasi .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1. Profil KP2KP Marisa.....	37
4.2. Analisis Deskriptif.....	37
4.2. Analisis Data .....	48
4.3.1. Uji Kualitas Data .....	48
4.3.2. Analisis Regresi Berganda .....	50
4.3.3. Hasil Pengujian Hipotesis .....	52
4.4. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	55
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian .....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>58</b>
5.1. Kesimpulan .....	58
5.2. Saran .....	58

Daftar Pustaka .....	60
Jadwal Penelitian .....	64

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Rekapitulasi Penerbitan NPWP .....	29
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel .....	32
Tabel 4.1. Hasil Penyebaran Kuisisioner .....	39
Tabel 4.2. Rentang Skala .....	40
Tabel 4.3. Hasil Tanggapan Responden Item 1 Pelayanan .....	40
Tabel 4.4. Hasil Tanggapan Responden Item 2 Pelayanan .....	41
Tabel 4.5. Hasil Tanggapan Responden Item 3 Pelayanan .....	41
Tabel 4.6. Hasil Tanggapan Responden Item 4 Pelayanan .....	42
Tabel 4.7. Hasil Tanggapan Responden Item 1 Penyuluhan .....	42
Tabel 4.8. Hasil Tanggapan Responden Item 2 Penyuluhan .....	43
Tabel 4.9. Hasil Tanggapan Responden Item 3 Penyuluhan .....	43
Tabel 4.10. Hasil Tanggapan Responden Item 4 Penyuluhan .....	44
Tabel 4.11. Hasil Tanggapan Responden Item 1 Kesadaran .....	44
Tabel 4.12. Hasil Tanggapan Responden Item 2 Kesadaran .....	45
Tabel 4.13. Hasil Tanggapan Responden Item 3 Kesadaran .....	45
Tabel 4.14. Hasil Tanggapan Responden Item 4 Kesadaran .....	46
Tabel 4.15. Hasil Tanggapan Responden Item 1 Kepatuhan .....	46
Tabel 4.16. Hasil Tanggapan Responden Item 2 Kepatuhan .....	47
Tabel 4.17. Hasil Tanggapan Responden Item 3 Kepatuhan .....	47
Tabel 4.18. Hasil Tanggapan Responden Item 4 Kepatuhan .....	48
Tabel 4.19. Hasil Uji Validitas .....	49
Tabel 4.20. Hasil Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4.21. Hasil Uji Regresi Berganda .....	51
Tabel 4.22. Hasil Uji Signifikan Parsial (t) .....	52

Tabel 4.23. Hasil Uji Signifikan Simultan (F) .....	54
Tabel 4.24. Hasil Koefisien Determinasi .....	5

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir .....	26
----------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner .....	66
Lampiran 2 Tabulasi Data .....	67
Lampiran 3 Hasil SPSS .....	76
Lampiran 4 Tabel r, Tabel F, t Tabel .....	90
Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian .....	97
Lampiran 6 Surat Balasan .....	98
Lampiran 7 Surat Rekomendasi Bebas Plagiasi .....	99
Lampiran 8 Hasil Turniting .....	100
Lampiran 9 Curriculum Vitae .....	101

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Setiap negara membutuhkan anggaran yang banyak dalam melaksanakan kegiatan pembangunan. Dimana biaya tersebut dipakai dalam mendukung segala keperluan fungsional negara. Anggaran itu diperoleh dari setiap penerimaan APBN negara.

Sumber dana terbesar dari pendapatan Negara saat ini yaitu berasal dari pajak. Dimana sumber pendapatan pajak terdiri dari pajak pusat dan pajak daerah. Pajak yang diterima sebagai partisipasi yang diwajibkan untuk rakyat ataupun badan usaha terhadap negara yang terutang dan bersifat memaksa dengan berlandaskan Undang-Undang, dimana rakyat tidak mendapatkan balasan secara langsung serta digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007).

Penerimaan pajak juga mempunyai peranan yang sangat penting dalam menopang perekonomian Negara, yaitu digunakan dalam pembiayaan Negara dengan tujuan kesejahteraan masyarakat. Negara diharuskan untuk memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat agar berperan aktif dalam melakukan aktivitas perpajakan.

Untuk meningkatkan penerimaan pajak maka sangat perlu bagi pemerintah memperhatikan kepatuhan Wajib Pajak. Karena seiring dengan meningkatnya jumlah Wajib Pajak, maka kepatuhan Wajib Pajak tersebut juga harus ditingkatkan agar fungsi pajak dapat diwujudkan. Dengan menurunnya

kepatuhan Wajib Pajak Negara, juga akan mengalami penurunan pada sumber penerimaan negara. Hal ini dapat mengurangi kemampuan pemerintah dalam membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan.

Berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan penerimaan yang bersumber dari pajak. Menurut (H. Bohari, 2003 dalam Ida Ayu Nyoman Putriani dan I Ketut Budiarta, 2016:80), mengatakan bahwa wajib pajak tidak lagi dipandang sebagai objek dalam self assessment system, tetapi merupakan subjek yang harus dibimbing serta diarahkan agar mereka sadar dan mau memenuhi kewajiban kenegaraannya.

Pemerintah sendiri harus lebih giat dalam menghimpun pajak untuk memperoleh penerimaan secara optimal dari sector pajak. Agar mencapai tujuan tersebut perlu adanya kerjasama antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar masyarakat berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan perpajakan. Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan perihal perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Septi Mory, 2015 dalam Mohammad Choirul Anam, Rita Andini dan Hartono, 2018:2)

Masyarakat patut mendapatkan penghargaan terhadap kesediaannya tersebut. Dimana pegawai pajak memberikan pelayanan terbaik sebagai timbal balik atas respon positif yang telah dilakukan. Pegawai Pajak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat membantu masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan kewajiban perpajakan. Pelayanan optimal merupakan suatu

bentuk keseriusan Negara dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat yang pelaksanaannya dilakukan oleh petugas pajak atau fiskus.

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Septi Mory, 2015 dalam Mohammad Choirul Anam, Rita Andini, Hartono 2018:3). Kepuasan wajib pajak pada saat menerima pelayanan merupakan cara yang harus ditempuh petugas pajak atau fiskus untuk menarik empati masyarakat akan pentingnya pelaksanaan kewajiban perpajakan. Para Wajib Pajak akan patuh apabila petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada Wajib Pajak (Ihsan, 2009 dalam Ida Ayu Nyoman Putriani dan I Ketut Budiarta, 2016:81), Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang cepat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak. Semakin puas Wajib Pajak terhadap pelayanan perpajakan, semakin luas pemahaman wajib pajak terhadap ketentuan dan perundang-undangan perpajakan, semakin tinggi tingkat kepatuhan perpajakannya (Astari, 2011 dalam Ida Ayu Nyoman Putriani dan I Ketut Budiarta, 2016:82).

Faktor lain yang mempengaruhi penerimaan pajak adalah penyuluhan perpajakan kepada Wajib Pajak. Penyuluhan pajak difungsikan sebagai cara petugas pajak dalam memberikan informasi pajak kepada wajib pajak. Menurut (Andyastuti, 2013 dalam Ida Ayu Nyoman Putriani dan I Ketut Budiarta, 2016:81), penyuluhan memegang peran penting dalam pelaksanaan *self assessment system* yang dijalankan saat ini, sebab wajib pajak yang akan berperan aktif dalam



melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya secara mandiri. Penyuluhan pajak

merupakan cara petugas pajak untuk memberikan informasi serta pemahaman kepada wajib pajak mengenai peraturan perpajakan agar dapat dipahami dan dapat diimplementasikan dalam kegiatan praktis di lapangan yang dilakukan secara berkelanjutan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Penyuluhan perpajakan atau sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak khususnya KP2KP untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan. Adanya sosialisasi perpajakan diharapkan akan tercipta partisipasi yang efektif dimasyarakat dalam memenuhi hak dan kewajiban sebagai wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya (Deni, 2006 dalam Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Rasmini, 2012:6).

Kegiatan penyuluhan ini sangat penting untuk wajib pajak karena pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan masih minim. Minimnya pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan membuat wajib pajak kurang paham dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Akibatnya wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya, sehingga berpengaruh terhadap pendapatan pajak Negara ( Rika dan Atika, 2014 dalam Suyanto dan Kiftia Yahya, 2016:26).

Kemudian faktor yang terakhir adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah keadaan dimana wajib pajak memahami, mengakui, mengetahui, menghargai, dan menaatise segala ketentuan perpajakan

yang berlaku serta memiliki kesanggupan dan kemauan untuk melaksanakan kewajiban pajaknya. Bertambahnya kesadaran akan meningkatkan semangat wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut (Suryadi, 2006 dalam Rinta Mulia dewinta 2012;2), kesadaran wajib pajak akan meningkat jika masyarakat memiliki persepsi positif tentang pajak.

Dengan memberikan pemahaman perpajakan kepada masyarakat melalui pengetahuan perpajakan, baik secara resmi maupun tidak, akan memberikan hasil positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Palil (2005) dalam Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Rasmini (2012:5), juga menyatakan bahwa pengetahuan pajak merupakan salah satu hal penting dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.

Penyuluhan perpajakan atau sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktur Jenderal Pajak khususnya KP2KPKabupatenPohuwato untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan.

Alasan ditelitinya Pengaruh Pelayanan, Penyuluhan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, karena adanya kasus penyelewengan pajak yang pernah terjadi di pemerintahan kabupaten pohuwato pada tahun 2014, yang dilakukan oleh bendahara yang dengan sengaja tidak menyetorkan pajak penghasilan ke Kantor pajak yang mengakibatkan Negara dirugikan lebih dari Rp 331 juta. Seolah hal ini menjadi peringatan untuk KPP Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP)

untuk terus berupaya melakukan kegiatan sosialisasi bagi para bendaharawan dan wajib pajak secara terus menerus untuk mencegah adanya kesalahan dalam penahaman dan peraturan undang-undang perpajakan. Serta banyaknya penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang sudah dilakukan dan saat ini semakin berkembang. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak sangat penting dalam mendukung program pemerintah dalam meningkatkan wajib pajaknya. Dalam penelitian Mortigo Afrizal Purba (2017), menunjukkan bahwa pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penyuluhan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian dalam penelitian Januar Dio Brata, IsnaYuningsih dan Agus Iwan Kusuma (2017), Menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Rasmin (2012), menunjukkan bahwa pelayanan, penyuluhan dan kesadaran secara simultan dan parsial berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Namun hasil berbeda pada penelitian Oktaviane Lidya Winerungan (2013), dalam penelitiannya menemukan bahwa pelayanan dan penyuluhan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dengan melihat kondisi dan adanya riset dari penelitian-penelitian terdahulu, penelitian ini untuk menguji kembali variable-variabel tersebut. Peneliti tertarik melakukan penelitian karena adanya inkonsistensi dari beberapa penelitian

terdahulu. Peneliti menggunakan variabel pelayanan, penyuluhan dan kesadaran wajib pajak untuk membuktikan faktor yang memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tempat penelitian ini difokuskan pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kabupaten Pohuwato. Berdasarkan kondisi dan uraian-uraian dari penelitian-penelitian terdahulu, memberikan motivasi untuk dilakukannya penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan judul **“Pengaruh Pelayanan, Penyuluhan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di Wilayah KP2KP (Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan) Kabupaten Pohuwato.”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Pohuwato.
2. Apakah pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara simultan pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Pohuwato.

### **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh pelayanan fiskus, penyuluhan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib orang pribadi pada KP2KP Marisa di Pohuwato.

#### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Pohuwato.
2. Untuk mengetahui apakah pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara simultan pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Pohuwato.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Pohuwato.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Untuk Petugas Pajak

Penelitian ini diharapkan sebagai petunjuk petugas pajak terkait, yaitu Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Marisa Kabupaten Pohuwato serta wajib pajak dalam melaksanakan kegiatan perpajakan dan memberikan saran dan kritik terhadap pelayanan yang diberikan petugas pajak. Agar pelayanan petugas pajak, penyuluhan dan kesadaran wajib pajak berjalan seimbang.

### b. Untuk Peneliti

Peneliti berharap mendapat gambaran dan menambah wacana terkait wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya serta mengetahui bagaimana pelayanan petugas pajak pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Pohuwato sehingga penulis tergugah akan patuh terhadap peraturan pajak untuk masa yang akan datang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pengertian Pajak**

Menurut (Mardiasmo, 2006 dalam Fitri Marcori 2018:3), pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontra prestasi) secara langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum. Sedangkan menurut (Waluyo, 2006 dalam Fitri Marcori 2018:3), pajak merupakan iuran kepada negara yang dapat dipaksakan yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang secara langsung dapat dipilih dan kegunaannya adalah untuk mendanai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara dalam menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut (Widyaningsih, 2011:2 dalam Hangga Wicaksono, Murti1 Jullie J. Sondakh dan Harijanto Sabijono 2014:390), mendefinisikan pajak sebagai iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan dengan tiada mendapat balas jasa secara langsung. Pajak dipungut pemerintah berdasarkan peraturan dan norma-norma hukum untuk menutupi segala biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif sebagai upaya untuk mencapai kesejahteraan umum.

