

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK PENGHASILAN PASAL 21 PADA
WAJIB PAJAK FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

Oleh :
MIRANTI MUHARAM
E.11.16.024

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian
Guna Memperoleh Gelar Sarjana



**PROGRAM SARJANA
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
GORONTALO
2020**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK PENGHASILAN PASAL 21 PADA
WAJIB PAJAK FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

Oleh :

**MIRANTI MUHARAM
E.11.16.024**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh
Gelar Sarjana dan Telah Disetujui Oleh Tim Pembimbing

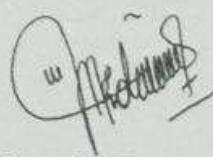
Menyetujui,

Pembimbing I



Revyther Biki, SE, M.Si
NIDN : 0927077001

Pembimbing II



Marina Paramita, SE, M.Ak
NIDN : 0920058601

HALAMAN PENGESAHAN

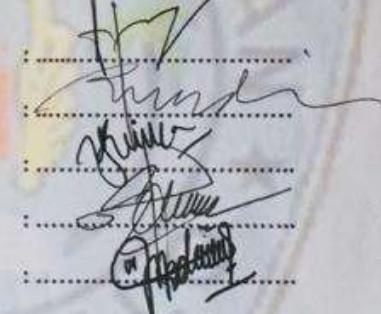
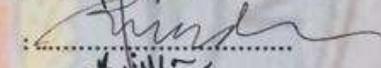
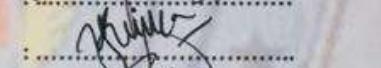
PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK PENGHASILAN PASAL 21 PADA
WAJIB PAJAK FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO

OLEH:

MIRANTI MUHARAM
E.11.16.024

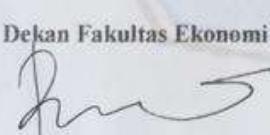
SKRIPSI

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Pengaji
Pada Tanggal2020
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

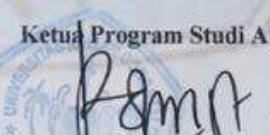
1. DR. ARIFIN, SE, M.Si : 
2. RUSDI ABDUL KARIM, SE, M.AK : 
3. RIZKA YUNIKA R., SEMAK : 
4. REYTHON BIKI, SE., M.SI : 
5. MARINA PARAMITA, SE., M.AK : 

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi


DR. ARIAWAN, S.Psi., SE., MM
NIDN: 0922057502

Ketua Program Studi Akuntansi


RAHMA RIZAL, SE., AK., M.Si
NIDN: 0914027902

PERNYATAAN

Dengan ini Saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan 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 ada karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian 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 lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Gorontalo, 29 Agustus 2020



MOTTO:

“Sesungguhnya Allah memerintahkan kepada kamu supaya menyerahkan amanat kepada yang berhak menerimanya (ahlinya). Dan jika kamu mempertimbangkan suatu perkara, kamu harus memutuskannya secara adil, sesungguhnya Allah memberimu sebaik-baik nasihat. Allah itu maha Mendengar dan Maha Melihat”

(QS. An-nisa':58)

“Apabila suatu urusan atau pekerjaan diserahkan kepada bukan ahlinya, maka tunggulah kerusakan”

(Hadits Bukhari)

PERSEMBAHAN:

Alhamdulillah ‘ala kulli hal

Ku persembahkan Skripsi ini untuk mereka yang turut berjasa dalam karya tulis yang sangat bernilai ini.

- Terima Kasih yang tak terhingga atas doa dan motivasi kedua orang tua yang tak akan habis jika dijabarkan melalui tulisan singkat ini. Terima Kasih Ma’ Pa’. walau jarak akan selamanya ada, semoga kabar baik akhir study ini bisa membuat kalian bangga.
- Terima kasih untuk adik sematawayangku, terima kasih untuk tidak pernah mengeluh atas semua pinta keluh kesahku. Iloveyou So Much ☺
- Terima kasih untuk keluarga yang selalu siap menjadi penopang selama ini. Kalian luar biasa berjasa.
- Terima kasih salah satu teman terbaik Tiya Resty Abdullah, ada banyak hal yang kini menjadi memory kenangan, dan terima kasih teman akhir studyku Mitra Ahmad, dengan segala macam keadaan untuk tetap selalu ada. My wonderwoman
- Terima kasih atas rasa bangga kepada Almamaterku Tercinta **“Universitas Ichsan Gorontalo”** yang telah melahirkan wisudawan & wisudawati menjadi angkatan Covid-19 beserta masker dan kaus tangan yang menjadi ciri khas.

Terima Kasih Semuanya. Dan terakhir, Skripsi ini ku persembahkan untuk mereka diluar sana yang selalu bertanya:

“Kapan Skripsimu Selesai?”

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Pasal 21 pada Wajib Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo.

Dalam menyusun Skripsi ini, penulis mengalami berbagai kesulitan dan hambatan, namun berkat Rahmat dan petunjuk dari Allah SWT serta dukungan dan sumbangannya pemikiran dari segenap pihak, terutama bimbingan dari dosen pembimbing serta dorongan dari kedua orang tua, maka semua kesulitan dan hambatan tersebut dapat teratasi.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Muhamad Ichsan Gaffar,SE.,M.Ak selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan Dan Tehnologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo, Dr. Abdul Gaffar, M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo. Dr. Ariawan S.Psi.,SE.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Rahma Rizal,SE.,Akt.,M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi, Reyther Biki,SE.,M.Si selaku Wakil Rektor II dan selaku pembimbing I, Marina Paramitha,SE.,M.Ak selaku pembimbing II serta rekan-rekan mahasiswa

Jurusankuntansi yang tidak dapat disebut namanya satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dan motivasi dalam proses penyusunan Skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga bantuan,bimbingan dan arahan yang telah diberikan oleh berbagai pihak akan memperleh imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Amiiin.

Gorontalo..... 2020

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah Kesadaran Wajib Pajak (X1), dan Pelayanan Fiskus (X2), secara simultan maupun parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh 21 pada wajib pajak Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode survey yang menggunakan data primer yaitu dalam bentuk kuisioner serta analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak (X1), dan Pelayanan Fiskus (X2), secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo sebesar 46% dan sisanya sebesar 54% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model seperti Sanksi Pajak, dan Pengetahuan Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh 21 (Y) sebesar 50,20%. Dan Pelayanan Fiskus (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh 21(Y) sebesar 37,10%.

Kata kunci : *Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak PPh 21*

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze whether Taxpayer Awareness (X1), and Fiscal Service (X2), simultaneously or partially affect the Taxpayer Compliance with Income Tax 21 on taxpayers of the Faculty of Economics, Ichsan University Gorontalo. This type of research uses a quantitative approach, with a survey method that uses primary data, namely in the form of a questionnaire and data analysis used is multiple regression analysis. The results of testing the first hypothesis show that Taxpayer Awareness (X1), and Fiscal Service (X2) simultaneously have a positive and significant effect on Taxpayer Compliance at the Faculty of Economics, Ichsan University, Gorontalo by 46% and the remaining 54% is influenced by other variables. outside of models such as Tax Sanctions, and Taxpayer Knowledge. Taxpayer Awareness (X1) has a positive and significant effect on Taxpayer Compliance with Income Tax 21 (Y) of 50.20%. And Fiscal Service (X2) has a positive and significant effect on Taxpayer Compliance with Income Tax 21 (Y) of 37.10%.

Keywords: Taxpayer Awareness, Fiscal Service, Taxpayer Compliance pph 21

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.3.1 Maksud Penelitian.....	9
1.3.2 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	11
2.1. Kajian Pustaka.....	11
2.1.1 Pengertian Pajak	12
2.1.2 Pengertian Pajak Penghasil Pasal 21	13
2.1.3 Pengertian Sistem perpajakan	14
2.1.4 Pengertian Adiministrasi Perpajakan	16
2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak	18
2.1.6 Pelayanan Fiskus	20
2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak.....	22

2.1.8 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan WP.	25
2.1.9 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan WP	26
2.1.10 Penelitian Terdahulu	27
2.2. Kerangka Pemikiran.....	28
2.3. Hipotesis.....	29
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	31
3.1.Objek Penelitian	31
3.2. Metode Penelitian	31
3.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	31
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	32
3.2.3 Jenis dan Sumber data	35
3.2.4 Populasi dan Sampel	36
3.2.5 Jenis dan Sumber Data	38
3.2.6 Pengujian Instrumen Penelitian.....	40
3.2.7 Konversi Data	42
3.2.8 Uji Asumsi Klasik.....	43
3.2.9 Metode Analisis Data.....	45
3.2.10 Pengujian Hipotesis.....	44
3.2.11 Jadwal Kegiatan Penelitian	47
BAB IV GAMBARAN UMUM, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Gambaran Umum	48
4.2. Hasil Penelitian	48
4.2.1 Analisis Deskriptif Objek Penelitian.....	48
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	50
4.2.3 Hasil Uji Validitas.....	54
4.2.4 Hasil Uji Reliabilitas	57
4.3. Uji Asumsi Klasik	58
4.3.1. Uji Normalitas.....	58
4.3.2. Uji Multikolinearitas	59
4.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	60
4.4. Analisis Regresi dan Hasil Pengujian Hipotesis	61

4.4.1. Analisis Regresi	61
4.4.2. Hasil Pengujian Hipotesis	61
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian	66
4.5.1 Penetapan NJOP (X1), dan Sanksi Pajak (X2)	66
4.5.2 Kesadaran Wajib Pajak (X1) Secara Parsial	67
4.5.3 Pelayanan Fiskus (X2) Secara Parsial.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1. Kesimpulan	74
5.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
DAFTAR KOESIONER	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Wajib Pajak	6
Tabel 3.1 Operasional Variabel X.....	34
Tabel 3.2 Operasional Variabel Y.....	34
Tabel 3.3 Pilihan Jawaban Kuisioner.....	35
Tabel 3.4 Populasi wajib Pajak	37
Tabel 3.5 Jumlah Penarikan Sampel	38
Tabel 3.6 Indeks Kolerasi	41
Tabel 4.1 Jumlah Penarikan Sampel	49
Tabel 4.2 Penarikan Sampel berdasarkan metode purposive.....	50
Tabel 4.3 Skala Pengukuran Jawaban Responden	51
Tabel 4.4 Deskripsi Item Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1)	51
Tabel 4.5 Deskripsi Item Variabel Pelayanan Fiskus (X2).....	52
Tabel 4.6 Deskripsi Item Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	53
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1)	55
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus (X2).....	56
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	56
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.11 Pengujian Multikolinearitas	60
Tabel 4.12 Pengujian Simultan	62
Tabel 4.13 Pengujian R^2	63
Tabel 4.14 Pengujian Parsial	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	48
Gambar 4.2 Grafik Histogram.....	58
Gambar 4.3 Grafik Normal P-P Plot.....	59
Gambar 4.4 Grafik Scatterplots.....	61

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pemerintah Republik Indonesia dewasa ini terus meningkatkan pembangunan nasional disegala bidang dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk melaksanakan pembangunan tersebut pemerintah memerlukan dana yang cukup agar pembangunan tersebut dapat terlaksana sesuai dengan yang diharapkan. Penerimaan negara Indonesia yang tertuang dalam APBN menyebutkan bahwa kurang lebih 80% penerimaan negara tersebut berasal dari pajak. Hal ini sesuai dengan ketentuan normalnya bahwa APBN yang baik memang penerimaan utamanya berasal dari sektor pajak, dan bukan berasal dari penerimaan sektor lainnya. Dalam fungsi pajak juga menjelaskan bahwa pajak berfungsi sebagai stabilitas perekonomian karena dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat tekan.

Mardiasmo, (2016) menjelaskan bahwa “pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta bagi masyarakat khususnya wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-

sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan Negara dan pembangunan nasional”.

Menurut Undang-undang No.28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1 bahwa “pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Berdasarkan UU tersebut, tampak bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keharusan setiap golongan yang memenuhi syarat wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak ini di atur dalam undang-undang no 6 tahun 1983 yang lebih kompleks diatur pada PPh Pasal 21 diartikan sebagai pajak penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apa pun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi subyek pajak dalam negeri.

Mardiasmo (2016) menjelaskan bahwa “pajak Penghasilan Pasal 21 adalah Pajak yang dikenakan atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apapun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi sebagai Subjek Pajak dalam negeri, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan”.

Pajak Penghasilan Pasal 21 atau PPh 21 adalah pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apa pun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan

kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi subyek pajak dalam negeri, Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-32/PJ/2015.

Mengingat pentingnya penerimaan pajak bagi negara, maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selalu berusaha melakukan berbagai macam regulasi tentang perpajakan berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga potensi penerimaan pajak dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung atas keadilan sosial serta memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Berbagai cara yang dilakukan dalam meningkatkan pendapatan dari pajak tidak mungkin hanya melibatkan dari unsur pemerintah yaitu Ditjen Pajak dan pegawai pajak itu sendiri, akan tetapi peran yang lebih aktif dari wajib pajak itu sendiri sangat menentukan. Dengan diubahnya tata cara pemungutan pajak yaitu sistem *Official Assessment* diubah dengan *Self Assessment*, telah memberikan kemudahan dan kepercayaan kepada wajib pajak dalam mendaftarkan pajak, menghitungnya, membayar pajaknya dan melaporkan sendiri perpajakannya kepada kantor pelayanan pajak. Oleh sebab itu kesadaran wajib pajak dalam hal ini merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak tersebut.

Dengan berlakunya sistem *Self Assessment* ini tentunya peran aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sangat diperlukan terutama faktor kesadaran dari masyarakat itu sendiri yang menjadi kunci utama keberhasilan penerimaan pajak tersebut Penelitian Harahap, 2004 (dalam Supadmi, 2010) menyatakan bahwa “dianutnya sistem *Self Assessment* membawa misi dan

konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*).

Kepatuhan memenuhi kewajiban pajak secara sukarela merupakan tulang punggung dari *Self Assessment System* ”. Fenomena yang terjadi di Indonesia berupa terjadinya kasus-kasus penyelewengan dalam dunia perpajakan Indonesia menjadikan masyarakat dan wajib pajak merasa khawatir untuk membayar pajak. Fenomena ini dapat memengaruhi kesadaran wajib pajak untuk tidak patuh dalam membayar pajak. Hal tersebut dikarenakan wajib pajak yang telah membayar pajak tidak menginginkan pajak yang telah mereka bayarkan disalahgunakan oleh oknum aparat pajak yang tidak bertanggungjawab tersebut.

Menurut Jatmiko, (2006) bahwa “Faktor Kesadaran wajib pajak jika dilihat dari fungsi pajak yang akan digunakan untuk pembiayaan negara pada dasarnya akan meningkatkan tingginya kepatuhan para wajib pajak itu sendiri. Menurut Suardika (dikutip dari Muliari dan Setiawan, 2010), masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara dan harus selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaran Negara”.

Beberapa Penelitian yang dilakukan berkaitan dengan kesadaran dari wajib pajak dalam membayar pajak yaitu penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) “menemukan bahwa kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Arum (2012) juga menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur. Pratiwi dan Setiawan (2014) mengemukakan

bahwa penerimaan pendapatan pajak juga dapat berlangsung secara maksimal apabila didukung oleh kesadaran wajib pajak yang tinggi dalam mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak”.

Salah satu aspek lainnya yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak yaitu aspek pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Dewasa ini pelayanan pajak telah menggunakan sistem komputerisasi yang terintegrasi sehingga memudahkan setiap wajib pajak dalam melakukan pembayaran dan penghitungan pajak tersebut. Namun demikian masih terdapat berbagai aspek lainnya yang memerlukan bantuan dari petugas fiskus untuk memudahkan para wajib pajak tersebut. Menurut Jatmiko (2006) aspek tersebut meliputi ; pelayanan yang baik oleh petugas pajak, selalu melakukan penyuluhan pajak berkaitan dengan undang-undang pajak dan tata cara pengisian secara online, adanya keberatan yang diajukan oleh Wajib Pajak, serta tata cara pelunasan yang memudahkan wajib pajak tersebut.

Segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak atau pelayanan fiskus tersebut akan diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Supadmi (2010) menyebutkan bahwa “untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut”. Sedangkan dalam penelitian Jatmiko (2006)

mengemukakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Budiatmanto dalam Angkoso (2010) berpendapat bahwa “kepatuhan wajib pajak adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat, dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Agar tercapainya pendapatan negara maka Direktorat Jendral Pajak di bawah naungan Kementerian Keuangan telah melakukan upaya strategi untuk memaksimalkan penerimaan pajak. salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui peningkatan pelayanan oleh petugas fiskus serta upaya- lainnya yang mampu meningkatkan kesadaran dari wajib pajak dalam membayar pajak”.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo, tentang jumlah wajib pajak serta kewajiban menyampaikan SPT dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2018 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Perkembangan Wajib Pajak dan Kewajiban menyampaikan SPT

KETERANGAN	2015	2016	2017	2018
Wajib Pajak :				
PPh Badan	4.206	4.881	5.492	5.582
PPh Orang Pribadi	43.876	51.864	57.292	59.733
Wajib Pajak yang Menyampaikan SPT Tahunan :				
PPh Badan	1.811	2.113	2.115	2.041
PPh Orang Pribadi	30.040	33.960	33.393	40.405

PPh Badan (%)	43,05%	43,29%	38,51%	36,56%
PPh Orang Pribadi (%)	68,46%	65,47%	58,29%	67,64%

Sumber : KPP Gorontalo 2019.