Pajak merupakan partisipasi wajib terhadap Negara yang terutang oleh rakyat atau badan usaha yang sifatnya memaksa berdasarkan undang-undang.

(Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan).

Menurut (Soemitro dalam Pudyatmoko 2009:2-4 dalam Dwi Aprilia, Kartini Suhadak dan Devi Farah Azizah 2016:2) “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”. Pajak bisa dipaksakan karena diatur dengan hukum dan tidak mendapatkan kontra prestasi secara langsung kepada perorangan melainkan kontribusinya akan dirasakan oleh seluruh masyarakat.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa, pajak adalah iuran atau kewajiban yang ditujukan kepada rakyat yang diatur berdasarkan undang-undang sehingga dapat bersifat memaksa yang harus dibayar oleh rakyat sebagai kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin Negara.

#### **2.1.1. Jenis Pajak**

Menurut Mardiasmo (2013), pajak dapat dikelompokkan menjadi 3 kelompok sebagai berikut.

##### **1. Menurut Golongan:**

- a. Pajak Langsung yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dibedakan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contohnya pajak penghasilan (PPh).



- b. Pajak Tidak Langsung yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contohnya pajak pertambahan nilai (PPN).

2. Menurut Sifat:

- a. Pajak Subyektif yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contohnya PPh.
- b. Pajak Objektif yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contohnya PPN.

3. Menurut Lembaga Pemungut:

- a. Pajak Pusat yaitu pajak yang dipungut pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contohnya PPh, PPN dan PPNBm
- b. Pajak Daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri dari:
  - 1. Pajak Provinsi contohnya Pajak Kendaraan Bermotors (PKB).
  - 2. Pajak Kabupaten contohnya pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan.

Menurut Mardiasmo (2016), pajak dikelompokkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Sistem Pemungutannya

- a. Pajak Langsung, merupakan pajak yang harus ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak boleh dibebankan kepada orang lain.

- b. Pajak Tidak Langsung, merupakan pajak yang boleh dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

2. Berdasarkan Sifatnya

- a. Pajak Subyektif, merupakan pajak yang berpusat atau berdasarkan pada subyeknya, yang artinya memperhatikan kondisi dari wajib pajak.
- b. Pajak Obyektif, merupakan pajak yang berpusat pada objeknya, dengan tidak memerhatikan kondisi dari wajib pajak

3. Berdasarkan Lembaga Pemungut

- a. Pajak Pusat, merupakan pajak yang disetor kepada pemerintah pusat untuk digunakan dalam membiayai rumah tangga negara.
- b. Pajak Daerah, merupakan pajak yang disetor kepada pemerintah daerah dan akan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Dari uraian jenis pajak di atas, dapat disimpulkan bahwa pajak dapat dikelompokkan berdasarkan golongan atau sistem pemungutannya, lembaga pemungutnya dan berdasarkan sifatnya.

### **2.1.2. Fungsi Pajak**

Susyanti dan Dahlan, 2016:9 dalam Rina Lailatul Qodriyah, Jeni Susyanti dan M. Khoirul ABS 4R adalah istilah yang sering digunakan pada fungsi pajak, yaitu:

1. Revenue (Penerimaan)

Fungsi penerimaan atau Fungsi Budgetair (Anggaran) adalah fungsi utama dalam pajak.

## 2. Repricing (Pengatur Harga)

Pajak digunakan untuk mengatur atau mencapai tujuan tertentu di bidang ekonomi, politik, sosial, budaya, pertahanan, dan keamanan. Contoh dari fungsi ini adalah adanya Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).

## 3. Redistriution

Pajak dipungut oleh Negara dan dikembalikan pada masyarakat dalam bentuk penyediaan fasilitas-fasilitas umum (*public*).

## 4. Representation (Legalitas pemerintah)

Pemungutan Pajak langsung (seperti Pajak penghasilan) memberikan tingkat akuntabilitas yang lebih tinggi dan perwujudan pemerintah yang lebih baik dibandingkan pemungutan pajak tidak langsung (seperti PPn).

### 2.1.3. Sistem Pemungutan Pajak

Susyanti dan Dahlan (2016:4-5) Sistem pemungutan pajak di Indonesia ada 3 yaitu:

#### 1. *Official Assessment System*

Sistem ini masih digunakan untuk pemungutan pajak daerah. Dimana sistem ini yang menentukan besarnya pajak yaitu aparat pajak (*fiscus*), sedangkan Wajib Pajak bersifat pasif, keberhasilan sistem ini bergantung pada keaktifan dan profesionalisme aparat (*fiscus*).

#### 2. *Self Assessment System*

Sistem ini digunakan dalam memungut pajak pajak pusat/pajak negara arti dari sistem ini adalah Wajib Pajak diberikan tanggung jawab untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban pajaknya.

Sistem ini digunakan untuk menghitung PPh di akhir tahun. Keberhasilan sistem ini sangat tergantung dari kesadaran masyarakat, kejelasan UU, dan profesionalisme aparat.

### 3. *With Holding System*

Pemungutan pajak pusat maupun pajak daerah masih menggunakan system ini. Pengertian sistem ini adalah pemungutan dan penyetoran pajak pemerintah (*fiscus*) melibatkan Wajib Pajak yang lain.

Sistem ini kontribusinya terhadap penerimaan pajak masih sangat dominan seperti pemerintah daerah memungut pajak hotel melalui pengusaha hotel, pemerintah pusat memungut PPh 21 melalui pemberi kerja.

## **2.2. Wajib Pajak**

Pengertian wajib pajak menurut (Pudyatmoko 2009:22 dalam Dwi Aprilia, Kartini Suhadak dan Devi Farah Azizah 2016:2), yaitu "Wajib pajak merupakan subjek pajak yang memenuhi syarat objektif dan subjektif. Syarat objektif yaitu syarat yang berkaitan dengan sasaran pajak. Sedangkan syarat subjektif yaitu syarat yang berkaitan dengan subjek pajak itu sendiri".

Dalam Djoko Muljono (2010), dijelaskan bahwa Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan usaha yang menurut peraturan perundang-undangan

perpajakan dan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk petugas pajak atau pemotong pajak tertentu.

Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi wajib pajak, petugas pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki hak dan kewajiban dalam membayar pajak berdasarkan ketentuan perundang-undangan.

#### **2.2.1. Wajib Pajak Orang Pribadi**

Menurut pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi membayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Jadi dapat disimpulkan wajib pajak dapat dibagi menjadi dua, yaitu wajib orang pribadi dan wajib pajak badan.

Namun sasaran dalam penelitian ini ditujukan pada wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak orang pribadi adalah wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.

### **2.3. Kepatuhan Pajak**

Kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memiliki kriteria dan standar tertentu.

Didalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, dijelaskan kepatuhan yaitu tunduk terhadap aturan. Dapat diartikan dimana wajib pajak patuh dan taat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai undang-undang yang berlaku (Rahayu Siti Kurnia, 2010: 138 dalam Pertiwi Kundalini 2016:11).

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa, kepatuhan pajak yaitu keadaan dimana wajib pajak patuh, tunduk, taat dan mempunyai kesadaran dalam membayar pajak berdasarkan undang-undang.

Sedangkan Nurmantu Safitri mendefenisikan “kepatuhan perpajakan suatu keadaan dimana wajib pajak melaksanakan semua kewajiban dan hak perpajakan. “(Nurmantu Safitri dalam Rahayu Siti Kurnia, 2010: 138 sebagaimana dikutip oleh Pertiwi Kundalini 2016:11). Adapun Abdul Rahman menjelaskan bahwa “Kepatuhan perpajakan sebagai suatu kondisi di mana Wajib Pajak mematuhi semua kewajiban perpajakan serta melaksanakan hak perpajakannya” (Abdul Rahman, 2010: 32 dalam Pertiwi Kundalini 2016:11).

Menurut Nurmantu dalam Alviansyah (2011:31), kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan wajib pajak dimana dia memenuhi semua hal yang menjadi

kewajiban-kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak-hak pajak yang dia dapat.

Sedangkan menurut (Gibran 2015 dalam Sutari 2013) sebagaimana yang dikutip oleh Septi Mory (2015:3), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-undang Perpajakan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, motivasi seseorang, kelompok atau organisasi dalam melaksanakan kewajibannya berdasarkan undang-undang yang telah ditetapkan.

#### **2.4. Pelayanan Fiskus**

Pelayanan yaitu cara melayani, membantu, mengurus serta menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang dalam hal ini wajib pajak. Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Septi Mory, 2015 dalam Mohammad Choirul Anam, Rita Andini, Hartono 2018:3)

Pelayanan adalah kemampuan untuk membantu yang diperlihatkan secara individu atau pun tim. Ketika kita mempelajari tentang pajak tentu kita mengenal adanya pelayanan fiskus. Secara umum fiskus merupakan petugas. Jadi pelayanan fiskus dapat didefinisikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu,

mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006 dalam Fitri Marcori 2010:3).

Berikut aturan umum serta tata cara mengatur pegawai pajak yaitu:

1. Para petugas pajak yang lalai, dan berencana menghitung, ataupun menentukan pajak yang tidak sesuai dengan peraturan undang-undang pajak akan dikenakan hukuman yang sesuai dengan aturan UU pajak tersebut.
2. Petugas didalam menjalankan tugasnya berbuat di luar wewenangannya yang sudah ditetapkan dalam peraturan UU perpajakan bisa mengajukannya ke departemen keuangan yang wewenangannya melakukan pemeriksaan serta penyelidikan. Jika petugas pajak benar bertindak di luar kewenangannya, petugas pajak akan diberikan sanksi sesuai dengan peraturan UU yang berlaku.
3. Para petugas pajak yang didalam menjalankan tugasnya benar bersalah yaitu memeras serta mengancam agar memberi keuntungan bagi dirinya namun menentang hukum maka akan diancam hukuman pidana yang terdapat pada undang-undang perpajakan pada Pasal 368 KUHP Pidana.
4. Petugas pajak yang bermaksud memberikan keuntungan bagi diri sendiri serta melanggar hukum dengan cara menyelewengkan kewenangannya memaksa seseorang memberikan sesuatu, menyetorkan dan menerima setoran atau melakukan sesuatu untuk diri sendiri petugas akan diancam pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 UU No. 31 Tahun 1999 tentang tindak pidana korupsi dan perubahannya.



Dasar yang wajib dimiliki oleh fiskus didalam melayani para wajib pajak adalah memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, sopan, ramah, adil serta tegas dalam bersikap sehingga dapat memberi peningkatan terhadap wajib pajak didalam menjalankan tugasnya.

Menurut (Kotler dan Keller 2010 dalam Fitri Marcori 2010:3), pelayanan yang baik harus mengandung lima instrument serqual yang meliputi:

- a. *Tangible* adalah wujud dari pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak.
- b. *Reliability*, adalah konsistensi mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak.
- c. *Assurance*, adalah jaminan yang diberikan kantor pajak kepada wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal.
- d. *Responsibility* adalah ketepatan dan keakuratan dan pelayanan pajak yang diberikan petugas (fiskus) kepada wajib pajak
- e. *Emphaty* adalah sikap peduli yang diperlihatkan petugas pajak kepada wajib pajak.

Menurut (Pandji Santosa 2008:55 dalam Pertiwi Kundalini 2016:) menyebutkan pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan membayar atau tidak membayar untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Berdasarkan berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu wajib pajak dalam menyiapkan keperluan wajib pajak tersebut.

## **2.5. Penyuluhan Pajak**

Penyuluhan pajak dapat diartikan sebagai pemberian informasi tentang perpajakan sehingga masyarakat bisa memahami dan menerapkannya pada kegiatan dilapangan secara berkelanjutan agar meningkatkan kesadaran, pengetahuan dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. (Arifin, 2012 dalam Listiana Andyastuti, Topowijono dan Achmad Husaini 2014:3).