Dari data tersebut dapat dijelaskan bahwa kewajiban menyampaikan laporan SPT, wajib pajak orang pribadi dari tahun 2015 sampai tahun 2018 mengalami penurunan. Pajak Penghasil orang pribadi tahun 2016 dari 4.881 wajib pajak, yang menyampaikan SPT hanya 2.113 wajib pajak atau naik sebesar 0,24% dibanding tahun 2015. Tahun 2017 dari 5.492 wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT hanya 2.115 wajib pajak atau menurun sebesar 4,78% dibanding tahun 2016. Kemudian Tahun 2018 dari 5.582 wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT hanya 2.041 wajib pajak atau menurun sebesar 1,95% dibanding tahun 2017.

Selanjutnya wajib pajak badan dari tahun 2015 sampai tahun 2018 mengalami fluktuasi. Pajak Penghasil badan tahun 2016 dari 43.876 wajib pajak badan, yang menyampaikan SPT hanya 33.960 wajib pajak atau menurun sebesar 2,99% dibanding tahun 2016. Tahun 2017 dari 57.292 wajib pajak badan yang menyampaikan SPT hanya 33.393 wajib pajak atau menurun sebesar 7,18% dibanding tahun 2016. Kemudian Tahun 2018 dari 5.582 wajib pajak badan yang menyampaikan SPT hanya 40.405 wajib pajak atau meningkat sebesar 9,35% dibanding tahun 2017.

Berdasarkan data yang telah dikemukakan tersebut masih terdapat para wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak yaitu menyampaikan SPT tepat pada waktunya. Mengingat begitu banyaknya wajib pajak yang tersebar di KPP Pratama Provinsi Gorontalo sehingga penelitian ini difokuskan pada wajib

pajak Pph pasal 21 yang ada di Universitas Ichsan Gorontalo. berdasarkan hasil pengamatan yang dijumpai dilapangan masih ditemukan adanya wajib pajak yang telah memenuhi syarat sebagai wajib pajak namun belum menyampaikan SPT. Hal tersebut disebabkan karena masih terdapat sebagian wajib pajak yang kurang memahami UU Perpajakan, tata cara pengisian formulir secara online, penghitungan pajak dan tata cara pembayarannya. Untuk memenuhi harapan agar wajib pajak tersebut patuh dan taat dalam membayar pajak maka diperlukan adanya suatu kesadaran dari wajib pajak itu sendiri dan peningkatan mutu pelayanan yang baik oleh petugas pajak.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengajukan usulan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Pasal 21 pada Wajib Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kesadaran Wajib Pajak (X1), dan Pelayanan Fiskus (X2), secara *simultan* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Pasal 21 (Y) pada Wajib Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo?
2. Apakah Kesadaran Wajib Pajak (X1) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Pasal 21 (Y) pada Wajib Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo?

3. Apakah Pelayanan Fiskus (X2), berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Pasal 21 (Y) pada Wajib Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud diadakannya penelitian ini adalah untuk mendapatkan data dan informasi sekaligus melakukan analisis mengenai pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X1), dan Pelayanan Fiskus (X2), terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Pasal 21 (Y) pada Wajib Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X1), dan Pelayanan Fiskus (X2), secara *simultan* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Pasal 21 (Y) pada Wajib Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Pasal 21 (Y) pada Wajib Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Pelayanan Fiskus (X2), terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Pasal 21 (Y) pada Wajib Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Manfaat Teoritis.**

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis untuk mempelajari tentang teori serta praktik tentang kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak.

2. **Manfaat bagi praktis.**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi yang dapat digunakan dan diterapkan oleh Pihak Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gorontalo. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gorontalo dalam melakukan evaluasi serta memperbaiki sistem kinerja, terutama dalam bidang pelayanan dan sumber daya manusia atas pengeloaan penerimaan pajak.

3. **Manfaat Peneliti selanjutnya**

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti yang sejenis bagi mahasiswa fakultas ekonomi jurusan akuntansi yang berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1 Teori Pembelajaran Sosial (*Social Learning Theory*)

Bandura, 1977 dalam Jatmiko, 2006 mengemukakan bahwa Teori pembelajaran sosial merupakan suatu teori yang menjelaskan bahwa orang bisa belajar dari pengamatan, pemantauan atau merupakan pengalaman langsung yang dialaminya. Selanjutnya Jatmiko, 2006 mengatakan bahwa teori pembelajaran sosial adalah pengambangan dari teori pengkondisian operan yang dikemukakan oleh Skinner (1971). Dalam teori ini menyebutkan bahwa proses dari pembelajaran sosial terdiri atas ; 1. proses perhatian (*attentional*); 2. proses penahanan (*retention*); 3. proses reproduksi motoric; dan 4. proses penguatan (*reinforcement*).

Yang dimaksud dengan proses perhatian adalah seseorang hanya akan belajar apabila orang tersebut sebelumnya sudah mengenal dan menaruh perhatian pada orang atau model tersebut. Proses penahanan yaitu suatu proses mengingat tindakan suatu model setelah model tidak lagi mudah tersedia. Proses reproduksi motorik adalah proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan. Sedangkan proses penguatan adalah proses yang mana individu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran supaya berperilaku sesuai dengan model.

Penggunaan Teori pembelajaran sosial dalam penelitian ini sangat cocok dalam menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Orang pribadi akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat

pengamatan dan pengalaman langsungnya. Pajak yang dipungut telah memberikan hasil dan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayah tersebut.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) menggunakan teori yang sama dengan penelitian ini judul dari penelitiannya adalah pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang dengan analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Dengan teori ini diharapkan akan lebih memaksimalkan lagi penerimaan pajak di Kota Gorontalo karena wajib pajak telah memiliki kesadaran dalam membayar pajak melalui pembelajaran sosial.

2.1.1 Pengertian Pajak.

Undang-Undang Perpajakan No. 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan menjelaskan bahwa “pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat dalam “(Mardiasmo, 2016: 3).

Kemudian Soemitro (2013: 34) Pajak merupakan iuran dari rakyat yang ditujukan kepada kas negara yang dipungut sesuai dengan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dan tidak mendapatkan jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Kemudian Widari (2016) Pajak adalah suatu alat bagi pemerintah dalam

rangka mencapai tujuan untuk mendapatkan penerimaan baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung dari masyarakat guna membiayai pengeluaran rutin serta serta pembangunan nasional dari ekonomi Masyarakat.

Selanjutnya Soemitro (dalam Sari, 2013: 34) Pajak merupakan suatu iuran dari rakyat ditujukan kepada kas negara sesuai dengan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak ada jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Dan Waluyo (2007:2) Pajak adalah “iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran- pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarkan pemerintahan”.

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa, pajak merupakan kontribusi atau iuran wajib kepada negara dan bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dan tidak memperoleh imbalan secara langsung, bertujuan untuk membiayai segala keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat serta dalam rangka mencapai kesejahteraan umum.

2.1.2 Pengertian Pajak Penghasilan Pasal 21.

Pajak Penghasilan pasal 21 atau PPh 21 merupakan suatu bentuk pungutan yang secara resmi kepada masyarakat yang memiliki penghasilan atau suatu hasil lainnya yang diterima dan diperolehnya selama tahun pajak yang digunakan untuk kepentingan negara dan masyarakat dalam hidup berbangsa dan

bernegara sebagai suatu kewajiban yang harus dilaksanakannya untuk pembiayaan pembangunan nasional.

Pajak Penghasilan pasal 21 (PPh-21) berdasar Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-32/PJ/2015 adalah “pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan dan pembayaran lain dengan nama dan dalam bentuk apapun yang sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi subyek pajak dalam negeri”.

Menurut Resmi (2011:74), Pajak Penghasilan merupakan pajak yang dipungut dari suatu subjek pajak berupa penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam satu tahun pajak. Kemudian menurut Subekti dan Asrori dalam Dina Fitriani (2009:139), Pajak Penghasilan merupakan pajak yang dipungut kepada orang pribadi atau perseorangan dan atau badan berkenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperolehnya selama satu tahun. Sedangkan menurut Suandy (2011:36), Pajak Penghasilan merupakan pajak yang dipungut dari penghasilan, dan dapat dikenakan secara berkala dan berulang-ulang dalam jangka waktu tertentu baik masa pajak maupun tahun pajak.

Dari beberapa pendapat diatas, maka maka disimpulkan bahwa Pajak Penghasilan (PPh) pajak yang dikenakan terhadap penghasilan yang diperoleh orang pribadi selama satu tahun pajak.

2.1.3 Pengertian Sistem Perpajakan

Sistem pemungutan pajak merupakan sebuah mekanisme atau cara pemungutan pajak yang digunakan untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayar wajib pajak ke negara. Menurut Suandy (2012,69) “sistem perpajakan

terdiri dari tiga unsur, yakni kebijakan perpajakan (*Tax Policy*), undang-undang pajak (*Tax Law*) dan administrasi perpajakan (*Tax Administration*). Sistem perpajakan merupakan metode atau cara bagaimana mengelola utang pajak yang terhutang oleh wajib pajak dapat mengalir kekas negara, sedangkan sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia merupakan Sistem *Self Assessment*".

Mardiasmo (2016) "pada prinsipnya ada tiga mekanisme atau sistem yang dapat digunakan untuk menentukan siapa yang menghitung dan menetapkan jumlah pajak yang terutang oleh seseorang yaitu sistem pemungutan pajak Official assessment system, Self assessment system, dan With holding system.

a. **Official Assessment System merupakan** suatu sistem pemungutan pajak yang wewenangnya untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak terletak pada fiskus atau aparat pemungut pajak tersebut.

Dalam hal ini wajib pajak bersifat pasif, karena utang pajak baru timbul setelah dikeluarkannya surat ketetapan pajak tersebut oleh fiskus. Sistem ini juga diterapkan dalam hal pelunasan Pajak Bumi Bangunan (PBB), dimana KPP akan mengeluarkan surat ketetapan pajak mengenai besarnya PBB yang terutang setiap tahun. Jadi, wajib pajak tidak perlu menghitung sendiri, tapi cukup membayar PBB tersebut berdasarkan **Surat Pembayaran Pajak Terutang** (SPPT) yang dikeluarkan oleh KPP dimana tempat objek pajak tersebut terdaftar.

Sistem pemungutan pajak ini memberikan wewenang kepada pemerintah (petugas pajak) untuk menentukan besarnya pajak terhutang wajib pajak.

Sistem pemungutan pajak ini sudah tidak berlaku lagi setelah reformasi perpajakan pada **tahun 1984**.

- b. **Self assessment system merupakan** suatu sistem pemungutan pajak dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak terletak pada pihak wajib pajak yang bersangkutan.

Dalam sistem ini wajib pajak sifat aktif untuk menghitung, menyetor serta melaporkan pajaknya sendiri kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sedangkan fiskus hanya memberi penerangan atau sebagai pengawas pajak tersebut. Sistem ini diterapkan dalam penyampaian SPT Tahunan PPh dan SPT Masa PPN.

Cara pemungutan pajak dengan *Self assessment system* juga mempunyai kelemahan **yaitu** wajib pajak akan menghitung sekecil kecilnya pajak yang harus ia bayarkan kepada negara. Karena tidak semua wajib pajak jujur menghitung pajaknya sendiri. Sistem pemungutan pajak ini berlaku di indonesia setelah reformasi pajak pada **tahun 1983**.

- c. **With Holding System merupakan** suatu sistem pemungutan pajak yang menyatakan bahwa jumlah pajak yang terutang dihitung oleh pihak ketiga (bukan wajib pajak dan juga bukan aparat pajak/fiskus). Jenis sistem ini merupakan jenis yang adil bagi masyarakatnya”

2.1.4 Pengertian Adiministrasi Perpajakan.

Sistem pemungutan pajak terdiri dari unsur ketentuan pajak (*tax law*) serta administrasi pajak (*tax administration*) untuk melaksanakan ketentuan tersebut. Untuk dapat mengimplementasikan pemungutan pajak maka harus dilakukan

melalui administrasi pajak. Gunadi (2005:78) administrasi perpajakan adalah semua kegiatan administrasi terlihat dalam kegiatan catat-mencatat, namun demikian administrasi pajak adalah bukan kegiatan catat-mencatat biasa akan tetapi catat-mencatat sebagaimana yang dipandu dan yang dikehendaki oleh peraturan perundang-undangan.

Administrasi pajak adalah bagian dari pelaksanaan hukum formal di bidang perpajakan dalam rangka menjalankan fungsi pelayanan, pengawasan dan pembinaan, karena administrasi perpajakan melalui pelaksanaan tata usaha perpajakan dan sarananya timbul bukan karena hasil imaginasi ataupun rekaan dari para penyelenggara, akan tetapi disusun sebagai kehendak ketentuan formal perpajakan untuk melaksanakan misi menjadikan ketentuan material perpajakan suatu kenyataan yang baik dan benar. Sebagai salah satu instrumen pelaksanaan di bidang perpajakan dalam rangka menjalankan fungsi pelayanan masyarakat, pengawasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan kewajiban perpajakan, dan pembinaan dari pelaksanaan pengawasan dimaksud. (Waluyo,2014:91).

Gunadi (2005:78) menambahkan bahwa “administrasi pajak bukan hanya merupakan kepentingan dari negara sebagai pemungut pajak, akan tetapi juga merupakan kepentingan dan hak dari para Wajib Pajak agar segala pelaksanaan kewajiban dan hak-hak perpajakannya ditatausahakan dengan baik dan benar. Oleh karena itu penyimpangan tata usaha perpajakan dari ketentuan peraturan perundang-undangan akan menimbulkan persengketaan dengan masyarakat dan khususnya masyarakat Wajib Pajak”.

Sophar (2008 : 8) “administrasi perpajakan (*Tax Administration*) ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Mengenai peran administrasi perpajakan. Menurut Gunadi adminsitrasi perpajakan dikatakan efektif apabila mampu mengatasi masalah-masalah berikut ini:

- a. Wajib pajak tidak terdaftar (unregistered taxpayers).
- b. Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPT (stop filling tax payers)
- c. Penyelundup pajak (tax evaders).
- d. Penunggak pajak (delinquent tax payers)”.

2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Arum (2012) “Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas”. Jatmiko (2006) menjelaskan bahwa “kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti. Jadi dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak adalah merupakan bentuk dari sikap manusia yang secara sukarela tanpa ada paksaan patuh dan tunduk untuk melaksanakan segala ketentuan yang telah diatur dalam peraturan perpajakan”.

Irianto (2005) dalam Widayati dan Nurlis (2010) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. “*Pertama*, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. *Kedua*, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar

pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. *Ketiga*, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga Negara”.

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

Untuk mengukur tingkat kesadaran wajib pajak jatmiko (2006) mengemukakan bahwa “wajib pajak harus memahami penggunaan dari hasil pengumpulan pajak tersebut. Indikator yang digunakan oleh jatmiko yaitu :

- a. WP menyadari bahwa pajak yang dibayarkan adalah merupakan iuran rakyat untuk dana pembangunan.
- b. WP menyadari bahwa pajak yang dibayarkan adalah iuran rakyat untuk dana umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah.
- c. WP menyadari bahwa pajak merupakan sumber penerimaan yang utama bagi negara yang terbesar dari penghasilan negara lainnya.
- d. WP menyadari bahwa membayar pajak adalah merupakan suatu kewajiban bagi setiap warga negara indonesia”.

2.1.6 Pelayanan Fiskus

Menurut Jatmiko, 2006 Pelayanan “adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). 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”.

Menurut Suyatmin, 2004 bahwa “tingkat keberhasilan penerimaan pajak selain dipengaruhi oleh *tax payer* juga dipengaruhi oleh *tax policy*, *tax administration* dan *tax law*. Tiga faktor terakhir ini melekat dan dikendalikan oleh fiskus itu sendiri, sedangkan faktor *tax payer* didominasi dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Petugas pajak (fiskus) dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat atau wajib pajak sangat dipengaruhi oleh adanya *tax policy*, *tax administration* dan *tax law*”.

Menurut Miando Sahala L. Panggabean, 2002, “Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Selama ini peranan yang fiskus miliki lebih banyak pada peran seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar Wajib Pajak tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan peran yang lebih dari sekedar pemeriksa”.

Fiskus yang bertanggung jawab dan mendayagunakan Sumber Daya Manusia (SDM) sangat dibutuhkan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara empiris hal ini telah dibuktikan oleh beberapa hasil penelitian yang menemukan

bahwa terdapat hubungan antara pembayaran pajak dengan mutu pelayanan publik untuk wajib pajak di sektor perkotaan. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundangan perpajakan. Selain itu fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik.