Penyuluhan (*counseling*) merupakan salah satu teknik yang sangat penting di antara teknik-teknik bimbingan lainnya, didefinisikan sebagai proses menolong orang supaya dapat mengatasi persoalan-persoalannya dan menambah penyesuaian dirinya melalui wawancara (*interview*) serta sifat-sifat hubungan yang lain antara orang dengan orang, misalnya dengan membuat orang yang ditolong tadi dapat merasa bebas dan senang (*onhisease*). Dengan adanya penyuluhan, yang diharapkan dapat terjadi adalah perubahan dari diri manusia dari segi pengetahuan, keterampilan, dan sikapnya. Sasaran dari penyuluhan adalah penyebaran informasi yang bermanfaat dan praktis bagi masyarakat tertentu (Vivien, 2005: 17-18 dalam Muchsin Ihsan 2013:5-6)

Penyuluhan merupakan suatu bentuk pendidikan yang cara, bahan, dan sarananya disesuaikan dengan keadaan, kebutuhan, dan kepentingan sasaran. Karena sifatnya yang demikian maka penyuluhan biasa juga disebut pendidikan

non formal (Pudji, 2007 dalam Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Rasmini 2012:6).

Penyuluhan perpajakan merupakan salah satu upaya dari Direktorat Jenderal Pajak dalam memberikan pengetahuan, informasi, wawasan dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan Wajib Pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan peraturanperundang-undangan perpajakan. Dengan adanya penyuluhan perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak diharapkan akan dapat terciptanya rasa kesadaran masyarakat dan Wajib Pajak khususnya untuk membayar pajak guna kelangsungan Negara”.

Menurut (Rina Lailatul Qodriyah, Jeni Susyanti dan M. Khoiru ABS 2018:55), Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dibagi ke dalam 3 (tiga) fokus, yaitu:

1. Kegiatan sosialisasi bagi calon Wajib Pajak
2. Kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak baru
3. Kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak terdaftar

Kegiatan penyuluhan dilakukan dengan dua cara yaitu secara langsung dengan bertatap muka kepada Wajib Pajak atau calon Wajib Pajak dan secara tidak langsung seperti sosialisasi melalui radio/ televisi, brosur/ pamflet.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyuluhan adalah suatu kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak pajak kepada wajib pajak, guna memberikan pengetahuan dan informasi kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya baik berupa sosialisasi langsung maupun sosialisasi tidak langsung.

## **2.6. Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran merupakan kondisi dimana seseorang mengetahui dan mengerti, sedangkan perpajakan yaitu berkaitan dengan pajak. Sehingga kesadaran perpajakan dapat didefinisikan suatu kondisi dimana seseorang mengetahui dan memahami perpajakan. Penilaian positif dari wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan membuat masyarakat mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak, maka dalam hal ini kesadaran Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakan sangatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, (Jatmiko, 2006 dalam Pertiwi Kundalini 2016:17).

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela (Muliari dan Setiawan, 2010 Dalam Mortigor Afrizal Purba 2017:95).

Kesadaran adalah salah satu unsur yang terdapat dalam diri manusia untuk memahami realitas serta bagaimana mereka bertindak dan bersikap terhadap realitas. Septi Mory (2015) menjelaskan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti. (Sutari 2013 dalam Widayati dan Nurlis 2014) sebagaimana dikutip Mohammad Choirul Anam, Rita Andini, Hartono 2018:3) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Pertama, menyadari bahwa pajak merupakan bentuk kontribusi dalam membantu pembangunan negara. Setelah menyadari dan

mengetahui hal ini, wajib pajak akan membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan pemerintah.

Kesadaran pajak adalah Wajib pajak yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang mengetahui bagaimana peraturan pajak, melaksanakan ketentuan pajak dengan benar, dan sukarela. Jika wajib Pajak sadar akan kewajibannya mereka tidak akan melanggar peraturan perpajakan yang sudah ditetapkan, wajib pajak juga menghitung pajaknya dengan benar, serta akan membayar pajak terutanganya (Abdul Rahman, 2010 dalam Pertiwi Kundalini 2016:16).

Menurut Nasution (2003:62), kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilan tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut (Suryadi, 2006 dalam Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Rasmini 2012:6), kesadaran wajib pajak akan meningkat jika masyarakat memiliki persepsi positif tentang pajak. Dengan memberikan wawasan dan pemahaman perpajakan kepada masyarakat melalui pengetahuan perpajakan, baik secara formal maupun informal akan memberikan hasil positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.

Menurut (Muliari, 2011 dalam Rina Lailatul Qodriyah, Jeni Susyanti dan M. Khoirul ABS 2018:54) bahwa “Kesadaran Wajib Pajak adalah Suatu keadaan di mana Wajib Pajak mengetahui, memahami, mengakui, menghargai dan menaati

ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki tekad dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya”.

Dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa, kesadaran wajib pajak adalah keadaan dimana seseorang menyadari, mengetahui dan taat terhadap kewajiban pajaknya.

## **2.6. Penelitian Terdahulu**

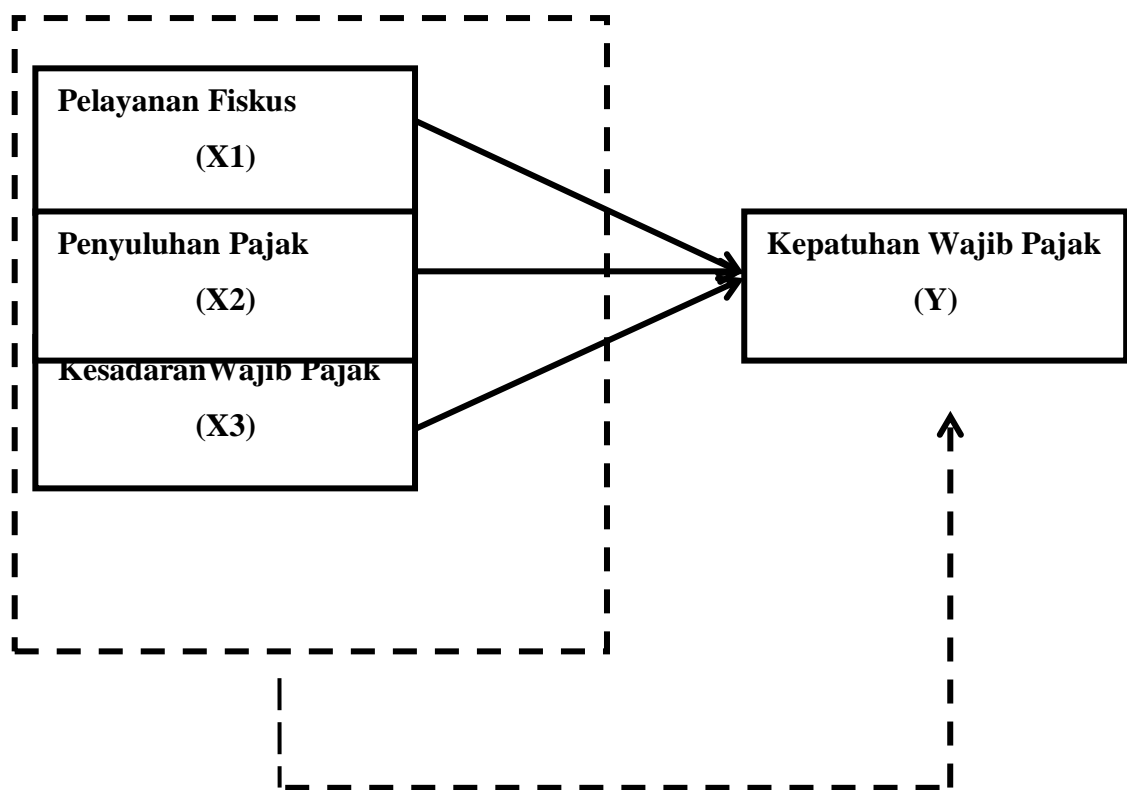
1. Penelitian Mortigor Afrizal Purba (2019) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Formal Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam. Hasil Penelitiannya menunjukkan bahwa Pelayanan Fiskus dan Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan formal wajib pajak pun akan tinggi. Sedangkan, Penyuluhan wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan formal wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi penyuluhan wajib pajak yang dilakukan, tidak diikuti oleh kepatuhan formal wajib pajak yang semakin tinggi.
2. Penelitian Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Rasmini (2012), Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa kesadaran wajib pajak, penyuluhan dan kualitas pelayanan secara simultan

dan parsial berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat.

3. Penelitian Oktaviane Lidya Winerungan (2013) Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Manado dan KPP Bitung. Hasil Penelitiannya menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 2.7. Kerangka Berpikir

Berikut adalah gambar kerangka pikir:



Keterangan:

—————→ : Parsial ( pengaruh masing-masing variabel X1, X2 dan X3 terhadap Variabel Y)

.....➡ : Simultan (pengaruh Variabel X1, X2 dan X3 secara keseluruhan terhadap Variabel Y)

*System self assessment* merupakan sistem yang digunakan di Indonesia. Dimana setiap wajib pajak wajib untuk mendaftarkan diri, melakukan perhitungan pembayaran dan pelaporan kewajiban pajaknya. Pajak penghasilan merupakan iuran pajak yang dibayarkan.

Pelayanan, Penyuluhan dan Kesadaran wajib pajak dapat menjadi unsur penting dalam usaha meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Apabila masyarakat mempunyai persepsi positif terhadap pajak, mempunyai pemahaman yang baik tentang pajak, mempunyai karakteristik yang baik dan memiliki informasi yang cukup tentang perpajakan kemudian ditambah dengan adanya pelayanan yang memiliki kualitas yang baik untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Jika kerjasama yang baik dari dua arah yaitu antara masyarakat dan pegawai pajak maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Penelitian ini berusaha menjelaskan pengaruh pelayanan, penyuluhan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Pohuwato.

## **2.8. Hipotesis**

Menurut Sugiyono (2006:70), Hipotesis adalah merupakan jawaban teoritis sementara terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empiris.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



1. Pelayanan, Penyuluhan dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh Positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Pohuwato.
2. Pelayanan, Penyuluhan dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh Positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak secara simultan pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Pohuwato.

## **BAB III**

### **OBYEK DAN METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Obyek Penelitian**

Obyek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti. Menurut Sugiyono (2012) obyek penelitian adalah suatu atribut dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Obyek penelitian ini adalah pengaruh pelayanan fiskus, penyuluhan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Kabupaten Pohuwato.

#### **3.2. Jenis penelitian**

Jenis penelitian ini bersifat kausal komparatif (*causal comparative reaserch*) merupakan penelitian yang berusaha mencari tentang mengapa terjadi hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih. Penelitian kausal komparatif ini juga termasuk penelitian yang mengidentifikasi fakta yang terjadi sebagai variabel yang dipengaruhi dan melakukan penyelidikan terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi. Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif.

#### **3.3. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data bersumber dari lokasi penelitian yang diperoleh melalui kuesioner atau penyebaran angket. Data yang diambil merupakan data primer. Kuesioner ini bersifat tertutup. kuesioner diharapkan dapat dikembalikan kepada peneliti, dalam waktu yang telah ditentukan.

### 3.4. Populasi dan Sampel

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian atau hal minat yang peneliti investigasi, Uma Sekaran (2006), Sedangkan menurut Sugiyono (2012), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Dengan demikian populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan yang memiliki NPWP pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Pohuwato.

Berikut tabel wajib pajak yang memiliki Wajib Pajak Orang Pribadi NPWP pada KP2KP Marisa Kabupaten Pohuwato.

**Tabel 3.1**  
**Rekapitulasi Penerbitan NPWP**

<b>No.</b>	<b>Wajib pajak</b>	<b>2019 Jan-Des</b>
1.	Orang Pribadi	3,373
2.	Badan	78
<b>Jumlah</b>		<b>3,451</b>

Sumber: KP2KP,2020

Karena banyaknya wajib pajak orang pribadi karyawan yang memiliki NPWP maka dilakukan penarikan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin untuk menghitung ukuran sampel.

$$n = \frac{N}{1+N(Moe)}$$

Dimana:

n = Jumlah Sampel

N =Jumlah Populasi

*Moe = Margin Of Error Max* (kesalahan yang masih ditoleransi, diambil 10%)

$$n = \frac{3,373}{1+3,373 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,373}{1+3,374 (0,01)}$$

$$n = \frac{3,373}{1+33,73}$$

$$n = \frac{3,373}{34,73}$$

$$n = 97,12$$

Dengan demikian sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 97.12. apabila dibulatkan menjadi 97 responden.

### **3.5. Definisi Operasional Variabel**

Pada bagian definisi operasional variabel penelitian ini peneliti akan memberikan definisi secara jelas tentang variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan variabel bebas dalam penelitian ini yaitu pelayanan

fiskus, penyuluhan pajak dan kesadaran wajib pajak. Definisi operasional dari masing-masing variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan Fiskus dapat didefinisikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006 dalam Fitri Marcori 2010:3).
2. Penyuluhan Pajak memiliki arti proses penyebarluasan peraturan perpajakan agar dapat dipahami dan dapat diterapkan dalam kegiatan praktis di lapangan yang dilakukan secara berkesinambungan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Arifin, 2012 dalam Listiana Andyastuti, Topowijono dan Achmad Husaini 2014:3).
3. Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela (Muliari dan Setiawan, 2010 Dalam Mortigor Afrizal Purba 2017:95).
4. Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku (Siti Kurnia Rahayu, 2010: 138 dalam Pertiwi Kundalini 2016:11).