Dari uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa sikap wajib pajak dalam memandang mutu pelayanan petugas pajak (fiskus) diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di dalam membayar pajak. Oleh karena itu sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus akan digunakan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini. Beberapa temuan empiris seperti penelitian Sulud Kahono (2003) dan Suyatmin (2004) menunjukkan bahwa sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk mengukur pelayanan yang dilakukan oleh fiskus menurut Jatmiko (2006), adalah sebagai berikut :

- 1). Pelayanan yang baik yang dilakukan oleh petugas fiskus dalam melakukan penagihan pajak terutang kepada masyarakat atau wajib pajak.
- 2). Penyuluhan yang dilakukan oleh petugas fiskus dapat membantu pemahaman wajib pajak dalam menghitung pajak dengan benar.
- 3). Petugas fiskus senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan.
- 4). Mekanisme pembayaran atau pelunasan pajak oleh wajib pajak sangat mudah dilakukan dan efisiesn.

2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung dari *self assessment system*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya.

Kamus Umum Bahasa Indonesia (2011:1013), “istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Menurut perpajakan kita dapat memberikan pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan”.

Hamonangan (2012:84) Secara sederhana definisi kepatuhan adalah “Kepatuhan Wajib Pajak adalah sekedar menyangkut sejauh mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan perpajakan yang berlaku. Selanjutnya Gunadi (2009:82) kepatuhan wajib pajak adalah Kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan pemenuhan kewajiban wajib pajak sesuai aturan tanpa suatu paksaan baik secara hukum maupun administrasi, adanya peningkatan pelayanan yang memuaskan bagi para wajib pajak diharapkan dapat menciptakan kenyamanan dan kemudahan dalam memenuhi kewajiban pajak. Dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib

pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”.

Pengertian kepatuhan Wajib Pajak, Siti Kurnia Rahayu (2010:138), menyatakan bahwa: “Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”.

Pengertian kepatuhan Wajib Pajak, Siti Kurnia Rahayu (2010:139), menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan dari:

- a. Kewajiban Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri.
- b. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat pemberitahuan.
- c. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang.
- d. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2008 dalam Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2010:112), menyatakan bahwa: “Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”.

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. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-undang Perpajakan. Jatmiko (2006:130)

Santoso (2008:58) mendefinisikan “kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan merupakan suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi” (Supadmi, 2010:66) sebagai berikut.

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Muliari dan Setiawan (2010:59) menjelaskan bahwa “kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 wajib pajak patuh adalah sebagai berikut.

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- d. Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen”.

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

Berdasarkan pengertian yang telah dijelaskan di atas tentang kepatuhan wajib pajak maka indikator yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak yang dikembangkan oleh Jatmiko (2006). Menurut Jatmiko (2006) bahwa wajib pajak yang patuh dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu :

- a. Wajib pajak tersebut memahami tentang peraturan perpajakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah dalam Undang-undang perpajakan.
- b. Wajib pajak tersebut selalu mengisi formulir pajak dengan benar.
- c. Wajib pajak tersebut senantiasa menghitung pajak yang terhutang dengan benar
- d. Wajib pajak tersebut selalu membayar pajak tepat pada waktunya.

2.1.8 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Jatmiko (2006) Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Hal senada juga dinyatakan oleh Loekman Sutrisno, Soemarso dalam jatmiko (2006) yang menyatakan bahwa membayar pajak merupakan sumbangan wajib pajak bagi terciptanya kesejahteraan bagi terciptanya kesejahteraan bagi diri mereka sendiri serta bangsa secara keseluruhan. Kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijaring. Hal lain juga dikemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam

masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.1.9 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Jatmiko (2006) Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap Kepatuhan WP dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Selama ini peranan yang fiskus miliki lebih banyak pada peran seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar WP tetap patuh terhadap kewajibannya perpajakannya dibutuhkan peran yang lebih dari sekedar pemeriksa (Miando Sahala L. Panggabean, 2002). Fiskus yang bertanggung jawab dan mendayagunakan SDM sangat dibutuhkan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara empiris hal ini telah dibuktikan oleh Loekman Sutrisno dalam jatmiko (2006) menemukan bahwa terdapat hubungan antara pembayaran pajak dengan mutu pelayanan publik untuk wajib pajak di sektor perkotaan. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik. Dari uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa sikap wajib pajak dalam memandang mutu pelayanan petugas pajak (fiskus) diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di dalam membayar pajak.

2.1.10 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Jatmiko A. Nugroho, (2006)	Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang..	Penelitian ini mengkaji tingkat kepatuhan WP orang pribadi di kota Semarang. Populasi dalam penelitian adalah para WP orang pribadi yang ada di kota Semarang sejumlah 29.006 WP. Penarikan sampel secara proporsional sebesar 100 orang. Data penelitian adalah data primer dengan teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian Sikap WP terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap WP terhadap pelayanan fiskus dan sikap WP terhadap kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan WP.
Arum Harjanti Puspa, (2012)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap	Penelitian ini mengkaji tingkat kepatuhan WP orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kabupaten Cilacap. Tujuan penelitian untuk menganalisis pengaruh kesadaran WP, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan WP orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Populasi sejumlah 3.038 dengan jumlah sampel 97 orang dengan teknik simple random sampling. Metode penelitian adalah metode survey dengan analisis regresi berganda. Kesadaran WP, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak

		memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP.
Luh Putu Sudiartini, Gede Adi Yuniarta, Putu Sukma Kurniawan (2017)	Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan, Sikap Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara individu dan bersama-sama reformasi administrasi perpajakan, sikap wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2.2 Kerangka Pemikiran

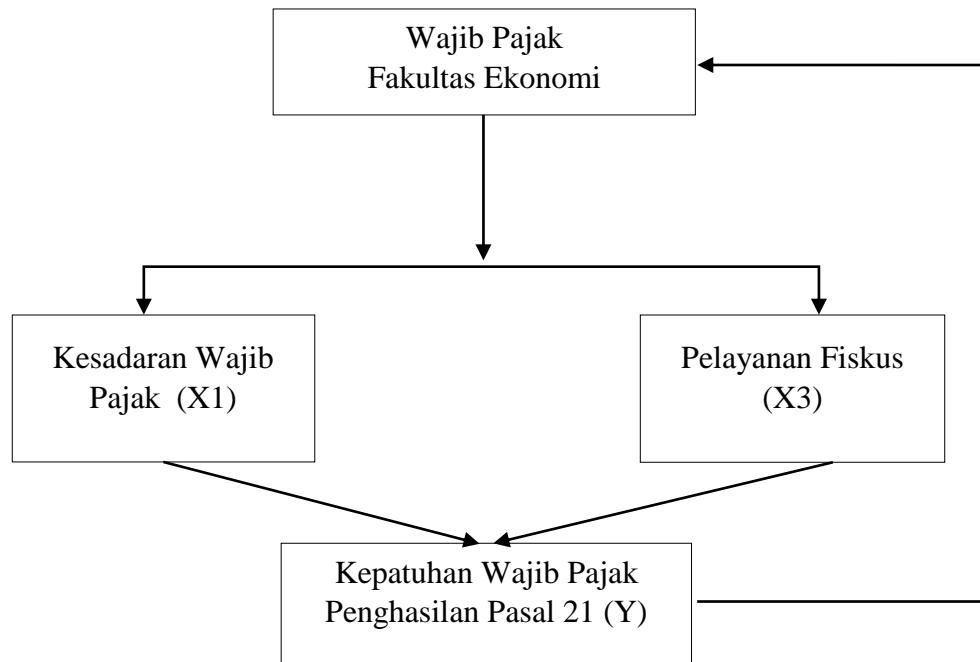
Jatmiko (2006) menjelaskan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti. Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak tersebut memahami dan mengerti apa yang menjadi kewajibannya sebagai warga negara. Kesadaran tersebut meliputi kesadaran bahwa pajak adalah iuran rakyat yang digunakan untuk membiayai pembangunan, pajak juga digunakan untuk dana umum penyelenggaraan pemerintahan, pajak juga merupakan sumber penerimaan terbesar dari negara, tentunya menyadari sepenuhnya bahwa membayar pajak adalah merupakan suatu kewajiban bagi warga negara yang telah memenuhi syarat sebagai wajib pajak.

Pelayanan merupakan cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). 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 (Jatmiko, 2006).

Kepatuhan wajib pajak sebagai perilaku yang timbul di dalam wajib

pajak dalam mematuhi semua proses administrasi perpajakan, mulai dari mendaftarkan diri untuk kemudian medapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), lalu menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), menghitung dan membayar pajak terutang, serta membayar tunggakan pajak.

Dari uraian latar belakang masalah dan tinjauan pustaka yang dikemukakan pada bab sebelumnya, untuk itu penulis mencoba mengembangkan suatu pemikiran tentang pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Pasal 21 (Survey Pada Wajib Pajak Universitas Ichsan Gorontalo) sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan pada bab I, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

4. Kesadaran Wajib Pajak (X1), Dan Pelayanan Fiskus (X2), secara *simultan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Pasal 21 (Y) pada Wajib Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo.
5. Kesadaran Wajib Pajak (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Pasal 21 (Y) pada Wajib Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo.
6. Pelayanan Fiskus (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Pasal 21 (Y) pada Wajib Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo.

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Obyek Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan kerangka pemikiran seperti diuraikan dalam bab sebelumnya, maka yang menjadi objek penelitian adalah Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X1) dan Pelayanan Fiskus (X2) terhadap Kepatuhan wajib pajak penghasilan pasal 21 (Y), lokasi penelitian adalah Wajib Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1. Metode Penelitian yang Digunakan

Nasution (2001:23) Menyatakan bahwa Desain Penelitian merupakan rencana mengenai cara mengumpulkan dan menganalisis data agar dapat dilaksanakan secara ekonomis serta sesuai dengan tujuan penelitian. Desain penelitian berguna untuk memberi pegangan yang lebih jelas dan memberikan batasan serta memberikan gambaran yang jelas mengenai apa yang harus dilakukan peneliti dalam melakukan penelitiannya.

Dalam melakukan penelitian ini penulis memilih jenis penelitian kuantitatif, penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. (Sugiyono, 2012:15)

3.2.2 Operasionalisasi Variabel.

Variabel yang diteliti perlu didefinisikan dalam bentuk rumusan yang lebih operaional, sehingga dapat dihindari interpretasi lain yang dimaksudkan

Berdasarkan kerangka pemikiran maka yang menjadi operasionalisasi variabel bebas adalah Kesadaran Wajib Pajak (X1), dan Pelayanan Fiskus (X2) serta variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak penghasilan pasal 21 (Y). adapun variabel penelitian adalah sebagai berikut.

1. Kesadaran Wajib Pajak (X1)

Untuk mengukur tingkat kesadaran wajib pajak jatmiko (2006) mengemukakan bahwa wajib pajak harus memahami penggunaan dari hasil pengumpulan pajak tersebut. Indikator yang digunakan oleh jatmiko yaitu :

- a. WP menyadari bahwa pajak yang dibayarkan adalah merupakan iuran rakyat untuk dana pembangunan.
- b. WP menyadari bahwa pajak yang dibayarkan adalah iuran rakyat untuk dana umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah.
- c. WP menyadari bahwa pajak merupakan sumber penerimaan yang utama bagi negara yang terbesar dari penghasilan negara lainnya.
- d. WP menyadari bahwa membayar pajak adalah merupakan suatu kewajiban bagi setiap warga negara indonesia.

2. Pelayanan Fiskus (X2)

Menurut Miando Sahala L. Panggabean, 2002, "Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak.

Selama ini peranan yang fiskus miliki lebih banyak pada peran seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar Wajib Pajak tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan peran yang lebih dari sekedar pemeriksa”.

Dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk mengukur pelayanan yang dilakukan oleh fiskus menurut Jatmiko (2006), adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan yang baik yang dilakukan oleh petugas fiskus dalam melakukan penagihan pajak terutang kepada masyarakat atau wajib pajak.
 - b. Penyuluhan yang dilakukan oleh petugas fiskus dapat membantu pemahaman wajib pajak dalam menghitung pajak dengan benar.
 - c. Petugas fiskus senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan.
 - d. Mekanisme pembayaran atau pelunasan pajak oleh wajib pajak sangat mudah dilakukan dan efisiesn.
3. Variabel Terikat (Dependent)

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Berdasarkan pengertian yang telah dijelaskan di atas tentang kepatuhan wajib pajak maka indikator yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak yang dikembangkan oleh Jatmiko (2006). Menurut Jatmiko (2006) bahwa wajib pajak yang patuh dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu :

- a. Wajib pajak tersebut memahami tentang peraturan perpajakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah dalam Undang-undang perpajakan.
- b. Wajib pajak tersebut selalu mengisi formulir pajak dengan benar.
- c. Wajib pajak tersebut senantiasa menghitung pajak terhutang dengan benar
- e. Wajib pajak tersebut selalu membayar pajak tepat pada waktunya.

Adapun dimensi indikator dari operasional variabel digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1
Operasional Variabel (X)

Variabel	Indikator	Skala
Kesadaran Wajib Pajak (X ₁)	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pajak adalah iuran rakyat untuk pembangunan 2. Pajak untuk dana umum pemerintah 3. Pajak adalah sumber penerimaan terbesar 4. Membayar Pajak adalah suatu kewajiban 	Ordinal
Pelayanan Fiskus (X ₂)	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang baik 2. Penyuluhan pajak 3. Keberatan Wajib Pajak 4. Cara pelunasan mudah 	

Sumber : Jatmiko (2006)

Tabel 3.2
Operasional Variabel (Y)

Variabel	Indikator	Skala
Kepatuhan wajib pajak penghasilan pasal 21 (Y)	<ul style="list-style-type: none"> 1. WP memahami UU Perpajakan 2. Formulir Pajak 3. Menghitung Pajak 4. Membayar Pajak 	Ordinal

Sumber : Jatmiko (2006)

Dalam melakukan test terhadap setiap variabel baik variabel bebas atau independen maupun variabel terikat atau dependen, maka dilakukan antara lain; untuk variabel independen yang terdiri dari Kesadaran Wajib Pajak (X₁), dan

Pelayanan Fiskus (X_2) serta variabel Kepatuhan wajib pajak penghasilan pasal 21 (Y). Pengukuran menggunakan instrument kuesioner, dengan menggunakan skala Likert dimana setiap item instrument memiliki tingkatan atau grade dari sangat positif sampai sangat negatif, Kuesioner disusun dengan menyiapkan 5 pilihan (*option*), setiap pilihan akan diberikan bobot yang berbeda seperti tabel berikut :

Tabel 3.3
Daftar Pilihan Jawaban Kuesioner

Pilihan	Bobot
Sangat Setuju/Selalu (sangat positif)	5
Setuju/Sering (positif)	4
Ragu – ragu/Kadang- kadang (netral)	3
Tidak Setuju/Jarang (negatif)	2
Sangat Tidak Setuju/Tidak Pernah (sangat negatif)	1

Sumber : Riduwan (2007: 86)

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Untuk kepentingan penelitian ini, jenis dan sumber data diperlukan dikelompokkan kedalam dua golongan yaitu :

1. **Jenis Data**, Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :
 - a. Data Kuantitatif, adalah data berupa bilangan yang nilainya berubah-ubah atau bersifat variatif. Dalam penelitian ini data kuantitatif adalah hasil kuesioner dengan menggunakan skala likert yang disebarluaskan kepada responden.
 - b. Data Kualitatif adalah data yang bukan merupakan bilangan tetapi berupa ciri-ciri, sifat-sifat, keadaan atau gambaran suatu objek. Dalam penelitian ini data kualitatif adalah seluk-beluk KPP Pratama termasuk visi dan misi.
2. **Sumber Data**, Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari penyebaran kuesioner kepada responden.
- b. Data Sekunder adalah data yang sudah tersedia sebelumnya, diperoleh dari buku-buku, artikel, dan tulisan ilmiah.

3.2.4 Populasi dan Sampel

3.2.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012: 61) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. sedangkan menurut Najir dalam bukunya Riduwan (2007:37) mengatakan populasi adalah berkenaan dengan data, bukan orang atau bendanya. Nawawi dalam bukunya Engkos Achmad Kuncoro (2012:38) bahwa, “populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung ataupun pengukuran kuantitatif maupun kualitatif pada karakteristik tertentu megenai sekumpulan objek yang lengkap.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian atau populasi merupakan objek atau subjek yang berbeda pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini keseluruhan jumlah Wajib Pajak PPh Pasal 21 yang ada pada Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo yang berjumlah 47 orang yang terdiri dari :

Tabel 3.4
Populasi Wajib Pajak PPh 21 Fakultas Ekonomi

No	Jabatan	Jumlah
1.	Dekan	1
2.	Wakil Dekan	3
3.	Ketua Prodi	2
4.	Sekretaris Prodi	2
5.	Dosen Manajemen	20
6.	Dosen Akuntansi	18
7.	Tenaga Administrasi	1
	Total	47

Sumber : data bagian keuangan Fakultas Ekonomi

3.2.4.2 Sampel.

Untuk memperoleh sampel yang mencerminkan karakteristik populasinya secara tepat dalam hal ini tergantung oleh dua faktor metode penarikan sampel dan ukuran sampel. Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang dimaksud adalah

- 1). Responden Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo yang memahami masalah perpajakan yang telah memiliki NPWP dan memahami tata cara penghitungan pajak PPh 21.
- 2). Untuk Wajib Pajak dosen yaitu dosen yang tidak dalam masa studi (lanjut studi) dan berdomisili di Kota Gorontalo.

Berdasarkan metode penarikan sampel yang digunakan yaitu metode *purposive sampling* maka dapat ditentukan jumlah sampel dalam tabel berikut ini :

Tabel 3.5
Jumlah Penarikan Sampel berdasarkan metode purposive

No	Jabatan	Jumlah
1.	Dekan	1
2.	Wakil Dekan	3
3.	Ketua Prodi	2
4.	Sekretaris Prodi	2
5.	Dosen Manajemen	13
6.	Dosen Akuntansi	9
	Total	30

3.2.5 Jenis dan Sumber Data

3.2.5.1 Jenis Data

Menurut Sugiyono (2012) jenis data terdiri dari jenis data kuantitatif dan data kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data kuantitatif. Adalah data berupa bilangan yang nilainya berubah-ubah atau bersifat variatif. Dalam penelitian ini data kuantitatif adalah hasil kuisioner dengan menggunakan skala likert yang disebarluaskan kepada responden.
2. Data kualitatif. Adalah data yang bukan merupakan data bilangan tetapi berupa ciri-ciri, sifat-sifat, keadaan serta gambaran suatu objek. Dalam penelitian ini data kualitatif adalah kondisi perusahaan/instansi pemerintahan atau sejarah perusahaan atau instansi pemerintahan.

3.2.5.2 Sumber data

Sumber data dapat dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Data primer. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer dalam penelitian ini berasal dari para responden yang diperoleh dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner/angket
2. Data sekunder. Data sekunder berupa data informasi penunjang penelitian. Didapat dan diolah dari sumber interen instansi pemerintahan, maupun sumber eksteren dari lain yang berkorelasi dan relevan yang berasal dari jurnal-jurnal, serta publikasi hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan topic pembahasan penelitian.

3.2.5.3 Tehnik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data digunakan 2 jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh dari pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo, data sekunder yaitu data yang diperoleh berupa informasi-informasi tertulis yang berhubungan dengan penelitian ini, seperti buku dan sumber informasi lain. Pengumpulan data dalam penelitian ini digunakan prosedur pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi, adalah pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung atau pada objek yang diteliti, dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo.
2. Wawancara, adalah teknik yang digunakan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada pimpinan dan pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo yang memiliki keterkaitan dengan masalah yang terjadi.

3. Kuesioner, adalah daftar pertanyaan terstruktur yang ditujukan kepada pimpinan dan pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo.

3.2.6 Pengujian Instrumen Penelitian

Untuk mendapatkan data yang baik dalam arti mendekati kenyataan (objektif) sudah tentu diperlukan suatu instrumen atau alat ukur yang valid dan andal (reliable). Dan untuk dapat meyakini bahwa instrumen atau alat ukur yang valid dan andal, maka instrumen tersebut sebelum digunakan harus diuji validitas dan reliabilitasnya sehingga apabila digunakan akan menghasilkan objektif.

3.2.6.1 Uji Validitas

Menurut Sugiono (2012-109) instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Selanjutnya dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi.

Untuk pengujian validitas, peneliti menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{((n\sum X^2) - (\sum X)^2)((n\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

dimana:

- r = Angka Korelasi
- X = Skor Pertanyaan (ke N) variabel X
- Y = Skor Pertanyaan (ke N) variabel Y
- XY = Skor Pertanyaan dikali skor total pertanyaan
- n = jumlah responden

Selanjutnya dihitung dengan uji-t dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

dimana:

t = Nilai t-hitung

r = Koefisien Korelasi hasil r hitung

n = Jumlah Responden

Distribusi (table t) untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n - 2$) kaidah keputusan, jika, $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti valid. Jika instrumen itu valid, maka dapat dilihat tingkat korelasi berdasarkan indeks korelasinya (r) sebagai berikut:

Tabel 3.6
Indeks Korelasi

R	Keterangan
0,800 – 1,000	Sangat tinggi
0,600 – 0,799	Tinggi
0,400 – 0,599	Cukup tinggi
0,200 – 0,399	Rendah
0,000 – 0,199	Sangat rendah

Sumber : Riduwan (2004:110)

3.2.6.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat di percaya untuk di gunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat di percaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat di percaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun di ambil, tetap akan sama. Untuk menghitung uji reliabilitas, penelitian ini

menggunakan rumus *alpha cronbach* menurut Ghozali (2005:45) dengan rumus sebagai berikut :

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum si^2}{st} \right)$$

Keterangan :

K = Jumlah instrument pertanyaan
 $\sum Si^2$ = Jumlah varians dalam setiap instrumen
 S = Varians keseluruhan instrument

Suatu variabel di katakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60 (Ghozali, 2005:46). Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya.

3.2.7 Konversi Data Ordinal ke Interval

Untuk mengukur Interval-interval tersebut akan dilakukan penyebaran kuisioner kepada responden. Data yang terkumpul adalah data dengan skala ordinal, sedangkan untuk menganalisis dalam penelitian ini diperlukan data dengan ukuran skala interval.

Kemudian Harun Al-Rasyid dalam Ridwan dan Engkos Kuncoro (2006:30) mengemukakan bahwa teknik yang dalam transformasi *scale value* Dataordinal kedata interval adalah *Method Of Successive Interval* (MSI) dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Hitung Frekuensi (f) setiap skor (1 sampai dengan 5) dari responden yang memberikan tanggapnya
2. Hitung proporsi dengan membagi jumlah frekwensi (f) dengan jumlah n sampel

3. Tentukan proporsi kumulatif dengan menjumlahkan proporsi secara berurutan setiap responden
4. Proporsi kumulatif dianggap mengikuti distribusi normal baku. Selanjutnya hitung nilai Z berdasarkan pada proporsi kumulatif tadi
5. Dari nilai Z yang diketahui tersebut tentukan nilai density-nya dengan menggunakan tabel 4 (*ordinates Y the Normal Curve a Z*)
6. Menghitung SV untuk masing-masing pilihan dengan rumus :

$$SV \text{ (Scale)} = \frac{(\text{Density at lower limit})(\text{density at upper limit})}{(\text{area under upper limit})(\text{density under lower limit})}$$

Keterangan :

(Density at lower limit	= Kepadatan Batas bawah
(Density at upper limit	= Kepadatan Batas atas
(Area under upper limit	= Daerah dibawah batas atas
(density under lower limit	= Daerah dibawah batas bawah

3.2.8 Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk memeroleh model regresi yang memberikan hasil regresi yang baik yaitu *Best Linier Unbiased Estimate* (BLUE). Model regresi dikatakan *BLUE* apabila memenuhi syarat pengujian asumsi dasar klasik dengan metode *Ordinary Least Square* (OLS) diantaranya adalah data terdistribusi secara normal, tidak terdapat autokorelasi, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas. Berikut ini penjelasan mengenai uji asumsi klasik tersebut sebagai berikut :

3.2.8.1 Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel penganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Alat uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisis grafik histogram dan grafik *normal probability plot* dan uji statistik dengan *Kolmogorov-Smirnov* (Ghozali, 2009).

3.2.8.2 Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2009). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dengan melihat nilai *tolerance* dan lawannya nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Suatu model regresi yang terdapat multikolinearitas apabila nilai *tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$.

3.2.8.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas (Ghozali, 2009). Untuk mengetahui ada tidaknya Heteroskedastisitas, pada penelitian ini diuji dengan melihat grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel

dependen (ZPRED) dengan nilai residualnya (SRESID). Dasar pengambilan keputusan dalam mendekripsi ada atau tidaknya Heteroskedastisitas adalah sebagai berikut (Ghozali, 2009): 1.) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi Heteroskedastisitas; 2.) Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

3.2.9 Metode Analisis Data

Metoda analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linier berganda yang diolah dengan menggunakan *software* SPSS 21. Metode ini digunakan untuk mengukur pengaruh variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Pasal 21. Persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak
 α = Konstan
 $\beta_1.. \beta_2$ = Koefisien Regresi
 X_1 = Kesadaran Wajib Pajak
 X_2 = Pelayanan Fiskus
 ϵ = Koefisien Pengganggu

3.2.10 Pengujian Hipotesis

3.2.10.1 Analisis determinasi (R^2)

Analisis determinasi dalam regresi linier digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Rumus yang digunakan yaitu:

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2 \cdot (ryx_1) \cdot (ryx_2) \cdot (rx_1 x_2)}{1 - (rx_1 x_2)^2}$$

Jika R^2 sama dengan 0 (nol) maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Jika R^2 sama dengan 1 (satu) maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna.

3.2.10.2 Uji koefisien regresi secara bersama-sama (uji F)

Uji F akan digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen apakah memiliki pengaruh yang signifikan atau dengan kata lain untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak.

$$F_{\text{hitung}} = \frac{R^2/k}{(n - R^2)/(n - k - 1)}$$

Untuk membuktikan hipotesis ini maka akan dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} yaitu jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ atau jika nilai $\text{Sig.} < 0,05$ maka hipotesis akan diterima (ada pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat). Jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ atau nilai $\text{Sig.} >$

0,05 maka hipotesis ditolak (tidak ada pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat).

3.2.10.3 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (uji t)

Uji ini untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan rumus :

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r\sqrt{n-k-1}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai $Sig. < 0,05$ maka H_a diterima (ada pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat), Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai $Sig. < 0,05$ maka H_a ditolak (tidak ada pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat).

3.2.11 Jadwal Kegiatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai dari tanggal 20 Nopember 2019 sampai dengan 31 Januari 2020, terinci sebagai berikut :

BAB IV

GAMBARAN UMUM, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Universitas Ichsan Gorontalo didirikan pada tahun 2001 dengan SK Mendiknas No:84/D/O/2001. Sebelumnya Universitas Ichsan Gorontalo Pada awal mula berdirinya Universitas Ichsan Gorontalo, hanya menempati sebuah bangunan kecil yang terletak di sebelah selatan pasar sentral Gorontalo, namun seiring dengan perkembangannya, Universitas Ichsan Gorontalo telah memiliki dan menempati kampus sendiri di Jalan Raden Saleh No. 17. Hingga saat ini Universitas Ichsan Gorontalo terus meningkatkan kualitas pendidikannya dengan tidak henti-hentinya mengadakan penambahan Dosen maupun pegawai demi meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa.

Saat ini, Universitas Ichsan telah menaungi 6 Fakultas yakni Fakultas Ilmu Komputer, Fakultas Ilmu Hukum, Fakultas Ekonomi, Fakultas Teknik, Fakultas Sospol dan Fakultas Pertanian dengan Program Studi sebanyak 11 Prodi. Jumlah dosen di Universitas Ichsan Gorontalo sekarang kurang lebih 135 dosen dengan jumlah staff sebanyak 45 orang.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Analisis Deskriptif Objek Penelitian

Untuk memperoleh sampel yang mencerminkan karakteristik populasinya secara tepat dalam hal ini tergantung oleh dua faktor metode penarikan sampel dan ukuran sampel. Penarikan sampel dilakuk 90 dengan menggunakan *purposive*

sampling. Metode *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang dimaksud adalah

- 1). Responden Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo yang memahami masalah perpajakan yang telah memiliki NPWP dan memahami tata cara penghitungan pajak PPh 21.
- 2). Untuk Wajib Pajak dosen yaitu dosen yang tidak dalam masa studi (lanjut studi) dan berdomisili di Kota Gorontalo.

Berdasarkan metode penarikan sampel yang digunakan yaitu metode *purposive sampling* maka dapat ditentukan jumlah sampel dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.1
Jumlah Penarikan Sampel berdasarkan metode purposive

No	Jabatan	Jumlah
1.	Dekan	1
2.	Wakil Dekan	3
3.	Ketua Prodi	2
4.	Sekretaris Prodi	2
5.	Dosen Manajemen	13
6.	Dosen Akuntansi	9
	Total	30

Berdasarkan metode penarikan sampel yang digunakan yaitu metode *purposive sampling* maka dapat ditentukan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.2
Jumlah Penarikan Sampel berdasarkan metode purposive

NO	JABATAN	JUMLAH
1.	Jumlah sampel Wajib Pajak di Fakultas Ekonomi	30
2.	Jumlah sampel yang tidak dikembalikan	2
	Sampel yang digunakan	28
3	Sampel yang dikeluarkan (<i>Outlier</i>)	2
	Jumlah sampel yang diolah	26

4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel-variabel Penelitian

Analisis deskriptif variabel penelitian dimaksudkan untuk menggambarkan ringkasan data-data penelitian mengenai setiap indikator dari variabel-variabel yang diteliti. Tanggapan responden dibuatkan tabel yang berisi perhitungan nilai frekuensi, skor, dan persentase tiap skor. Selanjutnya keseluruhan skor dijumlahkan dan dianalisis kategorinya. Penentuan nilai kategori terlebih dahulu dihitung rentang skala sebagai berikut:

$$\text{Bobot terendah} \times \text{Item} \times \text{Jumlah Responden} : 1 \times 1 \times 26 = 26$$

$$\text{Bobot tertinggi} \times \text{Item} \times \text{Jumlah Responden} : 5 \times 1 \times 26 = 130$$

Selanjutnya hasil perhitungan tersebut akan di intervalkan dalam bentuk rentang skalanya yaitu :

$$\text{Rentang skala} : \frac{130 - 26}{5} = 20,80 \text{ dibulatkan menjadi } 21$$

Tabel 4.3
Skala Pengukuran Jawaban Responden

No	Rentang	Kategori
1	26 – 47	Sangat Rendah
2	48 – 69	Rendah
3	70 – 91	Sedang
4	92 – 113	Tinggi
5	114 – 130	Sangat Tinggi

Sumber : Data Olahan dengan Ms-Excel

4.2.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1)

Berdasarkan hasil tabulasi item pernyataan yang dilakukan terhadap variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1) sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.4
Deskripsi Item Pernyataan Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1)

BOBOT KOTEGORI	Pernyataan 1			Pernyataan 2			Pernyataan 3			Pernyataan 4		
	F	SKOR	%									
5	17	85	65.38	12	60	46.15	14	70	53.85	17	85	65.38
4	9	36	34.62	12	48	46.15	11	44	42.31	9	36	34.62
3	0	0	0.00	2	6	7.69	1	3	3.85	0	0	0.00
2	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00
1	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00
JUMLAH	26	121	100.00	26	114	100.00	26	117	100.00	26	121	100.00
KATEGORI	Sangat Tinggi											

Sumber : Data olahan dengan Ms-Excel

Berdasarkan keterangan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa seluruh item kuesioner yang berjumlah 4 item responden secara rata-rata memberikan tanggapan tentang Kesadaran Wajib Pajak (X1) adalah sangat tinggi artinya rata-rata responden memberikan jawaban sangat setuju. Pernyataan 1 tentang pajak merupakan iuran rakyat yang digunakan untuk pembangunan dari 26 responden 17

responden memberikan tanggapan sangat setuju dan 9 responden menjawab setuju. Pernyataan 2 tentang pajak digunakan untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan tugas dan tugas pemerintah 12 responden menjawab sangat setuju, 12 menjawab setuju dan terdapat 2 responden menjawab ragu-ragu. Pernyataan 3 tentang pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar di mana 14 responden menjawab sangat setuju, 11 responden menjawab setuju dan terdapat 1 responden yang menjawab ragu-ragu. Pernyataan 4 tentang membayar pajak merupakan kewajiban warga negara di mana 17 responden menjawab sangat setuju, dan 11 responden menjawab setuju.