Berikut tabel 3.1 tentang ringkasan definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Mortigor Afrizal Purba (2017)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. mengisi formulir</li> <li>2. menghitung pajak dengan benar</li> <li>3. membayar pajak tepat waktu</li> <li>4. mendaftarkan atas kemauan sendiri</li> </ol>	Skala Likert
Pelayanan Fiskus (X1) Kusuma (2016)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangible</i>, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi.</li> <li>2. <i>Emphaty</i>, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.</li> <li>3. <i>Responsiveness</i>, yaitu keiginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.</li> </ol>	Skala Likert

	4. <i>Assurance</i> , yang artinya mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan) (Kotler,2005).	
Penyuluhan Pajak (X2) Nabila (2014)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyuluhan sebagai sarana informasi</li> <li>2. Penyuluhan melalui media</li> <li>3. Memberikan informasi dengan melengkapi penjelasan melalui brosur</li> <li>4. Materi yang diberikan mudah dimengerti</li> </ol>	Skala Likert
Kesadaran wajib Pajak (X3) Mortigor Afrizal Purba (2017)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pajak iuran rakyat</li> <li>2. Pajak sumber penerimaan negara</li> <li>3. Penundaan pembayaran pajak</li> <li>4. Pembayaran pajak yang tidak sesuai</li> </ol>	Skala Likert

### 3.6. Analisis Deskriptif

Instrument yang digunakan dalam menguji variabel yang diteliti yaitu kuisioner. Kuisioner yang diisi oleh responden sangat menentukan kualitas keabsahan data penelitian.”hal tersebut dipengaruhi oleh keunggulan responden, kesungguhan responden, situasi lingkuang dan alat pengukuran itu sendiri”.(Indrianto dan Supomo, 2009:42).

Statistik itu sendiri mengacu pada bagaimana menata atau mengorganisasi data, menyajikan dan menganalisis data sehingga mudah dipahami dan diintrepetasikan. Statistik deskriptif umumnya digunakan oleh peneliti untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang utama. Ukuran yang digunakan dalam statistic deskriptif antara lain: frekuensi, tendensi sentral ( Rata-rata, median, modus), dipersi (devisiasi standard dan varian) dan koefisien korelasi antar variabel penelitan.

Untuk mendeskripsikan setiap indikator maka dilakukan perhitungan rentang skala. Rentang skala digunakan untuk menilai masing-masing item pertanyaan dari setiap variabel dari bobot paling rendah sampai bobot paling tinggi.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

#### **1. Uji Validitas**

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Sugiyono, 2012:348 dalam Listiana Andyastuti ,Topowijono Achmad Husaini 2013:4). Mengukur validitas dapat dilakukan dengan korelasi (r) product moment.



Kriteria pengujian untuk menerima atau menolak hipotesis adanya pernyataan yang valid atau tidak dilakukan dengan:

$H_0 : r = 0$ , tidak terdapat data yang valid pada tingkat kepercayaan ( $\alpha$ ) 5%.

$H_1 : r \neq 0$ , terdapat data yang valid pada tingkat kepercayaan ( $\alpha$ ) 5%.

Hipotesa nol ( $H_0$ ) diterima apabila  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ , demikian sebaliknya hipotesa alternatif ( $H_1$ ) diterima apabila  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ .

## **2. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas menunjukkan pada adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu. Untuk mengukur reliabilitas digunakan Cronbach Alpha. Skala pengukuran dikatakan mempunyai reliabilitas jika angka Cronbach Alpha positif dan  $\geq 0,60$  (Sarwono,2007:86 dalam Listiana Andyastuti, Topowijono Achmad Husaini 2013:4).

## **3. Analisis Regresi Berganda**

Kegunaan Teknik analisis ini untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Bentuk umum persamaan regresi linier berganda (Sugiyono, 2010:277) sebagai berikut:

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

Keterangan :

Y : variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

X1 : variabel independen pertama Pelayanan Fiskus

X2 : variabel independen kedua Penyuluhan Pajak

X3 : variabel independen ketiga Kesadaran Wajib Pajak

$\alpha$  : Konstanta

$\beta$  : angka arah atau koefisien regresi linier berganda

**a. Uji T (Parsial)**

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel bebas yang lain tidak berubah. Menurut (Sugiyono 2013:250 dalam Devianti Nurhawati 2015:73). Menggunakan rumus:

Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Jika  $T_h > T_t$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- b. Jika  $T_h < T_t$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

**b. Uji F ( Simultan)**

Uji f dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Menurut (Sugiyono 2013:257 dalam Devianti Nurhawati 2015:75)

Distribusi F ini ditentukan oleh derajat kebebasan pembilang dan penyebut, yaitu k dan (n-k-1). Untuk uji F Kriteria yang dipakai adalah:

$H_0$  diterima bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , artinya variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

$H_0$  ditolak bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , artinya variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

**3.8. Koefisien Determinasi**

Setelah diketahui besarnya koefisien korelasi, tahap selanjutnya adalah mencari nilai koefisien determinasi. Koefisien determinasi merupakan kuadrat

dari koefisien korelasi. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. (Jurnal Devianti Nurhawati 2015:76).

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Profil Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Marisa**

Gedung Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Marisa dibangun pada tahun 2009 dan selesai pada tahun 2010 yang menempati tanah seluas 800 m<sup>2</sup> dan gedung seluas 200 m<sup>2</sup>.

Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) didirikan karena luasnya wilayah kerja KPP Pratama Gorontalo sehingga memerlukan perpanjangan tangan di Kabupaten Pohuwato. Letaknya yang berada di ibukota Kabupaten Pohuwato memudahkan wajib pajak untuk melakukan konsultasi tentang perpajakan, maupun mendapatkan pelayanan perpajakan tanpa harus pergi ke KPP Pratama Gorontalo.

Bapak Sugiono adalah kepala KP2KP Marisa pertama. Dilanjutkan oleh Bapak Mahmud, Bapak Sukirno dan yang memimpin saat ini adalah Bapak Ahmad Sinai.

**Tabel 4.1**  
**Data Hasil Penyebaran Kuisisioner**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
Kuisisioner yang dibagikan	97
Kuisisioner yang Kembali	85
Kuisisioner yang tidak Kembali	7
Kuisisioner yang tidak dijawab	5
Kuisisioner yang dapat diolah	85

Kuisisioner yang dibagikan dalam penelitian ini yaitu 97 kuisisioner, dimana yang kembali 85 kuisisioner, 7 kuisisioner tidak dikembalikan responden dan 5 kuisisioner tidak dijawab oleh responden. Sehingga kuisisioner yang dapat diolah sejumlah 85 kuisisioner.

#### **4.2. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif adalah uji statistik yang dilakukan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. (Sugiyono, 2018:226 dalam Inigo Haryo Wibisono 2020:44).

Untuk mendeskripsikan setiap indikator maka langkah awal adalah membuat tabel kategori atau skala penilaian untuk masing-masing item pertanyaan, kemudian dibuatkan skala penilaian untuk masing-masing item pertanyaan dengan terlebih dahulu menghitung rentang skalanya. Dengan hasil perhitungannya yaitu:

$$\text{Bobot terendah} \times \text{item} \times \text{jumlah responden} = 1 \times 1 \times 85 = 85$$

$$\text{Bobot tertinggi} \times \text{item} \times \text{jumlah responden} = 5 \times 1 \times 85 = 425$$

Dari perhitungan rentang bobot terendah sampai sampai pada bobot tertinggi yaitu:

$$\text{Rentang Skala} = \frac{425 - 85}{5} = 68$$

**Tabel 4.2**  
**Rentang Skala Pengukuran Terhadap Skor Item**

Range	Kategori
361 – 429	Sangat besar
292 - 360	Besar
223 – 291	Sedang
154 – 222	Kecil
85 – 153	Sangat kecil

Adapun deskripsi tanggapan responden terhadap masing-masing variabel adalah:

**Tabel 4.3**  
**Tanggapan Responden Item 1 Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju (5)	30	150	64.7
2.	Setuju (4)	55	220	35.3
3.	Netral (3)	-	-	-
4.	Tidak Setuju (2)	-	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	-
Jumlah		85	370	100

Sumber olahan data 2021

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden item pertama pada variabel pelayanan fiskus (X<sub>1</sub>), dimana 30 responden menjawab sangat setuju dan

55 responden menjawab setuju dengan total 85 responden dan total skor adalah 370, ini masuk kategori sangat besar.

**Tabel 4.4**  
**Tanggapan Responden Item 2 Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju (5)	21	105	24,7
2.	Setuju (4)	55	220	64,7
3.	Netral (3)	9	27	10,6
4.	Tidak Setuju (2)	-	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	-
Jumlah		85	352	100

Sumber olahan data 2021

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden item kedua pada variabel Pelayanan fiskus (X<sub>1</sub>) , dimana 21 responden menjawab sangat setuju dan 55 responden menjawab setuju serta 9 responden menjawab netral dengan total 85 responden dan total skor adalah 352, ini masuk kategori sang besar.

**Tabel 4.5**  
**Tanggapan Responden Item 3 Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju (5)	38	190	50,6
2.	Setuju (4)	43	172	47,5
3.	Netral (3)	4	12	4,7
4.	Tidak Setuju (2)	-	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	-
Jumlah		85	374	100

Sumber olahan data 2021

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden item pertama pada variabel pelayanan fiskus (X<sub>1</sub>), dimana 38 responden menjawab sangat setuju dan

43 responden menjawab setuju serta 4 responden menjawab netral dengan total 85 responden dan total skor adalah 374, ini masuk kategori sangat besar.

**Tabel 4.6**

**Tanggapan Responden Item 4 Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju (5)	21	105	24,7
2.	Setuju (4)	60	240	70,6
3.	Netral (3)	4	12	4,7
4.	Tidak Setuju (2)	-	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>357</b>	<b>100</b>

Sumber olahan data 2021

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden item pertama pada variabel pelayanan fiskus (X<sub>1</sub>), dimana 21 responden menjawab sangat setuju dan 60 responden menjawab setuju serta 4 responden menjawab netral dengan total 85 responden dan total skor adalah 357, ini masuk kategori besar.

**Tabel 4.7**

**Tanggapan Responden Item 1 Penyuluhan (X<sub>2</sub>)**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju (5)	45	225	52,9
2.	Setuju (4)	39	156	45,9
3.	Netral (3)	1	3	1,2
4.	Tidak Setuju (2)	-	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

Sumber olahan data 2021

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden item pertama pada variabel penyuluhan pajak (X<sub>2</sub>), dimana 45 responden menjawab sangat setuju



dan 39 responden menjawab setuju serta 1 responden menjawab netral dengan total 85 responden dan total skor adalah 384, ini masuk kategori sangat besar.

**Tabel 4.8**  
**Tanggapan Responden Item 2 Penyuluhan (X<sub>2</sub>)**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju (5)	46	230	54,1
2.	Setuju (4)	39	156	45,9
3.	Netral (3)	-	-	-
4.	Tidak Setuju (2)	-	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>386</b>	<b>100</b>

Sumber olahan data 2021

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden item kedua pada variabel penyuluhan pajak (X<sub>2</sub>), dimana 46 responden menjawab sangat setuju dan 39 responden menjawab setuju dengan total 85 responden dan total skor adalah 386, ini masuk kategori sangat besar.

**Tabel 4.9**  
**Tanggapan Responden Item 3 Penyuluhan (X<sub>2</sub>)**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju (5)	40	200	47,1
2.	Setuju (4)	45	180	52,9
3.	Netral (3)	-	-	1,2
4.	Tidak Setuju (2)	-	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

Sumber olahan data 2021

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden item ketiga pada variabel penyuluhan pajak (X<sub>2</sub>), dimana 40 responden menjawab sangat setuju dan 45

responden menjawab setuju dengan total 85 responden dan total skor adalah 380, ini masuk kategori sangat besar.

**Tabel 4.10**  
**Tanggapan Responden Item 4 Penyuluhan (X<sub>2</sub>)**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju (5)	22	110	25,9
2.	Setuju (4)	52	208	61,2
3.	Netral (3)	11	44	12,9
4.	Tidak Setuju (2)	-	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>362</b>	<b>100</b>

Sumber olahan data 2021

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden item keempat pada variabel penyuluhan pajak (X<sub>2</sub>), dimana 22 responden menjawab sangat setuju dan 52 responden menjawab setuju serta 11 responden menjawab netral dengan total 85 responden dan total skor adalah 362, ini masuk kategori sangat besar.