4.2.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan Fiskus (X2)

Berdasarkan hasil tabulasi item pernyataan yang dilakukan terhadap variabel Pelayanan Fiskus sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.5
Deskripsi Item Pernyataan Variabel Pelayanan Fiskus (X2)

BOBOT KATEGORI	Pernyataan 1			Pernyataan 2			Pernyataan 3			Pernyataan 4		
	F	SKOR	%									
5	4	20	15.38	4	20	15.38	3	15	11.54	9	45	34.62
4	13	52	50.00	13	52	50.00	12	48	46.15	14	56	53.85
3	9	27	34.62	8	24	30.77	11	33	42.31	3	9	11.54
2	0	0	0.00	1	2	3.85	0	0	0.00	0	0	0.00
1	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00
JUMLAH	26	99	100.00	26	98	100.00	26	96	100.00	26	110	100.00
KATEGORI	Tinggi			Tinggi			Tinggi			Tinggi		

Sumber : Data olahan dengan Ms-Excel

Berdasarkan keterangan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa seluruh item kuesioner yang berjumlah 4 item responden secara rata-rata memberikan tanggapan tentang Pelayanan Fiskus (X2) adalah tinggi artinya rata-rata responden memberikan jawaban setuju. Pernyataan 1 tentang petugas fiskus telah melakukan

pelayanan pelayanan pajak dengan baik dari 26 responden 4 responden memberikan tanggapan sangat setuju, 13 responden menjawab setuju, dan 9 responden memberikan jawaban ragu-ragu. Pernyataan 2 tentang Petugas fiskus telah membantu pemahaman wajib pajak 4 responden menjawab sangat setuju, 13 menjawab setuju, 8 responden menjawab ragu-ragu dan terdapat 1 responden menjawab tidak setuju. Pernyataan 3 tentang petugas pajak senantiasa memperhatikan keberatan atas pajak yang dikenakan di mana 3 responden menjawab sangat setuju, 12 responden menjawab setuju dan terdapat 11 responden yang menjawab ragu-ragu. Pernyataan 4 tentang cara membayar pajak sangat mudah di mana 9 responden menjawab sangat setuju, 14 responden menjawab setuju, dan 3 responden menjawab ragu-ragu

4.2.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil tabulasi item pernyataan yang dilakukan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.6
Deskripsi Item Pernyataan Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

BOBOT KATEGORI	PERTANYAAN 1			PERTANYAAN 2			PERTANYAAN 3			PERTANYAAN 4		
	F	SKOR	%									
5	5	25	19.23	9	45	34.62	8	40	30.77	8	40	30.77
4	12	48	46.15	15	60	57.69	12	48	46.15	13	52	50.00
3	8	24	30.77	2	6	7.69	6	18	23.08	5	15	19.23
2	1	2	3.85	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00
1	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00	0	0	0.00
JUMLAH	26	99	100.00	26	111	100.00	26	106	100.00	26	107	100.00
KATEGORI	Tinggi			Tinggi			Tinggi			Tinggi		

Sumber : Data olahan dengan Ms-Excel

Berdasarkan keterangan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa seluruh item kuesioner yang berjumlah 4 item responden secara rata-rata memberikan tanggapan tentang Kesadaran Wajib Pajak (Y) adalah tinggi artinya rata-rata responden memberikan jawaban setuju. Pernyataan 1 tentang pemahaman ketentuan dan Undang-undang perpajakan dari 26 responden 5 responden memberikan tanggapan selalu memahami, 12 responden menjawab sering memahami, dan 8 responden memberikan jawaban kadang-kadang dipahami, serta terdapat 1 responden memberikan tanggapan jarang dipahami. Pernyataan 2 tentang pengisian formulir pajak 9 responden menjawab selalu mengisi dengan benar, 15 responden menjawab sering mengisi dengan benar, 2 responden menjawab kadang-kadang mengisi dengan benar. Pernyataan 3 tentang mengisi pajak terutang dengan benar di mana 8 responden menjawab selalu mengisi dengan benar, 12 responden menjawab sering menghitung dengan benar dan terdapat 6 responden yang menjawab kadang-kadang menghitung dengan benar. Pernyataan 4 tentang membayar pajak tepat waktu di mana 8 responden menjawab selalu tepat waktu, 13 responden menjawab sering tepat waktu, dan 5 responden menjawab kadang-kadang tepat waktu.

4.2.3 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun dalam bentuk kuesioner (angket) dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur secara tepat. Validitas suatu instrumen akan menggambarkan tingkat kemampuan alat ukur yang digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran. Dengan demikian permasalahan validitas instrumen akan menunjukkan pada mampu tidaknya instrumen tersebut untuk mengukur objek

yang diukur. Apabila instrumen tersebut mampu untuk mengukur apa yang diukur, maka disebut valid, dan sebaliknya apabila tidak mampu untuk mengukur apa yang diukur, maka dikatakan tidak valid.

Terdapat tiga variabel penelitian yang akan dilakukan pengujian validitas yaitu; variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), variabel Pelayanan Fiskus (X2), dan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hasil pengujian validitas ketiga variabel tersebut dapat diuraikan dibawah ini.

1). Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1)

Hasil pengujian validitas item pernyataan variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1) dengan menggunakan koefisien korelasi pearson diuraikan dalam tabel berikut ini

Tabel 4.7

Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1)

ITEM KUESIONER	KOEFISIEN KORELASI	NILAI T HITUNG	NILAI T TABEL	KETERANGAN
X1.1	0.690	4.86	2.056	Valid
X1.2	0.755	5.87	2.056	Valid
X1.3	0.716	5.23	2.056	Valid
X1.4	0.524	3.14	2.056	Valid

Sumber : Hasil Olahan SPSS 17

Berdasarkan tabel di atas seluruh item kuesioner koefisien korelasi bernilai positif dan nilai t hitung $>$ (lebih besar) dari nilai t tabel sehingga hasil ini menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1) yang digunakan tersebut adalah valid.

2). Variabel Pelayanan Fiskus (X2)

Hasil pengujian validitas item pernyataan variabel Pelayanan Fiskus (X2) dengan menggunakan koefisien korelasi pearson dalam diuraikan dalam tabel berikut ini

Tabel 4.8
Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus (X2)

ITEM KUESIONER	KOEFISIEN KORELASI	NILAI T HITUNG	NILAI T TABEL	KETERANGAN
X2.1	0.747	5.73	2.056	Valid
X2.2	0.768	6.11	2.056	Valid
X2.3	0.691	4.87	2.056	Valid
X2.4	0.721	5.31	2.056	Valid

Sumber : Hasil Olahan SPSS 17

Berdasarkan tabel di atas seluruh item kuesioner koefisien korelasi bernilai positif dan nilai t hitung > (lebih besar) dari nilai t tabel sehingga hasil ini menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner variabel Pelayanan Fiskus (X2) yang digunakan tersebut adalah valid.

3). Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Hasil pengujian validitas item pernyataan variabel kepatuhan membayar pajak (Y) dengan menggunakan koefisien korelasi pearson diuraikan dalam tabel berikut ini

Tabel 4.9
Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

ITEM KUESIONER	KOEFISIEN KORELASI	NILAI T HITUNG	NILAI T TABEL	KETERANGAN
Y.1	.771	6.17	2.056	Valid
Y.2	.689	4.85	2.056	Valid
Y.3	.700	5.00	2.056	Valid
Y.4	.670	4.60	2.056	Valid

Sumber : Hasil Olahan SPSS 17

Berdasarkan tabel di atas seluruh item kuesioner koefisien korelasi bernilai positif dan nilai t hitung > (lebih besar) dari nilai t tabel sehingga hasil ini menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner variabel Kepatuhan Membayar Pajak (Y) yang digunakan tersebut adalah valid.

4.2.4 Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menggambarkan pada keandalan alat ukur yang digunakan. Suatu alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi atau dapat dipercaya, apabila alat ukur tersebut stabil sehingga dapat diandalkan dan dapat digunakan untuk meramalkan. Dengan demikian alat ukur tersebut akan memberikan hasil pengukuran yang tidak berubah-ubah dan akan memberikan hasil yang serupa apabila digunakan berulang-ulang.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik Koefisien *cronbach's alpha* yang lebih besar dari nilai *r* tabel yang ditetapkan atau jika nilai *alpha* lebih besar dari 0,60 maka disebut reliabel. Hal ini menunjukkan keandalan instrumen. Selain itu, *cronbach's alpha* yang semakin mendekati 1 menunjukkan semakin tinggi konsistensi internal reliabilitasnya. Hasil uji *reliabilitas* dapat dilihat pada tabel 4.4 di bawah ini.

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Koefisien Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
1.	Kesadaran Wajib Pajak	0.893	0.60	Reliabel
2.	Pelayanan Fiskus	0.894	0.60	Reliabel
3	Kepatuhan Wajib Pajak	0.875	0.60	Reliabel

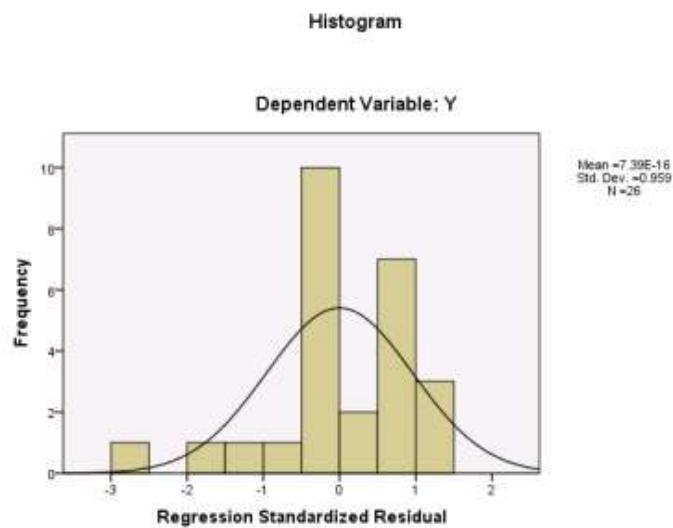
Sumber : Hasil Olahan Data dengan SPSS 17

Berdasarkan tabel di atas semua variabel yang diuji yaitu Kesadaran Wajib Pajak (X1), Pelayanan Fiskus (X2), dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah reliabel karena koefisien alpha > (lebih besar) dari batas nilai alpha yang ditetapkan yaitu 0,60.

4.3. Uji Asumsi Klasik

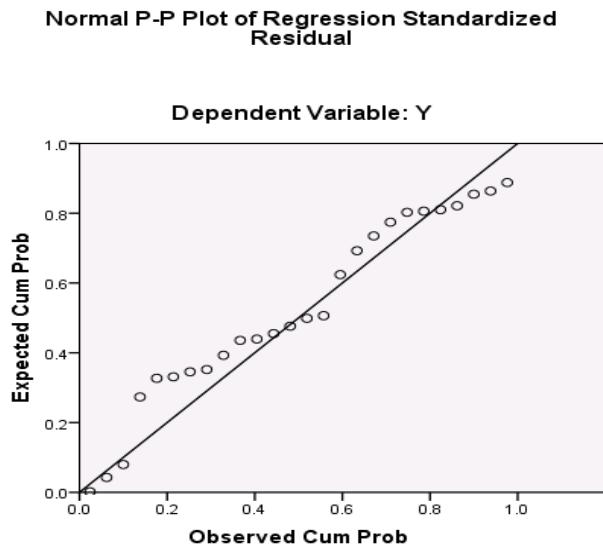
4.3.1. Uji Normalitas

Pengujian ini dimaksudkan untuk menguji apakah model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Berdasarkan normalitas data dengan analisis grafik histogram pada gambar 4.1. menunjukkan pola gambar dari grafik yang tidak terlalu menceng kekanan atau menceng kekiri yang menunjukkan pola distribusi data tersebut adalah normal.



Gambar 4.2
Pengujian Normalitas dengan Grafik Histogram

Uji normalitas ini selanjutnya dapat dibuktikan dengan uji *normal probability plot residual* pada gambar 4.2. Gambar tersebut menunjukkan bahwa data telah terdistribusi secara normal di mana terlihat garis observasi mendekati dan mengikuti arah garis diagonalnya.



Gambar 4.3.
Pengujian Grafik Normal P-P Plot

4.3.2 Uji Multikolinearitas

Pengujian ini berdasarkan pada model regresi penelitian apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas (independen). Uji ini dilakukan dengan melihat nilai *tolerance*, dan lawannya nilai *variance inflation factor* (VIF). Multikolonieritas diuji dengan cara membandingkan nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Multikolonieritas terjadi apabila nilai *tolerance* < 0.10 dan nilai VIF > 10 .

Hasil pengujian multikolinieritas menunjukkan bahwa persamaan regresi telah lolos uji multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance* tidak ada yang di bawah 0.10 dan nilai VIF tidak ada yang di atas 10. Sebagaimana tabel 4.4 dibawah ini.

Tabel 4.11
Pengujian multikolinieritas.

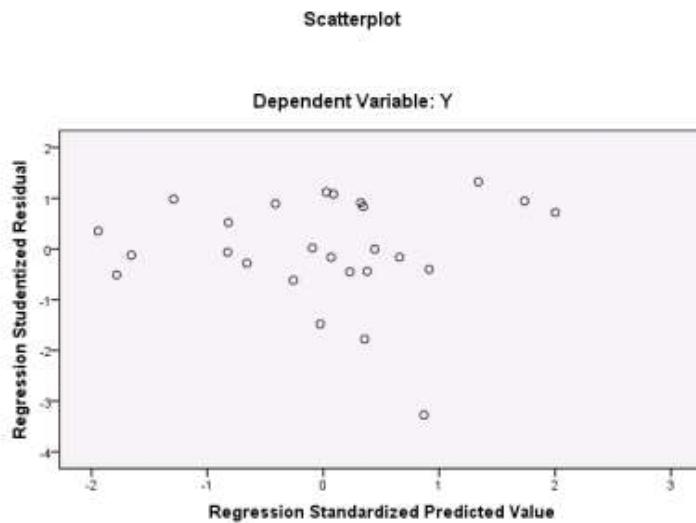
Variabel	Tolerance	VIF
Kesadaran Wajib Pajak	0.811	1.233
Kepatuhan Wajib Pajak	0.811	1.233

Sumber : Hasil Olahan Data dengan SPSS 17

4.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada penelitian ini menggunakan cara, yaitu dengan melihat grafik *plot* untuk mendekripsi ada tidaknya heteroskedastisitas.

Hasil uji asumsi homoskedastisitas dengan uji grafik dapat dilihat pada grafik *scatterplots* yang menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas (homoskedastisitas), hal ini nampak di mana titik-titik observasi tersebar secara acak di sekitar titik nol pada sumbu Y.



Gambar 4.4
Hasil pengujian scatterplots

4.4 Analisis Regresi dan Hasil Pengujian Hipotesis

4.4.1 Analisis Regresi

Penelitian ini bertujuan mengetahui apakah Kesadaran Wajib Pajak (X1) dan Pelayanan Fiskus (X2) secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) pada wajib pajak penghasilan di Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo. Data penelitian ini diolah dengan menggunakan program SPSS 17 dengan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

4.4.2 Hasil Pengujian Hipotesis

1). Hasil Uji Koefisien Regresi secara Bersama-sama (uji F)

Pengujian bersama-sama atau simultan adalah untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel

dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan pengujian F *test*. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan antara nilai signifikansi pada tabel *anova* dengan nilai signifikansi yang digunakan yaitu alfa (α) 0.05 (5%). Jika nilai sig < dari nilai alfa 0.05 maka hipotesis yang diajukan diterima. Sebaliknya jika nilai sig > dari nilai alfa 0.05 maka hipotesis ditolak. Berikut ini disajikan tabel *anova* hasil olahan statistik sebagai berikut :

Tabel 4.12
Pengujian Hipotesis Simultan

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2	38.809	9.807	.001 ^a
	Residual	23	3.957		
	Total	25			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 17

Berdasarkan tabel 4.4 *anova* di atas nilai F tabel sebesar 9.807 dengan nilai sig sebesar 0.001 (0,01%) hasil tersebut menunjukkan bahwa secara statistik model tersebut adalah signifikan karena nilai sig pada tabel *anova* sebesar 0.001 < dari nilai α yaitu 0.05 (5%). Hasil ini dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen: Kesadaran Wajib Pajak (X1) dan Pelayanan Fiskus (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sehingga hipotesis pertama dapat **diterima**.

2. Analisis Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk menguji ketepatan dari model regresi, yaitu besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Berdasarkan tabel di bawah dapat dilihat bahwa nilai R^2 adalah sebesar 0,460 atau 46%. Hasil ini menunjukkan bahwa besarnya kontribusi variabel independen secara bersama-sama (simultan) yang terdiri dari variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1) dan Pelayanan Fiskus (X2) yang dapat disumbangkan untuk perubahan variasi variabel terikat Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 0,460 atau 46%, sedangkan sisanya sebesar 0,540 atau 54% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Hasil ini adalah termasuk dalam kategori rendah.

Tabel 4.13

Pengujian R^2

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.678 ^a	.460	.413	1.98926	2.592

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 17

3. Hasil Pengujian parsial (Uji T)

Pengujian parsial ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial memengaruhi variabel dependen secara signifikan. Untuk pengujian secara parsial ini digunakan uji-t. Hasil perhitungan statistik pada pengujian parsial ditunjukkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.14
Pengujian hipotesis parsial

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.027	2.040		.994	.331		
X1	.502	.203	.420	2.469	.021	.811	1.233
X2	.371	.165	.381	2.239	.035	.811	1.233

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 17

Pengujian hipotesis akan dilakukan dengan cara membandingkan nilai sig pada tabel coefisien dengan nilai alfa yang ditetapkan yaitu 5%. Apabila nilai sig lebih kecil dari nilai alfa maka hipotesis diterima. Apabila nilai sig lebih besar dari nilai alfa maka hipotesis ditolak.

Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1) berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai sig 0,021 (2,1%). Hasil tersebut jika dibandingkan dengan nilai α sebesar 0,05 (5%) masih lebih kecil nilai sig tersebut sehingga variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) karena nilai sig pada tabel *coefficients* < dari nilai α 5%, dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan Kesadaran Wajib Pajak (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) **di terima**.

Variabel Pelayanan Fiskus (X2) berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai sig pada tabel koefisien sebesar 0,035 (3,5%). Hasil tersebut jika dibandingkan dengan nilai α sebesar 0,05 (5%) masih lebih kecil nilai sig sehingga variabel Pelayanan Fiskus (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) karena nilai sig < dari nilai α 5%. Dengan demikian hipotesis ketiga yang

menyatakan Pelayanan Fiskus (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dapat **diterima**.