**Tabel 4.11**  
**Tanggapan Responden Item 1 Kesadaran (X<sub>3</sub>)**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju (5)	47	235	44,7
2.	Setuju (4)	38	152	55,3
3.	Netral (3)	-	-	-
4.	Tidak Setuju (2)	-	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>387</b>	<b>100</b>

Sumber olahan data 2021

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden item pertama pada variabel kesadaran wajib pajak (X<sub>3</sub>), dimana 47 responden menjawab sangat

setuju dan 38 responden menjawab setuju dengan total 85 responden dan total skor adalah 387, ini masuk kategori sangat besar.

**Tabel 4.12**  
**Tanggapan Responden Item 2 Kesadaran (X<sub>3</sub>)**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju (5)	55	275	64,7
2.	Setuju (4)	30	120	35,3
3.	Netral (3)	-	-	-
4.	Tidak Setuju (2)	-	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>395</b>	<b>100</b>

Sumber olahan data 2021

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden item kedua pada variabel kesadaran wajib pajak (X<sub>3</sub>), dimana 55 responden menjawab sangat setuju dan 30 responden menjawab setuju dengan total 85 responden dan total skor adalah 395, ini masuk kategori sangat besar.

**Tabel 4.13**  
**Tanggapan Responden Item 3 Kesadaran (X<sub>3</sub>)**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju (5)	18	90	21,2
2.	Setuju (4)	53	212	62,4
3.	Netral (3)	14	42	15,5
4.	Tidak Setuju (2)	-	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>344</b>	<b>100</b>

Sumber olahan data 2021

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden item ketiga pada variabel kesadaran wajib pajak (X<sub>3</sub>), dimana 18 responden menjawab sangat setuju dan 53

responden menjawab setuju serta 14 responden menjawab netral dengan total 85 responden dan total skor adalah 344, ini masuk kategori besar.

**Tabel 4.14**  
**Tanggapan Responden Item 4 Kesadaran (X<sub>3</sub>)**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju (5)	29	145	34,1
2.	Setuju (4)	43	172	50,6
3.	Netral (3)	13	39	15,3
4.	Tidak Setuju (2)	-	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>356</b>	<b>100</b>

Sumber olahan data 2021

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden item pertama pada variabel kesadaran wajib pajak (X<sub>3</sub>), dimana 29 responden menjawab sangat setuju dan 43 responden menjawab setuju serta 13 responden menjawab netral dengan total 85 responden dan total skor adalah 356, ini masuk kategori besar.

**Tabel 4.15**  
**Tanggapan Responden Item 1 Kepatuhan (Y)**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju (5)	22	110	25,9
2.	Setuju (4)	60	240	70,6
3.	Netral (3)	3	9	3,5
4.	Tidak Setuju (2)	-	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>359</b>	<b>100</b>

Sumber olahan data 2021

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden item pertama pada variabel Kepatuhan (Y), dimana 22 responden menjawab sangat setuju dan 60 responden menjawab setuju serta 3 responden menjawab netral dengan total 85 responden dan total skor adalah 359, ini masuk kategori besar.

**Tabel 4.16**  
**Tanggapan Responden Item 2 Kepatuhan (Y)**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju (5)	45	225	52,9
2.	Setuju (4)	35	140	41,2
3.	Netral (3)	5	15	5,9
4.	Tidak Setuju (2)	-	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

Sumber olahan data 2021

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden item kedua pada variabel Kepatuhan (Y), dimana 45 responden menjawab sangat setuju dan 35 responden menjawab setuju serta 5 responden menjawab netral dengan total 85 responden dan total skor adalah 380, ini masuk kategori besar.

**Tabel 4.17**  
**Tanggapan Responden Item 3 Kepatuhan (Y)**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju (5)	34	170	40,0
2.	Setuju (4)	41	164	48,2
3.	Netral (3)	10	30	11,8
4.	Tidak Setuju (2)	-	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>364</b>	<b>100</b>

Sumber olahan data 2021

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden item ketiga pada variabel Kepatuhan (Y), dimana 34 responden menjawab sangat setuju dan 41 responden menjawab setuju serta 10 responden menjawab netral dengan total 85 responden dan total skor adalah 364, ini masuk kategori sangat besar.

**Tabel 4.18**  
**Tanggapan Responden Item 4 Kepatuhan (Y)**

No	Tanggapan Responden	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju (5)	34	170	40,0
2.	Setuju (4)	48	192	56,5
3.	Netral (3)	3	9	3,5
4.	Tidak Setuju (2)	-	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju (1)	-	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>371</b>	<b>100</b>

Sumber olahan data 2021

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden item keempat pada variabel Kepatuhan (Y), dimana 34 responden menjawab sangat setuju dan 48 responden menjawab setuju serta 3 responden menjawab netral dengan total 85 responden dan total skor adalah 371, ini masuk kategori sangat besar.

#### 4.3. Analisis Data

##### 4.3.1. Uji Kualitas Data

Sebelum dilakukan pengujian data baik untuk deskripsi data penelitian maupun untuk pengujian hipotesis maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas data karena jenis data penelitian adalah data primer.

## 1. Uji Validitas

Pengujian ini digunakan untuk menguji valid atau tidaknya sebuah angket/kuisisioner.

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Item</b>	<b>Correlation</b>
Pelayanan Fiskus (X1)	Pelayanan 1	0,681
	Pelayanan 2	0,742
	Pelayanan 3	0,600
	Pelayanan 4	0,697
Penyuluhan Pajak (X2)	Penyuluhan 1	0,251
	Penyuluhan 2	0,542
	Penyuluhan 3	0,635
	Penyuluhan 4	0,444
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	Kesadaran 1	0,585
	Kesadaran 2	0,632
	Kesadaran 3	0,743
	Kesadaran 4	0,758
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan 1	0,612
	Kepatuhan 2	0,769
	Kepatuhan 3	0,765
	Kepatuhan 4	0,549

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2021

Berdasarkan hasil pengolahan data dari tabel 4.8 pengujian vailiditas, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pertanyaan yang dipakai pada penelitian ini ialah valid, dilihat dari setiap item-item pertanyaan yang memiliki

nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel ( $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ ) . dimana  $r$  hitung pada penelitian ini adalah 0,211.

## 2. Uji Reliabilitas

Dalam menguji reliabilitas kuisioner di penelitian ini menggunakan teknik dengan *Cronbach' Alpha* yang mempunyai nilai lebih tinggi 0.60 merupakan suatu konstruk yang reliable. Berikut ini hasil pengujian reliabilitas dalam penelitian:

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha
Pelayanan Fiskus (X1)	0.606
Penyuluhan Pajak (X2)	0,906
Kesadaran Wajib Pajak (X3)	0,617
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,608

Berdasarkan tabel 4.9 pengujian uji reliabilitas diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel yang dipakai pada penelitian ini sudah reliable karena semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60

### 4.3.2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Variabel Pelayanan Fiskus ( $X_1$ ). Penyuluhan Pajak ( $x_2$ ) dan Kesadaran Wajib Pajak ( $x_3$ ) secara parsial dan simultan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Berikut hasil Uji Regresi Berganda:



**Tabel 4.21**  
**Hasil Uji Regresi Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.620	3.463		-.468	.641
	Pelayanan Fiskus X1	.405	.107	.373	3.788	.000
	Penyuluhan Pajak X2	.411	.154	.258	2.676	.009
	Kesadaran Wajib Pajak X3	.274	.098	.271	2.800	.006

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Output SPSS, diolah peneliti 2021

Pada output SPSS yang disajikan diatas pengujian data variabel penelitian dengan hasil sebagai berikut:

$$Y = -1,620 + 0,405X_1 + 0,411X_2 + 0,274X_3 + \varepsilon$$

1. Konstanta

Konstanta (a) dalam hasil uji regresi ini adalah -1.260, hal ini menunjukkan ketika variabel independen (X) sama dengan nol, maka variabel dependen (Y) mengalami penurunan sebesar -1.260.

2. Koefisien regresi pelayan fiskus

Dari hasil uji regresi diatas variabel ( $X_1$ ) memiliki koefisien 0,405. Maka dapat disimpulkan bahwa setiap kenaikan pelayanan fiskus sebesar 1, kepatuhan (Y) akan naik senilai 0,405.

3. Koefisien regresi penyuluhan fiskus

Dari hasil uji regresi diatas variabel penyuluhan fiskus ( $X_2$ ) memiliki koefisien 0,41. Maka dapat disimpulkan bahwa setiap kenaikan penyuluhan fiskus sebesar 1, kepatuhan (Y) akan naik senilai 0,411.

4. Koefisien regresi kesadaran wajib pajak

Dari hasil uji regresi diatas variabel kesadaran wajib pajak ( $X_3$ ) memiliki koefisien 0,274. Maka dapat disimpulkan bahwa setiap kenaikan kesadaran wajib pajak sebesar 1, kepatuhan (Y) akan naik senilai 0,274.

### 4.3.3. Hasil Pengujian Hipotesis

#### 1. Uji signifikan parsial (Uji t)

Uji t dimaksudkan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel bebas yang lain tidak berubah. Dimana tingkat signifikansi dalam uji t adalah  $<$  dari 0,05 Sehingga hipotesa secara parsial atau masing-masing variabel dapat diterima. Berikut hasil analisis parsial dalam model penelitian:

**Tabel 4.22**  
**Uji Signifikan Parsial (Uji t)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.620	3.463		-.468	.641
	Pelayanan Fiskus X1	.405	.107	.373	3.788	.000
	Penyuluhan Pajak X2	.411	.154	.258	2.676	.009
	Kesadaran Wajib Pajak X3	.274	.098	.271	2.800	.006

---

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Output SPSS, diolah peneliti 2021

Dengan tingkat signifikan 0,05 dan nilai  $t_{tabel} = t(a/2; n-k-1)$  dimana “a” adalah tingkat signifikan, “n” adalah jumlah sampel dan “k” adalah jumlah variable independen. Diperoleh  $t = (0,05/2; 97-3-1) = (0.025; 93)$  dengan nilai  $t_{tabel}$  adalah 1,986. Dimana  $H_a$  diterima bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan signifikan  $< 0,05$  dan  $H_a$  ditolak bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan signifikan  $> 0,05$

Hasil Pengujian Hipotesa:

1. Pelayanan fiskus ( $X_1$ ) memiliki tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  dan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3.788 > 1.986$ ). dapat disimpulkan bahwa secara parsial pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Penyuluhan pajak ( $X_2$ ) memiliki tingkat signifikan  $0.009 < 0.05$  dan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2.676 > 1.986$ ). dapat disimpulkan bahwa secara parsial penyuluhan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Kesadaran wajib pajak ( $X_3$ ) memiliki tingkat signifikan  $0.006 < 0.05$  dan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2.800 > 1.986$ ). dapat disimpulkan bahwa secara parsial kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 2. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji f dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat dengan Kriteria yang dipakai adalah:

Ho diterima bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , artinya variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Ho ditolak bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , artinya variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.23**  
**Uji Signifikan Simultan (Uji F)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	59.620	3	19.873	10.626	.000 <sup>b</sup>
	Residual	151.486	81	1.870		
	Total	211.106	84			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak X3, Penyuluhan Pajak X2, Pelayanan Fiskus X1

Sumber: Data Primer Diolah Peneliti, 2021

Nilai  $df_1 = k - 1 = 3 - 1 = 2$ , nilai  $df_2 = n - k = 97 - 3 = 94$ .  $F_{tabel}$  yang diperoleh adalah 2.701. Dari tabel 4.5 nilai  $F_{hitung}$  sebesar 10.626 dan nilai  $F_{tabel}$  adalah 2.701 dengan signifikan 0.000. hal ini menunjukkan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai signifikan  $<$  dari 0.05. dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus, penyuluhan

pajak dan kesadaran wajib pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### 4.4. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. (Jurnal Devianti Nurhawati 2015:76).

**Tabel 4.24**

#### **Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

##### **Model Summary**

Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.531 <sup>a</sup>	.282	.256	1.36755

a. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak X3, Penyuluhan Pajak X2, Pelayanan Fiskus X1

Sumber: Data Primer Diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai *R Square* sebesar 0.282. hal ini menunjukkan kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah sebesar 28,2% sisanya 71.8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

#### 4.5. Pembahasan Hasil Penelitian

##### **4.5.1. Pengaruh Pelayanan Fiskus ( $X_1$ ) secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ( $Y$ )**

Berdasarkan hasil uji hipotesis sebelumnya untuk variabel pelayanan fiskus memiliki tingkat signifikan  $0,000 < 0.05$  dan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3.788 > 1.986$ ). Maka hipotesis yang diajukan diterima yang berarti bahwa pelayanan fiskus memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Rasmini (2012).

#### **4.5.2. Pengaruh Penyuluhan Pajak ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)**

Berdasarkan hasil uji hipotesis sebelumnya penyuluhan pajak ( $x_2$ ) memiliki tingkat signifikan  $0.009 < 0.05$  dan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2.676 > 1.986$ ). Maka hipotesis yang diajukan diterima yang berarti bahwa penyuluhan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Rasmini (2012).

#### **4.5.3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak ( $x_3$ ) secara parsial berpengaruh positif dan Signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)**

Berdasarkan hasil uji hipotesis sebelumnya kesadaran wajib pajak ( $x_3$ ) memiliki tingkat signifikan  $0.006 < 0.05$  dan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2.800 > 1.986$ ). Maka hipotesis yang diajukan diterima yang berarti bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

orang pribadi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Rasmini (2012).

**4.5.4. Pengaruh Pelayanan Fiskus ( $x_1$ ). Penyuluhan Pajak ( $x_2$ ) dan Kesadaran Wajib Pajak ( $x_3$ ) secara Simultan atau bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Berdasarkan hasil uji Simultan F sebelumnya nilai  $F_{hitung}$  sebesar 10.626 dan nilai  $F_{tabel}$  adalah 2.701 dengan signifikan 0.000. hal ini menunjukkan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai signifikan  $<$  dari 0.05. dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus, penyuluhan pajak dan kesadaran wajib pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Rasmini (2012).

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Setelah peneliti melakukan pengolahan data serta pengujian terhadap hipotesis penelitian. Ada beberapa kesimpulan yang ditarik dari penelitian ini:

1. Secara parsial, pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Secara parsial, penyuluhan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Secara parsial, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Secara simultan, pelayanan fiskus, penyuluhan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti memberikan beberapa masukan sebagai berikut:

1. Kegiatan penyuluhan sangat penting dan erat kaitannya dengan kesadaran wajib pajak. Adanya penyuluhan mengenai perpajakan akan memberikan informasi serta pengetahuan terhadap masyarakat. Sehingga perlu bagi petugas pajak untuk lebih meningkatkan kegiatan penyuluhan pajak dengan melengkapi penjelasan melalui brosur, pemasangan *billboard* atau spanduk di tempat-tempat strategis.



2. Para petugas pajak sebaiknya bersikap professional dalam melayani para wajib pajak.
3. Perlu adanya sosialisasi akan sikap sadar masyarakat dalam membayar pajak. Dengan adanya sosialisasi ini masyarakat tidak kesulitan dalam mengakses informasi tentang perpajakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman. (2010). *Administrasi Perpajakan*. Bandung: Nuansa.
- Alifa Nur Rohmawati & Ni Ketut Rasmini, (2012). *Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi* E-jurnal Akuntansi. ISSN 2302-8556. Volume 1 No 2 2012. Skripsi.
- Andyastuti, Listiyana., Topowijono, Achmad Husaini. (2013). *Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan, dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Orang Pribadi*, (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). Jurnal Ilmu Administrasi. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya Malang. Skripsi.
- Astari, Dwi Inda. (2011). *Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP di Kantor Pelayanan Pajak TG*. Pinang Kepulauan Riau (KEPRI). Skripsi.
- Dwi Aprilia Kartini, Suhadak & Devi Farah Azizah (2016). *Pengaruh Persepsi Dan Perilaku Wajib Pajak Atas Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada WPOP yang terdaftar pada KPP Pratama Batu Periode 2015)*. Jurnal Mahasiswa Perpajakan. Volume 10 No 1 2016.
- Dio Brata, Isna Yuningsih & Agus Iwan Kusuma (2017). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda*. Jurnal Forum Ekonomi. Volume 19 No 1 2017.
- H. Bohari. (2003). “*Penerapan Self Assessment System dalam Sistem Perpajakan Nasional*”. Majalah Ilmiah Hukum amanna Gappa No.13/Tahun XI/Januari-Maret 2003.
- Indrianto, Nur, Bambang Supomo, (2009), *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta: BPPE Yogyakarta.
- Ihsan, Muchsin. (2009). *Pengaruh Pengetahuan WP, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan WP Badan, di Kota Padang*. Jurnal akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Skripsi.

- Jatmiko, Nugroho Agus. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak : Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang*. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro. Semarang. Skripsi.
- Keller Hendric. 2010. *Payble tax (Theory and anlysis)*. Prienticehall, Internacional. Florida.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta:Penerbit Andi
- Mardiasmo. (2013). *Perpajakan Edisi Revisi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Mardiasmo, 2007. *Perpajakan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Mortigor Afrizal Purba (2017). *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 Balerang. ISSN 2580-5118. Volume 2 No 1 (2017).
- Muljono, Djoko (2010). *Tax Planning*, Andi Publisher, Jakarta, 2010.
- Nasution, (2003), *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung:Tarsito
- Nurmantu, Safitri. (2005). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta : Granit
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007. (Tentang Kepatuhan Wajib Pajak).
- Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007
- Palil, Mohd. Rizal. (2005). *Taxpayers Knowledge: A Descriptive Evidence on Demographic Factors in Malaysia*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol 7(1) : Hal. 11-21.
- Pandji Santoso. (2008). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Rina Lailatul Qodriyah, Jeni Susyanti & M. KhoirulABS (2017). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pph 25 Badan Di Kpp Pratama Malang Selatan*. e – Jurnal Riset Manajemen. Skripsi.

- Sarwono, Jonathan & Tutty Martodiredjo. 2008. *Riset Bisnis untuk Mengambil Keputusan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Septi Mory, (2015). *Pengetahuan Layanan Kesadaran Wajib Pajak dan Kondisi Keuangan, di Wilayah KPP Pratama Tanjung Balai Persandingan UU Perpajakan*. ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)) Diakses tanggal 20 Juli 2018.
- Sekaran, Uma (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis* Buku 1 Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Sutari, Wardani, Dewi Kusuma. (2013), *Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*, Bandung: CV Alfabeta. Skripsi.
- Suryadi. (2006). *Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei di Wilayah Jawa Timur*. Jurnal Keuangan Publik. Vol 4 (1) : Hal. 105-121.
- Sugiyono, (2006), *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, Roscoe. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta. Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor: SE-98/PJ/2011 tentang penyuluhan perpajakan.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*: Penerbit CV Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2018). *“Metode Penelitian Kuantitatif”*. Buku. Bandung: Alfabeta.
- Suyanto & Kiftia Yahya (2016). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Ekstensifikasi Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonosari Yogyakarta)*. Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen. ISSN 2459-9816. Volume 15 No 1 (2016).
- Susyanti, Jeni dan Ahmad Dahlan. 2016. *Perpajakan untuk Praktisi dan Akademisi*. Malang: Empatdua Media
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 (Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan).
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Angka 1

Waluyo, 2006. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Widyaningsih, Aristanti. 2011. *Hukum Pajak dan Perpajakan dengan Pendekatan Mind Map*. Penerbit Alfabeta, Bandung.

### JADWAL PENELITIAN

Kegiatan	Tahun 2020																											
	Feb				Mar				Apr				Mei				Jun				Jul				Ags			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Observasi																												
Usulan Judul																												
Penyusunan proposal & bimbingan																												
Ujian Proposal																												
Revisi Proposal																												

Kegiatan	Tahun 2021																																											
	Jan				Feb				Mar				Apr				Mei				Jun				Jul				Ags				Sep				Oktbr				Nov			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
Pengolahan Data &bimbingan																																												
Ujian Skripsi																																												
Revisi Skripsi																																												

## Kuesioner

### Surat Pengantar Penelitian

Kepada Bapak/Ibu/Sdr

Di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penelitian untuk penyusunan tugas akhir, sebagai syarat menyelesaikan studi Strata I Universitas Ichsan Gorontalo. Dengan ini saya mohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr. Untuk bersedia menjadi responden dalam penelitian saya.

Angket ini ditujukan untuk diisi oleh Bapak/Ibu/Sdr, dengan menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan. Saya mengharapkan jawaban Bapak/Ibu/Sdr, berikan nantinya adalah jawaban obyektif, jujur, dan apa adanya agar diperoleh hasil maksimal. Dalam pengisian kuesioner ini, Bapak/Ibu/Sdr, cukup mengisi pada kolom atau memilih pada pilihan jawaban yang telah disediakan. Saya akan menjamin kerahasiaan data yang Bapak/Ibu/Sdr, berikan karena jawaban tersebut hanya sebagai bahan penelitian dan tidak dipublikasikan.

Penelitian ini dengan tujuan menganalisis **“Pengaruh Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kabupaten Pohuwato”**

Demikian surat pengantar ini kami sampaikan, jawaban Bapak/Ibu/Sdr, yang sangat berharga dan sangat membantu senantiasa saya tunggu. Atas perhatian serta partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terimakasih.

Gorontalo, November 2020

Hormat saya

Yuspin Patila



### A. Identitas Responden

Berilah tanda checklist (✓) sesuai dengan jawaban yang anda pilih

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin : ☐ Pria; ☐ Wanita
3. Usia Responden : ☐ < 20 tahun  
☐ 21-30 Tahun  
☐ 31-40 Tahun  
☐ 41-50 Tahun  
☐ >51 Tahun
4. Jenjang Pendidikan : SMA ☐  
D3 ☐  
S1 ☐  
Lainnya .....( Sebutkan )
5. Pekerjaan : Pegawai Swasta ☐  
PNS ☐  
Wiraswasta ☐  
Lainnya .....( Sebutkan )

### B. Pertanyaan

Pilihlah jawaban dibawah ini dengan member tanda (✓) pada salah satu angka diantara nomor 1 s/d 5.

- 5 = Sangat Setuju (SS)  
4 = Setuju (S)  
3 = Netral (N)  
2 = Tidak Setuju (TS)  
1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Gorontalo, November 2020

Tanda Tangan

(.....)

### DAFTAR PERTANYAAN

No.	Item pertanyaan	Alternatif jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Pelayanan Fiskus (X1)						
1.	Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani bapak/ibu dalam hal membayar pajak					
2.	Petugas pajak cepat tanggap dalam menangani keluhan dan kesulitan bapak/ibu.					
3.	Petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak					
4.	Bapak/ibu merasa nyaman dengan fasilitas fisik(ruang tunggu, tempat parkir dll) yang ada di kantor pajak KP2KP					

Sumber: Kusuma (2016)

<b>Penyuluhan Pajak (X2)</b>						
1.	Setujukah bapak/ibu bahwa penyuluhan pajak merupakan sarana penyampaian informasi perpajakan kepada wajib pajak					
2.	Setujukah bapak/ibu bahwa penyuluhan melalui brosur bukan sarana motivasi					
3.	Setujukah bapak/ibu bahwa penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak sesuai dengan masalah dan mudah dimengerti					
4.	Wajib pajak jarang mengikuti sosialisai					

Sumber: Nabila (2014)

<b>Kesadaran Wajib Pajak</b>						
1.	Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pembangunan Negara.					
2.	Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang terbesar					
3.	Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan Negara					
4.	Pembayaran pajak yang tidak sesuai akan berakibat pada kerugian yang ditanggung Negara					

Sumber: Mortigor Afrizal Purba (2017)

<b>Kepatuhan Wajib Pajak</b>						
1.	Bapak/Ibu selalu mengisi formulir pajak dengan benar.					
2.	Bapak/ibu selalu menghitung pajak dengan jumlah yang benar.					
3.	Bapak/Ibu selalu membayar pajak tepat pada waktunya.					
4.	Saya memiliki kesadaran dan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan dengan membayar pajak.					

Sumber:Mortigor Afrizal Purba (2017).