Berdasarkan hasil analisis data pengujian hipotesis pengaruh variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), dan Pelayanan Fiskus (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dapat dijelaskan dalam model persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,027 + 0,502X_1 + 0,371X_2 + 0,540\epsilon$$

Berdasarkan model persamaan tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Angka konstan dari *Unstandardized Coefficient* adalah sebesar 2,027. Angka ini memiliki makna jika tidak ada penambahan Kesadaran Wajib Pajak (X1) dan Pelayanan Fiskus (X2), maka jumlah Kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah sebesar 2,027.
2. Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Arah koefisien positif sebesar 0,502 atau 50,2%. Nilai tersebut bermakna jika kesadaran wajib pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 50,2%.
3. Variabel Pelayanan Fiskus (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Arah koefisien positif sebesar 0,371 atau 37,1%. Nilai tersebut bermakna jika pelayanan fiskus lebih ditingkatkan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 37,1%.

4. Nilai *error term* sebesar 0,540 (54%) menunjukkan besarnya pengaruh variabel lain diluar model yang turut memengaruhi variabel utama kepatuhan wajib pajak.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

4.5.1 Penetapan NJOP (X1), dan Sanksi Pajak (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Y).

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa kontribusi variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1) dan Pelayanan Fiskus (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) pada Wajib Pajak di Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis pertama dalam penelitian ini **diterima**. Besarnya pengaruh secara simultan sebesar 0,460 atau 46% nilai ini termasuk dalam kategori cukup tinggi (Riduwan, 2004). Dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa peran variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1) dan Pelayanan Fiskus (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo sudah baik jika dilihat dari sisi kesadaran wajib pajak. Sedangkan dari sisi pelayanan fiskus masih perlu ditingkatkan lagi secara maksimal untuk mencapai tingkat kepatuhan membayar pajak (Y).

Hasil ini terlihat di mana kontribusi variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak sebesar 0,502 atau 50,20%. Sedangkan untuk variabel Pelayanan Fiskus (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak sebesar dengan nilai yang lebih kecil yaitu 0,371 atau hanya sebesar 37,10%.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko A. Nugroho, (2006), yang menemukan bahwa sikap wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak terhadap kesadaran perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Semarang. Hasil penelitian Arum Harjanti Puspa, (2012) juga mengemukakan hal yang sama yaitu kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Wilayah Cilacap.

4.5.2 Kesadaran Wajib Pajak (X1) Secara Parsial Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis kedua yang menyatakan Kesadaran Wajib Pajak (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) pada Wajib Pajak di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo diterima. Besarnya pengaruh variabel Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 50,20%. Nilai tersebut lebih dominan dibandingkan dengan variabel Pelayanan Fiskus (X2). Hasil tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak PPh 21 yang ada di lingkungan Fakultas Ekonomi telah memiliki kesadaran dalam memenuhi kewajiban pajak yang terutang.

Analisis data deskriptif tanggapan responden menunjukkan nilai rata-rata dari empat item pernyataan dengan kategori sangat tinggi, artinya secara rata-rata

responden memberikan tanggapan sangat setuju dan memiliki kesadaran yang tinggi sebagai wajib pajak. Analisis tanggapan responden pada pernyataan pertama tentang pajak merupakan iuran rakyat yang digunakan untuk biaya pembangunan terdapat 17 responden memberikan tanggapan sangat setuju, dan 9 responden memberikan jawaban setuju.

Item pernyataan kedua tentang pajak merupakan iuran rakyat yang digunakan untuk dana pengeluran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah terdapat 12 orang menjawab sangat setuju, 12 orang menjawab setuju dan 2 orang menjawab ragu-ragu. Item pernyataan ketiga tentang Pajak adalah merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar, 14 orang menjawab sangat setuju, 11 orang menjawab setuju dan 1 orang menjawab ragu-ragu. Item pernyataan keempat tentang membayar pajak adalah merupakan kewajiban saya sebagai warga negara indonesia, 17 orang menjawab sangat setuju, dan 9 orang menjawab setuju.

Melihat hasil tanggapan responden tersebut menunjukkan bahwa pemahaman responden yang berkaitan dengan kesadaran mereka tentang pajak sudah sangat baik. Artinya responden sepenuhnya telah menyadari posisi mereka sebagai wajib pajak yang turut berkontribusi terhadap pembangunan nasional, serta memahami posisi mereka sebagai wajib pajak yang taat untuk membayar pajak.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1) adalah variabel dominan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak dosen dilingkungan fakultas ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo sudah sangat tinggi. Wajib pajak yang notabene adalah berprofesi sebagai dosen telah memahami sepenuhnya tentang ketentuan perpajakan dalam

Undang-undang perpajakan yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah. Pengisian formulir pajak baik secara manual maupun dengan menggunakan sistem perpajakan juga telah dipahami meskipun masih terdapat beberapa responden 7,69% yang memberikan tanggapan kadang-kadang mengisi formulir tersebut dengan benar. Penghitungan jumlah pajak penghasilan yang terutang juga telah dipahami oleh responden meskipun masih terdapat seorang responden yang memberikan tanggapan kadang-kadang menghitung dengan benar. Demikian pula halnya dengan pembayaran pajak terutang telah dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan teori pembelajaran sosial dalam penelitian ini di mana teori ini mengemukakan bahwa seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika melalui pengamatan dan pengalaman langsungnya, apabila hasil dari pemungutan pajak tersebut telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di daerahnya. Para wajib pajak akan sadar karena manfaat yang sangat besar yang mereka rasakan apabila pajak tersebut dibayar karena pajak tersebut akan digunakan untuk pembangunan nasional yang telah meraka rasakan sendiri.

Hasil penelitian ini senada dengan penelitian Jatmiko (2006) yaitu sikap wajib pajak terhadap kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Para wajib pajak orang pribadi yang ada di Kota Semarang telah memahami dan memiliki kesadaran yang tinggi tentang pajak dan pada akhirnya mematuhi untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang diatur. Hal yang senada diungkapkan dalam penelitian Arum Harjanti Puspa, (2012) bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang ada di KPP Pratama Cilacap.

4.5.3 Pelayanan Fiskus (X2) Secara Parsial Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Hasil pengujian statistik secara parsial menunjukkan bahwa variabel pelayanan yang dilakukan oleh fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan arah koefisien positif sebesar 0,371. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis kedua yang menyatakan bahwa Pelayanan Fiskus (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) pada Wajib Pajak di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo dapat diterima. Besarnya pengaruh variabel Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 37,10%. Nilai tersebut lebih kecil atau bukan merupakan variabel yang dominan dalam penelitian ini jika dibandingkan dengan variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1). Hasil tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak PPh 21 yang ada di lingkungan Fakultas Ekonomi belum sepenuhnya setuju dengan bentuk pelayanan terbaik yang dilakukan oleh petugas fiskus dilingkungan Kantor Pajak Gorontalo dalam menumbuhkan kesadaran dalam memenuhi kewajiban pajak yang terutang.

Analisis data deskriptif tanggapan responden menunjukkan nilai rata-rata dari empat item pernyataan dengan kategori tinggi, artinya secara rata-rata responden memberikan tanggapan setuju dengan bentuk pelayanan yang dilakukan oleh petugas fiskus. Namun demikian masih terdapat responden juga yang memberikan tanggapan ragu-ragu bahkan ada juga responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dengan pelayanan terbaik yang sudah dilakukan oleh petugas fiskus.

Analisis tanggapan responden pernyataan pertama tentang apakah petugas fiskus telah melakukan atau memberikan pelayanan pajak dengan baik (pelayanan prima) terhadap wajib pajak terdapat 4 responden memberikan tanggapan sangat setuju, dan 13 responden memberikan jawaban setuju, dan masih ada 9 responden yang memberikan tanggapan ragu-ragu. Hasil tanggapan responden menunjukkan masih terdapat responden yang ragu-ragu dengan bentuk pelayanan yang telah diberikan oleh petugas fiskus menunjukkan bahwa pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak.

Item pernyataan kedua tentang penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak apakah telah membantu pemahaman wajib pajak mengenai hak dan kewajiban mereka dalam membayar pajak, terdapat 4 orang menjawab sangat setuju, 13 orang menjawab setuju dan 8 orang menjawab ragu-ragu, dan 1 orang menjawab tidak setuju. Masih terdapat 8 responden menjawab ragu-ragu dan 1 orang tidak setuju menunjukkan bahwa petugas fiskus harus lebih meningkatkan lagi penyuluhan kepada wajib pajak. Karena meskipun informasi tentang tata cara perpajakan telah tersedia dalam situs online namun pada kenyataannya masih terdapat wajib pajak yang belum paham sepenuhnya.

Item pernyataan ketiga tentang apakah petugas fiskus senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan, 3 orang menjawab sangat setuju, 12 orang menjawab setuju dan 11 orang menjawab ragu-ragu. Masih terdapat 11 responden yang menjawab ragu-ragu menunjukkan bahwa

petugas fiskus harus lebih memperhatikan lagi keberatan-keberatan yang diajukan oleh wajib pajak.

Item pernyataan keempat tentang apakah cara membayar dan melunasi pajak sangat mudah dilakukan, 9 orang menjawab sangat setuju, 14 orang menjawab setuju dan 3 orang menjawab ragu-ragu. Masih terdapat 3 responden yang menjawab ragu-ragu menunjukkan bahwa petugas fiskus harus lebih proaktif lagi dalam mensosialisasikan tata cara pembayaran pajak melalui online karena pada kenyataannya masih terdapat wajib pajak yang enggan untuk melakukan proses tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pihak fiskus dalam hal ini petugas pajak yang ada di Kantor Pelayanan Pajak KPP Pratama Gorontalo perlu meningkatkan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajak khususnya pada Wajib Pajak yang ada di Universitas Ichsan Gorontalo sehingga diharapkan timbul kepatuhan para Wajib Pajak tersebut dalam membayar pajak yang terutang. Hal yang perlu diperhatikan oleh petugas fiskus adalah melakukan penyuluhan kepada wajib pajak tentang tentang tata cara pengisian formulir pajak baik secara manual maupun secara online serta memperhatikan keberatan yang disampaikan oleh wajib pajak.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan teori pembelajaran sosial yang dikemukakan dalam penelitian ini. Teori ini menyebutkan bahwa seseorang akan patuh dalam membayar pajak apabila telah menaruh perhatian terhadap bentuk pelayanan pajak yang diberikan. Dengan kata lain bahwa pelayanan yang baik oleh

petugas fiskus dalam sistem pelayanan pajaknya akan mendorong wajib pajak untuk taat dan patuh dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini senada dengan penelitian yang dilakukan Jatmiko (2006) yaitu sikap wajib pajak terhadap pelayanan oleh petugas fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang ada di Kota Semarang. Hal yang sama diungkapkan dalam penelitian Arum Harjanti Puspa, (2012) bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang ada di KPP Pratama Cilacap. Pelayanan yang baik yang dilakukan oleh petugas fiskus yang memberikan dampak yang besar terhadap kepatuhan para wajib pajak untuk membayar pajak tepat pada waktunya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah Kesadaran Wajib Pajak (X1), dan Pelayanan Fiskus (X2), secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh 21 (Y) di Universitas Ichsan Gorontalo. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode pendekatan survey dengan teknik analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1). Kesadaran Wajib Pajak (X1) dan Pelayanan Fiskus (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh 21 (Y) sebesar 46% dan sisanya sebesar 54% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model. Dengan demikian hipotesis pertama Kesadaran Wajib Pajak (X1) dan Pelayanan Fiskus (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh 21 dapat di terima.
- 2). Kesadaran Wajib Pajak (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y), dengan kontribusi sebesar 50,20%. Dengan demikian hipotesis kedua Kesadaran Wajib Pajak (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar Pajak di terima.

- 3). Pelayanan Fiskus (X2) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh 21 (Y), besarnya kontribusi 37,10%. Dengan demikian hipotesis ketiga Pelayanan Fiskus (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh 21 (Y) diterima.

5.2 Saran

- 1). Pihak Kampus Universitas Ichsan Gorontalo dapat bekerja sama dengan pihak KPP Pratama Gorontalo untuk melakukan penyuluhan tentang perpajakan sehingga akan meningkatkan pemahaman bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya.
- 2). Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan variabel lain diluar model yang memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak PPh 21, seperti , Sanksi Pajak, dan Pengetahuan Wajib Pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Qurrotul (2013). Peran Sosialisasi E-registration Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Surabaya). *Jurnal Akuntansi Unesa*, 2(1), hal.27.
- Arum Harjanti Puspa, 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas. Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap). Skripsi Progaram Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Angkoso, Berly. 2010. "Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Dasar Wajib Pajak Tentang Perpajakan, Dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris: Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Jakarta Selatan)". UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- Diana Sari. (2013). Konsep Dasar Perpajakan. Bandung: PT.Refika Aditama
- Erly Suandy, 2012 Edisi 5. Perencanaan Pajak.Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Fuadi, Arabella Oentari & Mangoting, Yenni (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Journal Tax & Accounting Review*, 1(1), hal.20
- Gunadi, 2005, Panduan Brevet Pajak, Akuntansi Pajak, PT. Rineka Cipta Jakarta
- Ghozali, Imam, 2005. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hamongan Simanjuntak, Timbul dan Imam Muklis 2012, Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi, Raih Asa Sukses, Jakarta
- Jatmiko, 2006, Perpajakan Aplikasi dan Penerapanya, Penerbit Rajawali Persada, Bandung
- Jotopurnomo, Cindy dan Mangoting, Yenni (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1), hal. 49-hal.53

Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2008

Mardiasmo, 2016, Perpajakan Edisi Revisi, Andi Yogyakarta

Muliari, Ni Ketut & Setiawan, Putu Ery (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 6(1), hal.2

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-32/PJ/2015.

Rahayu, Siti Kurnia. 2010. Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Resmi, Siti. 2010. "Perpajakan: Teori dan Kasus". Jakarta: Salemba Empat.

Riduwan , 2007, Skala Pengukuran variabel-variabel Penelitian, Penerbit Alfabeta Bandung.

Riduwan, dan Kuncoro, Engkos_Achmad. 2012. Cara Menggunakan Dan Menggunakan Analisis Jalur, cetakan pertama. Penerbit Alfabeta Bandung.

Sari, D. 2013. Konsep Dasar Perpajakan. Bandung: PT. Refika Aditama

Santoso, 2008, Perpajakan Aplikasi dan Penerapanya, Andi Yogyakarta

Setiawan, 2010, Mahir Akuntansi Pajak Terapan, Penerbit Rajawali Persada, Bandung

Siti Kurnia Rahayu, 2010, Mudah menghitung dan Melaporkan Potongan, PT. Rineka Cipta Jakarta

Sofyan, Taufan Marcus. 2005. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar. Skripsi Sarjana Sekolah Tinggi Akuntansi Negara.

Sugiyono, 2012, Metode Penelitian Bisnis, Penerbit CV. Alfabeta Bandung

Undang-Undang No. 28 Tahun 2007, tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Undang-Undang Perpajakan No. 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan.

Waluyo, 2014, Perpajakan Indonesia, Salemba Empat, Jakarta

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr.(i).....
Di.
Gorontalo.-

Hal : **Pemohonan Pengisian Kuesioner**

Saya yang bertanda tangan dibawah, sedang melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul: “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan pasal 21 Pada Wajib Pajak Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo”

Oleh karena itu kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dapat mengisi/menjawab daftar pertanyaan yang terlampir. Untuk lebih meyakinkan Bapak/Ibu/Saudara (i) perlu kami informasikan bahwa penelitian ini semata-mata untuk tujuan pengembangan ilmu khususnya Akuntansi dan sebagai syarat dalam penyelesaian studi pada Program Strata Satu (S-1) Universitas Ichsan Gorontalo. Semua data dan informasi yang diberikan akan dijamin **kerahasiaannya**.

Atas perkenan Bapak/Ibu/Saudara, saya ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Gorontalo,2020

Hormat Saya

Miranti Muraham

Petunjuk Pengisian Angket

1. Mohon diisi oleh Bapak/Ibu untuk menjawab seluruh pernyataan yang telah disediakan
2. Berilah tanda Silang (X) pada kolom yang tersedia dan dipilih sesuai keadaan yang sebenarnya
3. Dalam menjawab pernyataan-pernyataan ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh sebab itu, usahakan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.
4. Pilihan jawaban adalah sebagai berikut :

Pilihan	Bobot
Sangat Setuju/Selalu (sangat positif)	5
Setuju/Sering (positif)	4
Ragu – ragu/Kadang- kadang (netral)	3
Tidak Setuju/Jarang (negatif)	2
Sangat Tidak Setuju/Tidak Pernah (sangat negatif)	1

Kesadaran Wajib Pajak (X₁)

1.	Pajak adalah merupakan iuran rakyat yang digunakan untuk biaya pembangunan.
	a. Sangat setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju
2.	Pajak adalah merupakan iuran rakyat yang digunakan untuk dana pengeluran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah.
	a. Sangat setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak setuju e. Sangat tidak setuju
3.	Pajak adalah merupakan sumber penerimaan nerara yang terbesar.
	a. Sangat setuju b. Setuju c. Ragu-ragu d. Tidak setuju

<input type="checkbox"/>	e. Sangat tidak setuju
--------------------------	------------------------

4.	Membayar pajak adalah merupakan kewajiban saya sebagai warga negara indonesia.
	a. Sangat setuju
	b. Setuju
	c. Ragu-ragu
	d. Tidak setuju
	e. Sangat tidak setuju

Pelayanan Fiskus (X₂)

1.	Petugas Pajak telah melakukan pelayanan pajak dengan baik.
	a. Sangat setuju
	b. Setuju
	c. Ragu-ragu
	d. Tidak setuju
	e. Sangat tidak setuju

2.	Penyuluhan oleh petugas pajak telah membantu pemahaman saya mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.
	a. Sangat setuju
	b. Setuju
	c. Ragu-ragu
	d. Tidak setuju
	e. Sangat tidak setuju

3.	Petugas Pajak senantiasa memperhatikan keberatan WP atas pajak yang dikenakan.
	a. Sangat setuju
	b. Setuju
	c. Ragu-ragu
	d. Tidak setuju
	e. Sangat tidak setuju

4.	Cara membayar dan melunasi pajak sangat mudah dilakukan.
	a. Sangat setuju
	b. Setuju

	<p>c. Ragu-ragu</p> <p>d. Tidak setuju</p> <p>e. Sangat tidak setuju</p>
--	--

Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan (Y)

1	<p>Ketentuan tentang perpajakan dalam Undang-undang perpajakan yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah</p> <p>a. Selalu saya pahami dengan benar</p> <p>b. Sering saya pahami dengan benar</p> <p>c. Kadang-kadang saya pahami dengan benar</p> <p>d. Jarang saya pahami dengan benar</p> <p>e. Tidak pernah saya pahami dengan benar</p>
2	<p>Pengisian formulir pajak baik secara manual maupun dengan menggunakan sistem perpajakan.</p> <p>a. Selalu mengisinya dengan benar</p> <p>b. Sering mengisinya dengan benar</p> <p>c. Kadang-kadang mengisinya dengan benar</p> <p>d. Jarang mengisinya dengan benar</p> <p>e. Tidak pernah mengisinya dengan benar</p>
3	<p>Dalam menghitung jumlah pajak penghasilan yang terutang,</p> <p>a. Selalu saya menghitung dengan benar</p> <p>b. Sering saya menghitung dengan benar</p> <p>c. Kadang-kadang saya menghitung dengan benar</p> <p>d. Jarang saya menghitung dengan benar</p> <p>e. Tidak pernah saya menghitung dengan benar</p>
4	<p>Pembayaran pajak terutang</p> <p>a. Selalu dibayar tepat waktu</p> <p>b. Sering dibayar tepat waktu</p> <p>c. Kadang-kadang tepat waktu</p> <p>d. Jarang tepat waktu</p> <p>e. Tidak pernah Tidak pernah menyelenggarakan pembukuan</p>

LAMPIRAN DATA KUESIONER

1. VARIABEL KESADARAN WAJIB PAJAK(X1)

TABEL DATA ORDINAL KESADARAN WAJIB PAJAK (X1)

RESP	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL	GANJIL	GENAP
1	5	4	5	5	19	10	9
2	5	5	5	5	20	10	10
3	5	5	4	4	18	9	9
4	5	4	5	5	19	10	9
5	4	4	5	5	18	9	9
6	5	5	5	5	20	10	10
7	5	5	5	5	20	10	10
8	4	4	4	4	16	8	8
9	5	4	3	5	17	8	9
10	5	5	5	5	20	10	10
11	4	4	5	4	17	9	8
12	5	5	5	4	19	10	9
13	3	3	2	2	10	5	5
14	4	3	4	4	15	8	7
15	5	5	5	5	20	10	10
16	4	4	4	4	16	8	8
17	4	3	4	5	16	8	8
18	4	4	4	5	17	8	9
19	5	4	4	5	18	9	9
20	5	4	5	4	18	10	8
21	5	5	4	4	18	9	9
22	5	5	5	5	20	10	10
23	5	5	5	5	20	10	10
24	5	4	4	5	18	9	9
25	4	5	5	5	19	9	10
26	5	5	4	4	18	9	9
27	5	4	5	5	19	10	9
28	4	5	4	5	18	8	10

KONVERSI DATA ORDINAL KE INTERVAL

Succesive Detail

Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale
1.000	4.000	9.000	0.346	0.346	0.369	-0.396	1.000
	5.000	17.000	0.654	1.000	0.000		2.630
2.000	3.000	2.000	0.077	0.077	0.144	-1.426	1.000
	4.000	12.000	0.462	0.538	0.397	0.097	2.328
	5.000	12.000	0.462	1.000	0.000		3.736
3.000	3.000	1.000	0.038	0.038	0.083	-1.769	1.000
	4.000	11.000	0.423	0.462	0.397	-0.097	2.429
	5.000	14.000	0.538	1.000	0.000		3.908
4.000	4.000	9.000	0.346	0.346	0.369	-0.396	1.000
	5.000	17.000	0.654	1.000	0.000		2.630

Succesive Interval

x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	TOTAL
2.630	2.328	3.908	2.630	11.496
2.630	3.736	3.908	2.630	12.904
2.630	3.736	2.429	1.000	9.795
2.630	2.328	3.908	2.630	11.496
1.000	2.328	3.908	2.630	9.866
2.630	3.736	3.908	2.630	12.904
2.630	3.736	3.908	2.630	12.904
1.000	2.328	2.429	1.000	6.757
2.630	2.328	1.000	2.630	8.588
2.630	3.736	3.908	2.630	12.904
1.000	2.328	3.908	1.000	8.236
2.630	3.736	3.908	1.000	11.274
1.000	1.000	2.429	1.000	5.429
2.630	3.736	3.908	2.630	12.904
1.000	2.328	2.429	1.000	6.757
1.000	1.000	2.429	2.630	7.059
1.000	2.328	2.429	2.630	8.387
2.630	2.328	2.429	2.630	10.017
2.630	2.328	3.908	1.000	9.866
2.630	3.736	2.429	1.000	9.795
2.630	3.736	3.908	2.630	12.904
2.630	2.328	2.429	2.630	10.017
1.000	3.736	3.908	2.630	11.274
2.630	3.736	2.429	1.000	9.795
2.630	2.328	3.908	2.630	11.496
1.000	3.736	2.429	2.630	9.795

2. VARIABEL PELAYANAN FISKUS (X2)

TABEL DATA RESPONDEŃ VARIABEL X2

RESP	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL	GANJIL	GENAP
1	5	5	4	5	19	9	10
2	4	4	3	5	16	7	9
3	3	4	3	3	13	6	7
4	4	3	3	4	14	7	7
5	3	4	5	5	17	8	9
6	5	5	5	5	20	10	10
7	5	5	4	5	19	9	10
8	3	3	3	3	12	6	6
9	3	2	4	5	14	7	7
10	3	3	4	4	14	7	7
11	4	4	3	5	16	7	9
12	4	3	4	3	14	8	6
13	2	1	2	1	6	4	2
14	3	4	3	4	14	6	8
15	3	4	3	4	14	6	8
16	3	3	3	4	13	6	7
17	4	3	3	4	14	7	7
18	4	4	3	4	15	7	8
19	4	4	4	4	16	8	8
20	4	5	5	5	19	9	10
21	4	4	4	4	16	8	8
22	3	3	3	4	13	6	7
23	4	3	4	4	15	8	7
24	5	4	4	4	17	9	8
25	4	4	4	4	16	8	8
26	4	4	3	4	15	7	8
27	3	4	4	4	15	7	8
28	4	3	4	5	16	8	8

KONVERSI DATA VARIABEL X2

Succesive Detail

Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale
1.000	3.000	9.000	0.346	0.346	0.369	-0.396	1.000
	4.000	13.000	0.500	0.846	0.237	1.020	2.329
	5.000	4.000	0.154	1.000	0.000		3.607
2.000	2.000	1.000	0.038	0.038	0.083	-1.769	1.000

	3.000	8.000	0.308	0.346	0.369	-0.396	2.242
	4.000	13.000	0.500	0.846	0.237	1.020	3.434
	5.000	4.000	0.154	1.000	0.000		4.711
3.000	3.000	11.000	0.423	0.423	0.392	-0.194	1.000
	4.000	12.000	0.462	0.885	0.195	1.198	2.352
	5.000	3.000	0.115	1.000	0.000		3.612
4.000	3.000	3.000	0.115	0.115	0.195	-1.198	1.000
	4.000	14.000	0.538	0.654	0.369	0.396	2.362
	5.000	9.000	0.346	1.000	0.000		3.752

Succesive Interval

x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	TOTAL
3.607	4.711	2.352	3.752	14.422
2.329	3.434	1.000	3.752	10.515
1.000	3.434	1.000	1.000	6.434
2.329	2.242	1.000	2.362	7.934
1.000	3.434	3.612	3.752	11.797
3.607	4.711	3.612	3.752	15.682
3.607	4.711	2.352	3.752	14.422
1.000	2.242	1.000	1.000	5.242
1.000	1.000	2.352	3.752	8.104
1.000	2.242	2.352	2.362	7.957
2.329	3.434	1.000	3.752	10.515
2.329	2.242	2.352	1.000	7.924
1.000	3.434	1.000	2.362	7.796
1.000	3.434	1.000	2.362	7.796
1.000	2.242	1.000	2.362	6.605
2.329	2.242	1.000	2.362	7.934
2.329	3.434	1.000	2.362	9.125
2.329	3.434	2.352	2.362	10.477
2.329	4.711	3.612	3.752	14.404
2.329	3.434	2.352	2.362	10.477
2.329	2.242	2.352	2.362	9.286
3.607	3.434	2.352	2.362	11.755
2.329	3.434	2.352	2.362	10.477
2.329	3.434	1.000	2.362	9.125
1.000	3.434	2.352	2.362	9.148
2.329	2.242	2.352	3.752	10.676

3. VARIABEL KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK (Y)

TABEL DATA ORDINAL RESPONDEN VARIABEL Y

RESP	Y1	Y2	Y3	Y4	TOTAL	GANJIL	GENAP
1	5	5	5	5	20	10	10
2	4	4	4	5	17	8	9
3	3	4	4	4	15	7	8
4	3	4	4	3	14	7	7
5	4	5	4	5	18	8	10
6	5	5	5	5	20	10	10
7	5	5	5	5	20	10	10
8	3	4	3	4	14	6	8
9	4	4	4	4	16	8	8
10	3	5	4	4	16	7	9
11	3	4	5	5	17	8	9
12	3	5	5	3	16	8	8
13	1	1	1	5	8	2	6
14	2	4	3	4	13	5	8
15	4	4	5	5	18	9	9
16	4	3	3	4	14	7	7
17	4	4	4	4	16	8	8
18	4	4	4	3	15	8	7
19	4	5	5	4	18	9	9
20	3	3	4	3	13	7	6
21	5	5	4	4	18	9	9
22	1	3	1	3	8	2	6
23	4	4	4	5	17	8	9
24	3	4	3	4	14	6	8
25	5	4	4	4	17	9	8
26	4	4	3	4	15	7	8
27	4	4	5	3	16	9	7
28	4	5	3	4	16	7	9

KONVERSI DATA ORDINAL KE INTERVAL VARIABEL Y

Succesive Detail

Col	Category	Freq	Prop	Cum	Density	Z	Scale
1.000	2.000	1.000	0.038	0.038	0.083	-1.769	1.000
	3.000	8.000	0.308	0.346	0.369	-0.396	2.242
	4.000	12.000	0.462	0.808	0.273	0.869	3.377
	5.000	5.000	0.192	1.000	0.000		4.592
2.000	3.000	2.000	0.077	0.077	0.144	-1.426	1.000

	4.000	15.000	0.577	0.654	0.369	0.396	2.487
	5.000	9.000	0.346	1.000	0.000	8.210	3.942
3.000	3.000	6.000	0.231	0.231	0.304	-0.736	1.000
	4.000	12.000	0.462	0.692	0.352	0.502	2.216
	5.000	8.000	0.308	1.000	0.000		3.461
4.000	3.000	5.000	0.192	0.192	0.273	-0.869	1.000
	4.000	13.000	0.500	0.692	0.352	0.502	2.265
	5.000	8.000	0.308	1.000	0.000		3.564

Succesive Interval

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTAL
4.592	3.942	3.461	3.564	15.559
3.377	2.487	2.216	3.564	11.644
2.242	2.487	2.216	2.265	9.210
2.242	2.487	2.216	1.000	7.945
3.377	3.942	2.216	3.564	13.099
4.592	3.942	3.461	3.564	15.559
4.592	3.942	3.461	3.564	15.559
2.242	2.487	1.000	2.265	7.994
3.377	2.487	2.216	2.265	10.344
2.242	3.942	2.216	2.265	10.665
2.242	2.487	3.461	3.564	11.755
2.242	3.942	3.461	1.000	10.645
1.000	2.487	1.000	2.265	6.752
3.377	2.487	3.461	3.564	12.889
3.377	1.000	1.000	2.265	7.642
3.377	2.487	2.216	2.265	10.344
3.377	2.487	2.216	1.000	9.079
3.377	3.942	3.461	2.265	13.045
2.242	1.000	2.216	1.000	6.458
4.592	3.942	2.216	2.265	13.014
3.377	2.487	2.216	3.564	11.644
2.242	2.487	1.000	2.265	7.994
4.592	2.487	2.216	2.265	11.559
3.377	2.487	1.000	2.265	9.129
3.377	2.487	3.461	1.000	10.325
3.377	3.942	1.000	2.265	10.584

LAMPIRAN UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1. VARIABEL KESADARAN WAJIB PAJAK (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.488*	.212	.216	.690**
	Sig. (2-tailed)		.011	.298	.290	.000
	N	26	26	26	26	26
X1.2	Pearson Correlation	.488*	1	.373	.051	.755**
	Sig. (2-tailed)	.011		.060	.805	.000
	N	26	26	26	26	26
X1.3	Pearson Correlation	.212	.373	1	.291	.716**
	Sig. (2-tailed)	.298	.060		.149	.000
	N	26	26	26	26	26
X1.4	Pearson Correlation	.216	.051	.291	1	.524**
	Sig. (2-tailed)	.290	.805	.149		.006
	N	26	26	26	26	26
TOTAL	Pearson Correlation	.690**	.755**	.716**	.524**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.006	
	N	26	26	26	26	26

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

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

Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid	26 100.0
	Excluded ^a	0 .0
	Total	26 100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	3

2. VARIABEL PELAYANAN FISKUS (X2).

Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.516**	.294	.367	.747**
	Sig. (2-tailed)		.007	.145	.065	.000
	N	26	26	26	26	26
X2.2	Pearson Correlation	.516**	1	.320	.352	.768**
	Sig. (2-tailed)	.007		.111	.078	.000
	N	26	26	26	26	26
X2.3	Pearson Correlation	.294	.320	1	.438*	.691**
	Sig. (2-tailed)	.145	.111		.025	.000
	N	26	26	26	26	26
X2.4	Pearson Correlation	.367	.352	.438*	1	.721**
	Sig. (2-tailed)	.065	.078	.025		.000
	N	26	26	26	26	26
TOTAL	Pearson Correlation	.747**	.768**	.691**	.721**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	26	26	26	26	26

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

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

Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid	26
	Excluded ^a	0
	Total	26
		100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	3

3. VARIABEL KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	.359	.361	.391*	.771**
	Sig. (2-tailed)		.071	.070	.048	.000
	N	26	26	26	26	26
Y.2	Pearson Correlation	.359	1	.397*	.297	.689**
	Sig. (2-tailed)	.071		.045	.140	.000
	N	26	26	26	26	26
Y.3	Pearson Correlation	.361	.397*	1	.209	.700**
	Sig. (2-tailed)	.070	.045		.305	.000
	N	26	26	26	26	26
Y.4	Pearson Correlation	.391*	.297	.209	1	.670**
	Sig. (2-tailed)	.048	.140	.305		.000
	N	26	26	26	26	26
TOTAL	Pearson Correlation	.771**	.689**	.700**	.670**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	26	26	26	26	26

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	26	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	26	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	
	N of Items

.875	3
------	---

LAMPIRAN HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS SIMULTAN DAN PARSIAL

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.678 ^a	.460	.413	1.98926	2.592

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	77.618	2	38.809	9.807	.001 ^a
	Residual	91.015	23	3.957		
	Total	168.632	25			

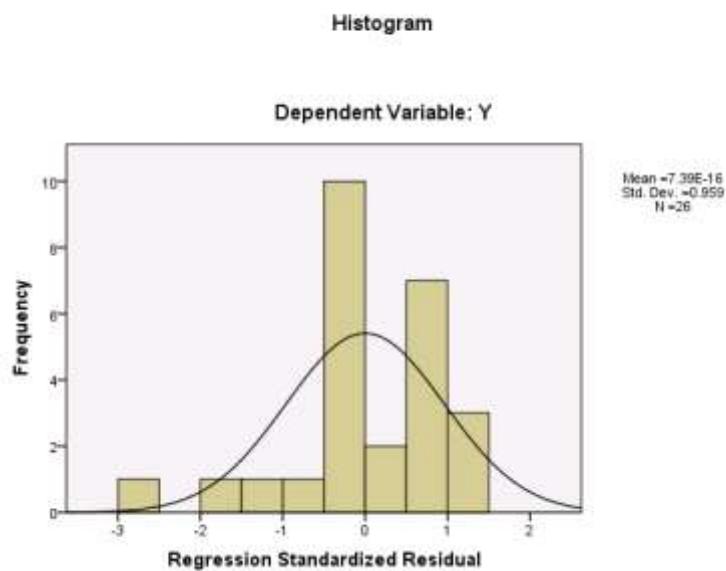
a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