No	Pelayanan Fiskus (X1)				Total X1	Penyuluhan Pajak (X2)				Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
1	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19
2	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18
3	4	5	5	4	18	5	4	4	4	17
4	4	3	5	5	17	5	5	4	4	18
5	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
6	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17
7	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20
8	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19
9	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18
10	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18
11	4	3	4	4	15	4	5	5	4	18
12	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17
13	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18
14	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19
15	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
16	5	5	4	4	18	4	4	4	5	17
17	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18
18	5	4	4	5	18	5	4	4	3	16
19	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17
20	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18
21	4	3	4	4	15	4	4	5	4	17
22	4	4	5	4	17	4	5	5	5	19
23	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
24	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17
25	4	3	4	4	15	5	4	5	3	17
26	5	4	4	4	17	3	5	4	4	16
27	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
28	5	5	5	3	18	4	4	4	4	16
29	4	3	4	4	15	5	4	4	4	17
30	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17
31	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17
32	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
33	4	4	3	4	15	5	4	4	4	17
34	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19
35	4	4	4	3	15	5	5	4	4	18
36	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18

37	4	3	4	3	14	5	4	4	4	17
38	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18
39	4	4	4	3	15	5	5	4	3	17
40	4	4	4	4	16	5	4	4	3	16
41	5	5	4	5	19	5	5	4	4	18
42	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18
43	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18
44	5	3	4	4	16	5	5	5	4	19
45	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18
46	4	4	5	4	17	5	4	5	3	17
47	4	4	5	4	17	5	4	5	4	18
48	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20
49	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17
50	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19
51	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19
52	4	3	5	4	16	5	5	4	3	17
53	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17
54	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17
55	5	5	4	4	18	5	5	5	3	18
56	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18
57	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
58	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19
59	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17
60	5	4	4	5	18	4	5	4	5	18
61	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19
62	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17
63	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18
64	4	4	5	4	17	4	4	5	5	18
65	4	4	5	4	17	5	4	4	3	16
66	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
67	4	4	4	4	16	5	5	4	3	17
68	4	4	5	4	17	4	4	4	5	17
69	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18
70	5	5	5	4	19	4	5	5	4	18
71	5	5	4	4	18	5	5	4	3	17
72	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17
73	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18
74	4	4	3	4	15	4	5	4	4	17
75	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20

76	4	5	5	5	19	4	5	4	5	18
77	4	4	5	4	17	4	5	5	4	18
78	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18
79	4	4	5	4	17	5	4	5	3	17
80	4	4	5	4	17	4	5	5	5	19
81	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19
82	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17
83	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17
84	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
85	4	4	4	4	16	4	5	4	5	18

	Kesadaran Wajib Pajak (X3)					Kepatuhan Wajib Pajak (Y)				
Total X1	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total X1	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Total X1
19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
18	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19
17	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18
18	4	5	4	4	17	4	4	3	5	16
17	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
17	5	4	3	5	17	4	4	3	4	15
20	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16
19	4	4	3	3	14	5	5	5	4	19
18	5	5	3	5	18	5	5	4	5	19
18	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
18	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18
17	5	5	4	3	17	5	4	4	4	17
18	5	4	5	4	18	4	3	3	4	14
19	5	4	3	3	15	4	4	4	5	17
17	5	5	4	5	19	4	5	3	4	16
17	5	5	3	3	16	4	5	5	4	18
18	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18
16	5	5	4	4	18	4	3	4	5	16
17	5	5	4	4	18	4	5	4	5	18
18	4	4	3	3	14	5	5	5	5	20
17	5	5	4	4	18	4	3	4	4	15
19	5	4	3	3	15	4	4	4	5	17
16	5	5	4	4	18	3	3	4	4	14
17	4	4	3	3	14	5	4	4	4	17
17	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15

16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16
16	5	5	4	4	18	3	4	4	4	15
16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16
17	5	4	4	4	17	4	4	3	4	15
17	4	4	3	4	15	5	5	5	5	20
17	5	5	4	4	18	4	3	3	4	14
20	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20
17	4	5	5	4	18	4	4	3	4	15
19	5	4	4	3	16	4	4	4	4	16
18	5	4	5	4	18	4	4	3	4	15
18	5	4	4	5	18	4	5	4	4	17
17	4	5	4	3	16	4	4	3	5	16
18	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17
17	5	5	4	3	17	4	4	3	4	15
16	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
18	5	5	5	5	20	4	5	5	3	17
18	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
18	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16
19	4	5	4	4	17	4	5	4	5	18
18	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18
17	5	5	4	4	18	4	4	5	5	18
18	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19
20	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
17	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17
19	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17
19	5	5	4	4	18	4	5	4	4	17
17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
17	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19
17	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18
18	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19
18	4	5	4	5	18	4	5	5	5	19
17	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16
19	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19
17	5	5	4	5	19	4	5	4	5	18
18	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19
19	5	5	4	4	18	5	5	4	5	19
17	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17
18	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19
18	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16

16	5	4	5	4	18	4	5	4	5	18
16	4	5	4	5	18	4	5	5	4	18
17	5	5	4	5	19	5	5	4	5	19
17	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17
18	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19
18	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17
17	4	5	4	5	18	5	5	5	4	19
17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19
17	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
20	5	5	4	4	18	4	4	5	5	18
18	4	5	4	4	17	4	5	5	4	18
18	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18
18	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20
17	5	5	4	5	19	4	5	5	5	19
19	5	5	5	5	20	4	5	5	3	17
19	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17
17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
17	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17
17	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17
18	5	4	4	5	18	4	5	5	5	19



## UJI VALIDITAS X1

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTALX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.502**	.085	.342**	.681**
	Sig. (2-tailed)		.000	.438	.001	.000
	N	85	85	85	85	85
X1.2	Pearson Correlation	.502**	1	.183	.307**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000		.093	.004	.000
	N	85	85	85	85	85
X1.3	Pearson Correlation	.085	.183	1	.291**	.600**
	Sig. (2-tailed)	.438	.093		.007	.000
	N	85	85	85	85	85
X1.4	Pearson Correlation	.342**	.307**	.291**	1	.697**
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.007		.000
	N	85	85	85	85	85
TOTALX1	Pearson Correlation	.681**	.742**	.600**	.697**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	85	85	85	85	85

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## UJI VALID X2

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTALX2
X2.1	Pearson Correlation	1	-.127	.103	-.432**	.251*
	Sig. (2-tailed)		.247	.346	.000	.021
	N	85	85	85	85	85
X2.2	Pearson Correlation	-.127	1	.111	.079	.542**
	Sig. (2-tailed)	.247		.311	.471	.000
	N	85	85	85	85	85
X2.3	Pearson Correlation	.103	.111	1	.032	.635**
	Sig. (2-tailed)	.346	.311		.772	.000
	N	85	85	85	85	85
X2.4	Pearson Correlation	-.432**	.079	.032	1	.444**
	Sig. (2-tailed)	.000	.471	.772		.000
	N	85	85	85	85	85
TOTALX2	Pearson Correlation	.251*	.542**	.635**	.444**	1
	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.000	.000	

N	85	85	85	85	85
---	----	----	----	----	----

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### UJI VALID X3

		Correlations				
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTALX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.277*	.224*	.215*	.585**
	Sig. (2-tailed)		.010	.039	.048	.000
	N	85	85	85	85	85
X3.2	Pearson Correlation	.277*	1	.298**	.278*	.632**
	Sig. (2-tailed)	.010		.006	.010	.000
	N	85	85	85	85	85
X3.3	Pearson Correlation	.224*	.298**	1	.433**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.039	.006		.000	.000
	N	85	85	85	85	85
X3.4	Pearson Correlation	.215*	.278*	.433**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.048	.010	.000		.000
	N	85	85	85	85	85
TOTALX3	Pearson Correlation	.585**	.632**	.743**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	85	85	85	85	85

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### UJI VALID Y

		Correlations				
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	TOTALY
Y1.1	Pearson Correlation	1	.317**	.311**	.133	.612**
	Sig. (2-tailed)		.003	.004	.225	.000
	N	85	85	85	85	85
Y1.2	Pearson Correlation	.317**	1	.490**	.227*	.769**
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.037	.000
	N	85	85	85	85	85
Y1.3	Pearson Correlation	.311**	.490**	1	.170	.765**

	Sig. (2-tailed)	.004	.000		.121	.000
	N	85	85	85	85	85
Y1.4	Pearson Correlation	.133	.227*	.170	1	.549**
	Sig. (2-tailed)	.225	.037	.121		.000
	N	85	85	85	85	85
TOTALY	Pearson Correlation	.612**	.769**	.765**	.549**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	85	85	85	85	85

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### UJI RELIABILITAS X1

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	85	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	85	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.606	4

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	85	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha <sup>a</sup>	N of Items

906	4
-----	---

### UJI RELIABEL X3

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	85	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.617	4

### UJI RELIABEL Y

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	85	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	85	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.608	4

### UJI T

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Variables		Variables	Method
Model	Entered	Removed	

1	KESADARAN WAJIB PAJAK X3, PENYULUHAN PAJAK X2, PELAYANAN FISKUS X1 <sup>b</sup>	.	Enter
---	---	---	-------

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK Y

b. All requested variables entered.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.531 <sup>a</sup>	.282	.256	1.368

a. Predictors: (Constant), KESADARAN WAJIB PAJAK X3, PENYULUHAN PAJAK X2, PELAYANAN FISKUS X1

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	59.620	3	19.873	10.626	.000 <sup>b</sup>
	Residual	151.486	81	1.870		
	Total	211.106	84			

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK Y

b. Predictors: (Constant), KESADARAN WAJIB PAJAK X3, PENYULUHAN PAJAK X2, PELAYANAN FISKUS X1

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.620	3.463		-.468	.641
	PELAYANAN FISKUS X1	.405	.107	.373	3.788	.000
	PENYULUHAN PAJAK X2	.411	.154	.258	2.676	.009
	KESADARAN WAJIB PAJAK X3	.274	.098	.271	2.800	.006

a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK Y

## ANALISIS DESKRIPTIF

		Statistics				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TotalX1
N	Valid	85	85	85	85	85
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.35	4.14	4.40	4.20	17.09
Std. Error of Mean		.052	.063	.063	.055	.158
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	17.00
Mode		4	4	4	4	17
Std. Deviation		.481	.580	.581	.507	1.461
Variance		.231	.337	.338	.257	2.134
Range		1	2	2	2	6
Minimum		4	3	3	3	14
Maximum		5	5	5	5	20
Sum		370	352	374	357	1453

## X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SETUJU	55	64.7	64.7	64.7
	SANGAT SETUJU	30	35.3	35.3	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

## X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	9	10.6	10.6	10.6
	SETUJU	55	64.7	64.7	75.3
	SANGAT SETUJU	21	24.7	24.7	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

## X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	4	4.7	4.7	4.7
	SETUJU	43	50.6	50.6	55.3
	SANGAT SETUJU	38	44.7	44.7	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	4	4.7	4.7	4.7
	SETUJU	60	70.6	70.6	75.3
	SANGAT SETUJU	21	24.7	24.7	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**TotalX1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	14	1	1.2	1.2	1.2
	15	11	12.9	12.9	14.1
	16	18	21.2	21.2	35.3
	17	25	29.4	29.4	64.7
	18	17	20.0	20.0	84.7
	19	5	5.9	5.9	90.6
	20	8	9.4	9.4	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Statistics**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TotalX2
N	Valid	85	85	85	85	85
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.52	4.54	4.47	4.13	17.66
Std. Error of Mean		.057	.054	.054	.067	.108
Median		5.00	5.00	4.00	4.00	18.00

Mode	5	5	4	4	17
Std. Deviation	.526	.501	.502	.613	.995
Variance	.276	.251	.252	.376	.989
Range	2	1	1	2	4
Minimum	3	4	4	3	16
Maximum	5	5	5	5	20
Sum	384	386	380	351	1501

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	1	1.2	1.2	1.2
	SETUJU	39	45.9	45.9	47.1
	SANGAT SETUJU	45	52.9	52.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SETUJU	39	45.9	45.9	45.9
	SANGAT SETUJU	46	54.1	54.1	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SETUJU	45	52.9	52.9	52.9
	SANGAT SETUJU	40	47.1	47.1	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**X2.4**



		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	11	12.9	12.9	12.9
	SETUJU	52	61.2	61.2	74.1
	SANGAT SETUJU	22	25.9	25.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

### TotalX2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16	8	9.4	9.4	9.4
	17	33	38.8	38.8	48.2
	18	28	32.9	32.9	81.2
	19	12	14.1	14.1	95.3
	20	4	4.7	4.7	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

### Statistics

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TotalX3
N	Valid	85	85	85	85	85
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.55	4.65	4.05	4.19	17.44
Std. Error of Mean		.054	.052	.067	.074	.170
Median		5.00	5.00	4.00	4.00	18.00
Mode		5	5	4	4	18
Std. Deviation		.500	.481	.615	.681	1.569
Variance		.250	.231	.379	.464	2.463
Range		1	1	2	2	6
Minimum		4	4	3	3	14
Maximum		5	5	5	5	20
Sum		387	395	344	356	1482

**X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SETUJU	38	44.7	44.7	44.7
	SANGAT SETUJU	47	55.3	55.3	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**X3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SETUJU	30	35.3	35.3	35.3
	SANGAT SETUJU	55	64.7	64.7	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**X3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	14	16.5	16.5	16.5
	SETUJU	53	62.4	62.4	78.8
	SANGAT SETUJU	18	21.2	21.2	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**X3.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	13	15.3	15.3	15.3
	SETUJU	43	50.6	50.6	65.9
	SANGAT SETUJU	29	34.1	34.1	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**TotalX3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	14	6	7.1	7.1	7.1
	15	5	5.9	5.9	12.9
	16	9	10.6	10.6	23.5
	17	19	22.4	22.4	45.9

18	23	27.1	27.1	72.9
19	18	21.2	21.2	94.1
20	5	5.9	5.9	100.0
Total	85	100.0	100.0	

### Statistics

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	TotalY
N	Valid	85	85	85	85	85
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.22	4.47	4.28	4.36	17.34
Std. Error of Mean		.054	.066	.072	.060	.172
Median		4.00	5.00	4.00	4.00	17.00
Mode		4	5	4	4	17
Std. Deviation		.497	.609	.666	.553	1.585
Variance		.247	.371	.443	.306	2.513
Range		2	2	2	2	6
Minimum		3	3	3	3	14
Maximum		5	5	5	5	20
Sum		359	380	364	371	1474

### Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	3	3.5	3.5	3.5
	SETUJU	60	70.6	70.6	74.1
	SANGAT SETUJU	22	25.9	25.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

### Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	5	5.9	5.9	5.9
	SETUJU	35	41.2	41.2	47.1
	SANGAT SETUJU	45	52.9	52.9	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Y1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	10	11.8	11.8	11.8
	SETUJU	41	48.2	48.2	60.0
	SANGAT SETUJU	34	40.0	40.0	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Y1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	3	3.5	3.5	3.5
	SETUJU	48	56.5	56.5	60.0
	SANGAT SETUJU	34	40.0	40.0	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**TotalY**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	14	3	3.5	3.5	3.5
	15	8	9.4	9.4	12.9
	16	16	18.8	18.8	31.8
	17	19	22.4	22.4	54.1
	18	15	17.6	17.6	71.8
	19	17	20.0	20.0	91.8
	20	7	8.2	8.2	100.0
	Total	85	100.0	100.0	

**Statistics**

		Pelayanan	Penyuluhan	Kesadaran	Kepatuhan
N	Valid	85	85	85	85
	Missing	0	0	0	0
Mean		17.0941	17.6588	17.4353	17.3412
Std. Deviation		1.46079	.99466	1.56940	1.58530
Minimum		14.00	16.00	14.00	14.00
Maximum		20.00	20.00	20.00	20.00

Tabel Uji F

$\alpha = 0,05$	$df_1 = (k-1)$							
$df_2 = (n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
18	161,44	199,500	215,70	224,583	230,162	233,98	236,768	238,883
21	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371
31	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845
47	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041
56	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818
65	6,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147
75	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726
85	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438
95	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230
104	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072
114	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948
124	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849
134	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767
144	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699
154	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641
164	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591
174	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548
184	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510
194	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477
204	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447

21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278

30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389	2,303	2,235
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342	2,255	2,187
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283	2,195	2,126
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279	2,192	2,122
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275	2,188	2,119

54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272	2,185	2,115
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269	2,181	2,112
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266	2,178	2,109
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,263	2,175	2,106
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260	2,172	2,103
59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257	2,169	2,100
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254	2,167	2,097
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251	2,164	2,094
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249	2,161	2,092
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246	2,159	2,089
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244	2,156	2,087
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242	2,154	2,084
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239	2,152	2,082

67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237	2,150	2,080
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056



81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200	2,112	2,042
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199	2,111	2,041
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198	2,110	2,040
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197	2,109	2,038
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195	2,106	2,036
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194	2,105	2,035
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193	2,104	2,034
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192	2,103	2,033
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032

Tabel Uji t


df=(n-k)	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$
1	6,314	12,706
2	2,920	4,303
3	2,353	3,182
4	2,132	2,776
5	2,015	2,571
6	1,943	2,447
7	1,895	2,365
8	1,860	2,306
9	1,833	2,262
10	1,812	2,228
11	1,796	2,201
12	1,782	2,179
13	1,771	2,160
14	1,761	2,145
15	1,753	2,131
16	1,746	2,120
17	1,740	2,110
18	1,734	2,101
19	1,729	2,093
20	1,725	2,086
21	1,721	2,080
22	1,717	2,074

23	1,714	2,069
24	1,711	2,064
25	1,708	2,060
26	1,706	2,056
27	1,703	2,052
28	1,701	2,048
29	1,699	2,045
30	1,697	2,042
31	1,696	2,040
32	1,694	2,037
33	1,692	2,035
34	1,691	2,032
35	1,690	2,030
36	1,688	2,028
37	1,687	2,026
38	1,686	2,024
39	1,685	2,023
40	1,684	2,021
41	1,683	2,020

42	1,682	2,018
43	1,681	2,017
44	1,680	2,015
45	1,679	2,014
46	1,679	2,013
47	1,678	2,012
48	1,677	2,011
49	1,677	2,010
df=(n-k)	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$

51	1,675	2,008
52	1,675	2,007
53	1,674	2,006
54	1,674	2,005
55	1,673	2,004
56	1,673	2,003
57	1,672	2,002
58	1,672	2,002
59	1,671	2,001
60	1,671	2,000
61	1,670	2,000
62	1,670	1,999
63	1,669	1,998
64	1,669	1,998
65	1,669	1,997
66	1,668	1,997
67	1,668	1,996
68	1,668	1,995
69	1,667	1,995
70	1,667	1,994
71	1,667	1,994
72	1,666	1,993
73	1,666	1,993
74	1,666	1,993
75	1,665	1,992
76	1,665	1,992
77	1,665	1,991
78	1,665	1,991
79	1,664	1,990

80	1,664	1,990
81	1,664	1,990
82	1,664	1,989
83	1,663	1,988
84	1,663	1,989
85	1,663	1,988
86	1,663	1,989
87	1,663	1,988
88	1,662	1,987
89	1,662	1,987
90	1,662	1,987
91	1,662	1,986
92	1,662	1,986
93	1,661	1,986
94	1,661	1,986
95	1,661	1,985
96	1,661	1,985
97	1,661	1,985
98	1,661	1,984
99	1,660	1,984


**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)**  
**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**  
 Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo  
 Telp: (0435) 8724466, 829975; Fax: (0435) 829976; E-mail: [lembagapenelitian@unisan.ac.id](mailto:lembagapenelitian@unisan.ac.id)

No.:19166/PIP/LEMLIT-UNISAN/VIII/2021


Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zulham, Ph.D  
 NIDN : 0911108104  
 Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo

Meminta kesediaannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan proposal/skripsi, kepada:

Nama Mahasiswa : Yuspin Patila  
 NIM : E1119156  
 Fakultas : Ekonomi  
 Program Studi : Akuntansi  
 Lokasi Penelitian : Kantor Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Di Kabupaten Pohuwato  
 Judul penelitian : Pengaruh Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Di Kabupaten Pohuwato

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 10 Agustus 2021  
 Ketua  
  
**Zulham, Ph.D**  
**NIDN : 0911108104**

Scanned by TapScanner



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
 DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
 KANTOR WILAYAH DJP SULAWESI UTARA, TENGAH,  
 GORONTALO DAN MALUKU UTARA  
 KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA GORONTALO  
 KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN  
 MARISA

Desa Teratai Kec. Marisa Kab. Pohuwato Kotak Pos 23  
 Telepon (0443) 210285, Fax (0443) 210285, KringPajak 1500200  
 Homepage <http://www.djppajak.go.id>, email [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id)

Nomor S - 32 /WPJ 16/PPK 04/2021  
 Lampiran -  
 Hal Balasan surat izin penelitian

01 Juli 2020

Yth Ketua Lemlit Universitas Ichsan Gorontalo Fakultas Ekonomi  
 Jl Raden Saleh No 17 Kota Gorontalo

Dengan hormat,

Menindak lanjuti surat dari Universitas Ichsan Gorontalo dengan Nomor : 006/LEMLIT/V/2020 tertanggal 30 Juni 2020 mahasiswa yang bersangkutan

Nama Yuspin Patila  
 Nim E11 17 015

Telah diizinkan untuk melakukan penelitian di KP2KP Marisa dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul " Pengaruh Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi "

Demikian surat ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala KP2KP,

AHMAD SINAI



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN  
UNIVERSITAS ICHSAN  
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001  
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

No. 0900/UNISAN-G/S-BP/XI/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom  
NIDN : 0906058301  
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasisw : YUSPIN PATILA  
NIM : E1119156  
Program Studi : Akuntansi (S1)  
Fakultas : Fakultas Ekonomi  
Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN FISKUS, PENYULUHAN PAJAK DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KP2KP MARISA DI KABUPATEN POHUWATO

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 34%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 13 November 2021

Tim Verifikasi,

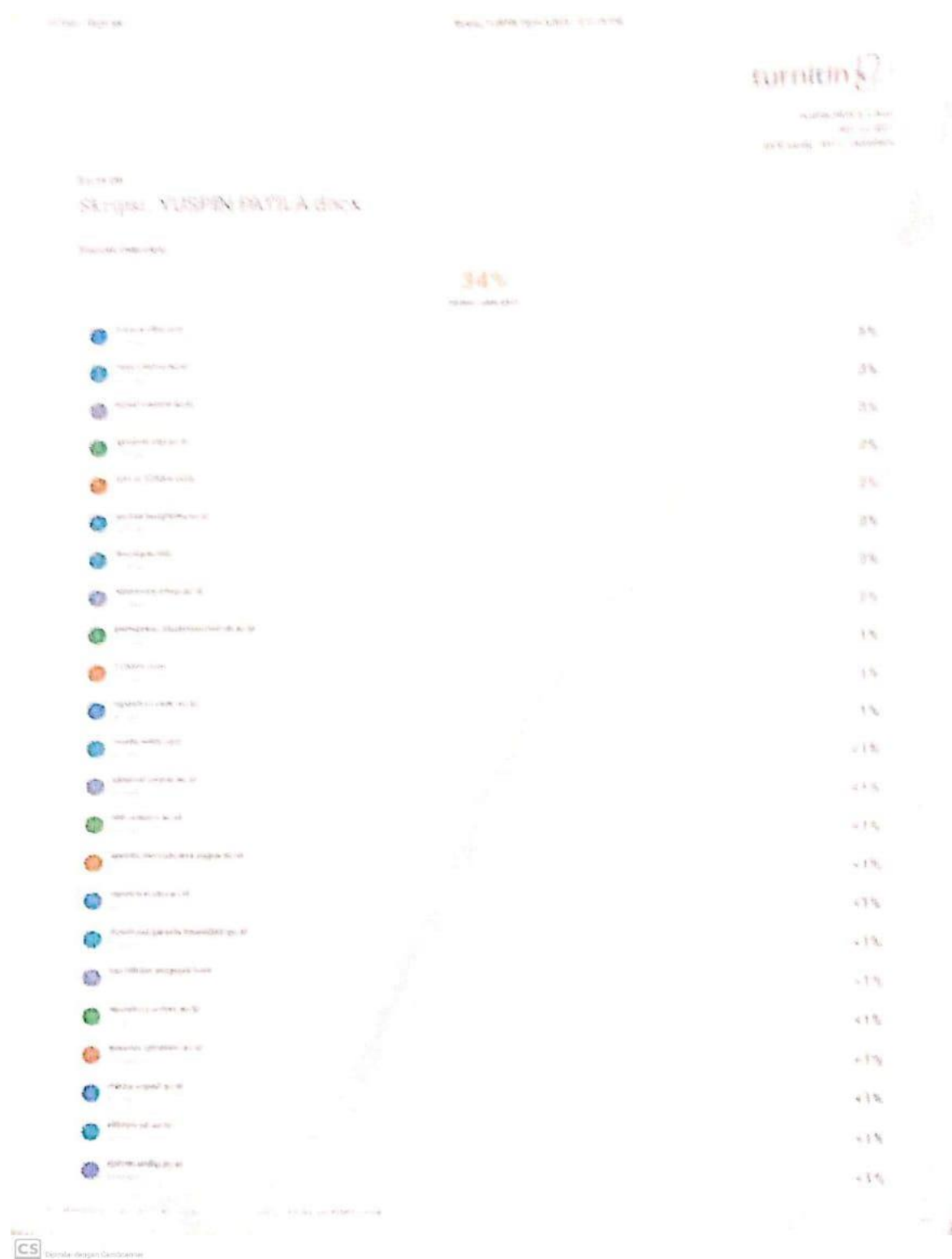


**Sunarto Taliki, M.Kom**  
NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip







## CURRICULUM VITAE

### 1. Identritas Pribadi



Nama	: Yuspin Patila
NIM	: E11.19.156
Tempat/Tgl Lahir	: Balayo, 25 Juli 1998
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Angkatan	: 2019
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Akuntansi
Alamat	: Desa Balayo, Kec. Patilanggio Kab.Pohuwato

### 2. Riwayat Pendidikan

#### a. Pendidikan Formal

1. Menyelesaikan belajar di SD Inpres Balayo pada tahun 2010
2. Kemudian melanjutkan ke jenjang berikutnya di MTS. Al-Khairaat Buntulia pada tahun 2013
3. Selanjutnya menyelesaikan belajar di MAS Al-Khairaat Buntulia pada tahun 2016
4. Melanjutkan Pendidikan Tinggi di Universitas Ichsan Gorontalo, Mengambil Jurusan Akuntansi di Fakultas Ekonomi.