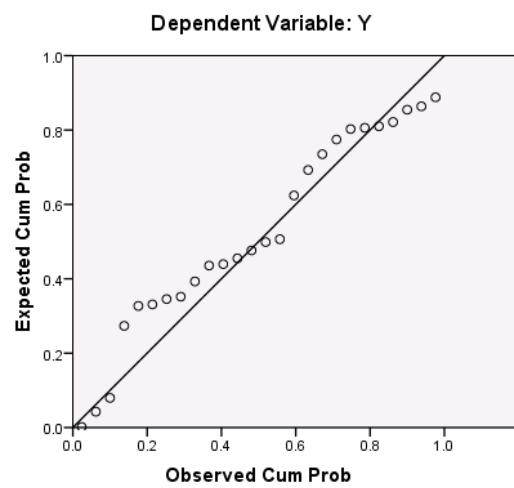
Coefficients^a

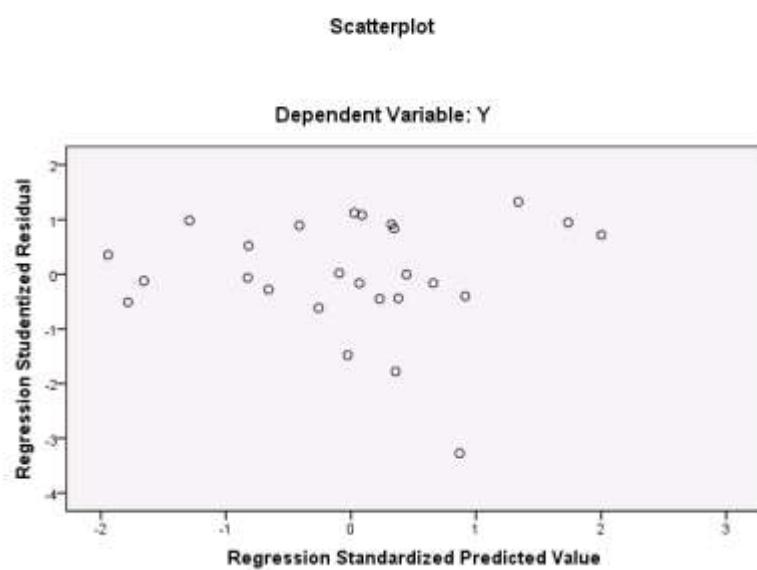
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
	1 (Constant)	2.027	2.040			.994	.331
	X1	.502	.203	.420	2.469	.021	.811
	X2	.371	.165	.381	2.239	.035	.811

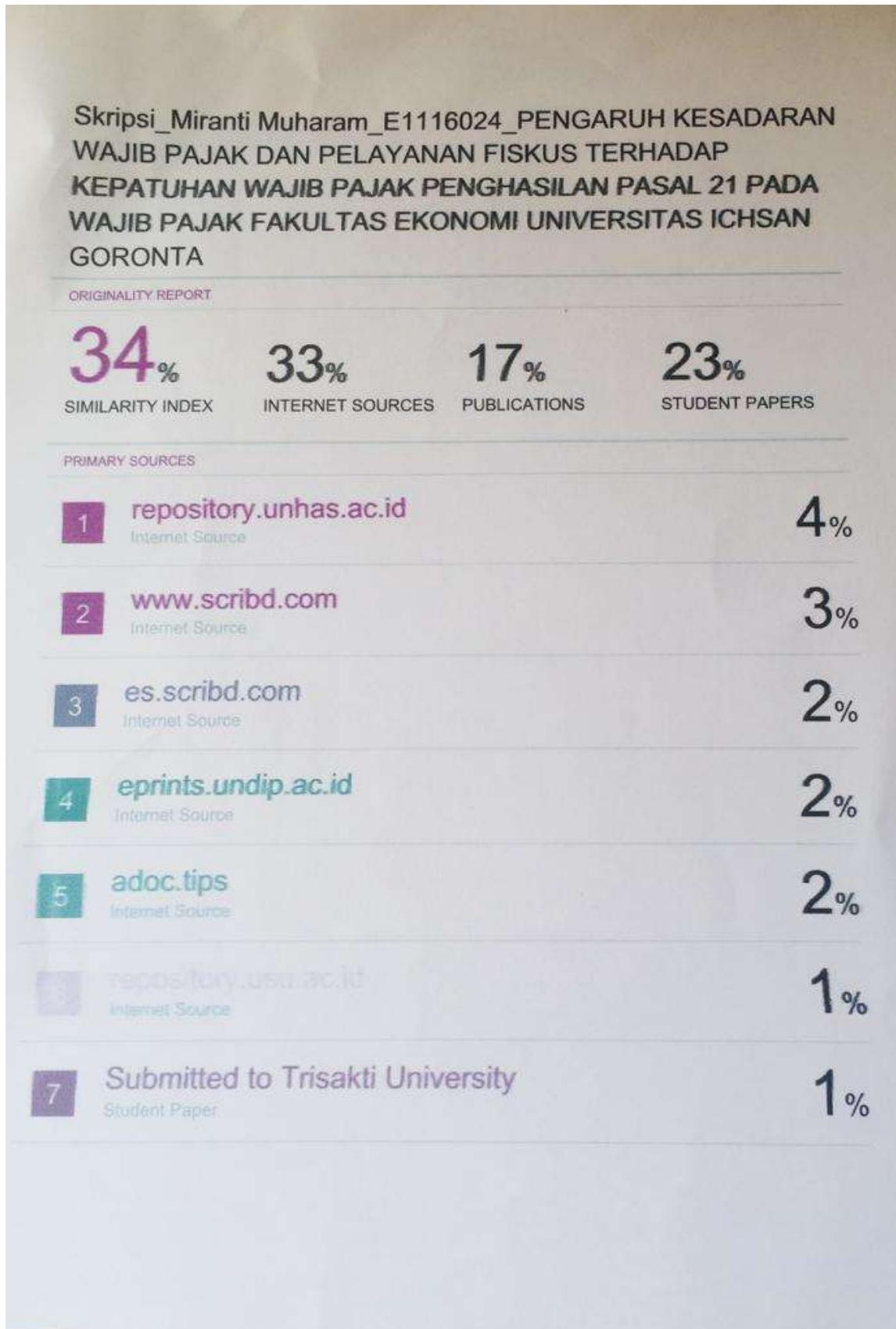
a. Dependent Variable: Y

LAMPIRAN NORMALITAS DATA

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual







XL Axiata LTE	11.35	74%
 Skripsi_Miranti Muharam_E1116024_P...		
8 repository.upi.edu	1 %	
Internet Source		
9 ahli-akuntansi.blogspot.com	1 %	
Internet Source		
10 docobook.com	1 %	
Internet Source		
11 anzdoc.com	1 %	
Internet Source		
12 eprints.ung.ac.id	1 %	
Internet Source		
13 repository.uinjkt.ac.id	1 %	
Internet Source		
14 mafiadoc.com	1 %	
Internet Source		
15 fmi.or.id	1 %	
Internet Source		
16 core.ac.uk	1 %	
Internet Source		
17 lib.uin-malang.ac.id	1 %	
Internet Source		
18 repository.unej.ac.id	1 %	
Internet Source		
19 jurnal.unpand.ac.id	1 %	
Internet Source		
	1 %	
20 eprints.umm.ac.id	1 %	
Internet Source		
21 fr.slideshare.net	1 %	
Internet Source		

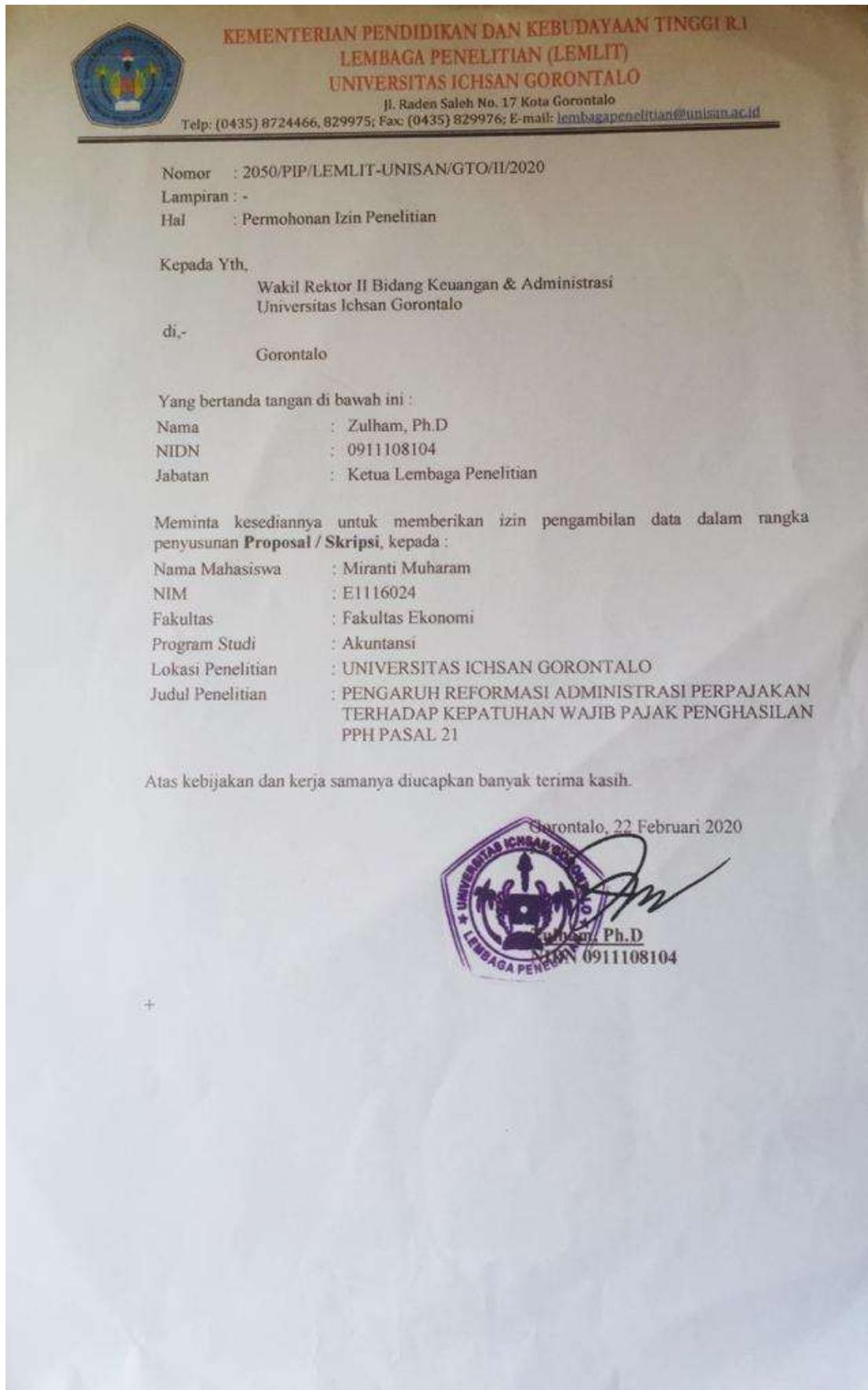
Skripsi_Miranti Muharam_E1116024_P...		
		1 %
20	eprints.umm.ac.id Internet Source	1 %
21	fr.slideshare.net Internet Source	1 %
22	ar.scribd.com Internet Source	<1 %
23	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<1 %
24	Rosdalina Bukido. "KEDUDUKAN ALAT BUKTI TULISAN TERHADAP PENYELESAIAN PERKARA DI PENGADILAN AGAMA MANADO", Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah, 2013 Publication	<1 %
25	bastiantitof2f.blogspot.com Internet Source	<1 %
26	id.scribd.com Internet Source	<1 %
27	vdocuments.site Internet Source	<1 %
28	docplayer.info Internet Source	<1 %
29	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
30	elib.unikom.ac.id Internet Source	<1 %
31	media.neliti.com Internet Source	<1 %

Skripsi_Miranti Muharam_E1116024_P...		
29	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
30	elib.unkom.ac.id Internet Source	<1 %
31	media.neliti.com Internet Source	<1 %
32	eprints.ung.ac.id Internet Source	<1 %
33	adesuherman.blogspot.com Internet Source	<1 %
34	gorillapuber.blogspot.com Internet Source	<1 %
35	softbizniz.blogspot.com Internet Source	<1 %
36	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1 %
37	Maria Magdalena Melani, Lusi Susanti. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Kasus Pada KPP Pratama Sukabumi)", JURNAL AKUNIDA, 2018 Publication	<1 %
38	jimfeb.ub.ac.id Internet Source	<1 %
39	mahasiswa.ung.ac.id Internet Source	<1 %
40	balitbang.pemkomedan.go.id Internet Source	<1 %
41	digilib.unpas.ac.id Internet Source	<1 %

XL Axiata LTE			11.36	74%
< Skripsi_Miranti Muharam_E1116024_P...				↑
39	mahasiswa.ung.ac.id Internet Source		<1 %	
40	balitbang.pemkomedan.go.id Internet Source		<1 %	
41	digilib.unpas.ac.id Internet Source		<1 %	
42	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source		<1 %	
43	ejurnal.bunghatta.ac.id Internet Source		<1 %	
44	lib.ui.ac.id Internet Source		<1 %	
45	www.maxmanroe.com Internet Source		<1 %	
46	www.pajak.go.id Internet Source		<1 %	
47	Mienati Somya Lasmana, Reni Eka Isyatir Rodhiyah. "Changes of PTKP, PPh, PPN and PPnBM: its linkages on DJP East Java II", Asian Journal of Accounting Research, 2018 Publication		<1 %	
48	publication.gunadarma.ac.id Internet Source		<1 %	
etheses.uin-malang.ac.id				
49	Internet Source		<1 %	
50	text-id.123dok.com Internet Source		<1 %	

		Internet Source	<1 %
47	Mienati Somya Lasmana, Reni Eka Isyatir Rodhiyah. "Changes of PTKP, PPh, PPN and PPnBM: its linkages on DJP East Java II", Asian Journal of Accounting Research, 2018	Publication	<1 %
48	publication.gunadarma.ac.id	Internet Source	<1 %
	etheses.uin-malang.ac.id		
49		Internet Source	<1 %
50	text-id.123dok.com	Internet Source	<1 %

Exclude quotes On Exclude matches < 25 words
Exclude bibliography On





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS IHSAN
(UNISAN) GORONTALO

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NO. 84/D/O/2001
 JL. Raden Saleh No. 17 Telp. (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

SURAT KETERANGAN
NO : 028/UNISAN-G/II/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Reyther Bikil, SE., M.Si
 NIDN : 09 270770 01
 Jabatan : Wakil Rektor II Bidang Adm. Dan Keuangan
 Menyatakan,
 Nama : Miranti Muhamar
 Nim : E11 16.024
 Prodi : Akuntansi
 Fakultas : Ekonomi

Bahwa yang bersangkutan diberikan izin penelitian di Universitas Ihsan Gorontalo dengan judul penelitian **“PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PENGHASILAN PASAL 21 PADA WAJIB PAJAK FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO”** waktu pelaksanaan penelitian dari tanggal 25 Februari sampai dengan 25 Maret 2020. Kepada caalon peneliti diharapkan :

1. Mematuhi segala ketentuan dan peraturan yang berlaku di Universitas Ihsan Gorontalo
2. Pengambilan data penelitian berhubungan dengan bagian Kepegawaian di lingkungan Universitas Ihsan Gorontalo
3. Data penelitian bersifat rahasia dan tidak di izinkan menyampaikan informasi kepada pihak-pihak lain yang tidak berkepentingan.
4. Melaporkan kembali kepada Wakil Rektor II Universitas Ihsan Gorontalo apabila pengambilan data telah berakhir.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya,

Gorontalo, 25 Februari 2020


 Reyther Bikil, SE., M.Si
 Wakil Rektor Bidang Adm. Dan Keuangan
 NIDN. 09 270770 01

Tembusan:

1. Rektor Universitas Ihsan Gorontalo
2. Wakil Rektor II Bidang Adm. Dan Keuangan
3. Mahasiswa yang bersangkutan
4. Arsip

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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. 0116/UNISAN-G/S-BP/IV/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini:

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

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasiswa	:	MIRANTI MUHARAM
NIM	:	E1116024
Program Studi	:	Akuntansi (S1)
Fakultas	:	Fakultas Ekonomi
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Piskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh 21 Pada Wajib Pajak Fakultas Ekonomi

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 diujiankan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 21 April 2020
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



Daftar Riwayat Hidup

Miranti Muharam, Lahir di Desa Tongo Kecamatan Bonepantai Bonebolango pada Tanggal 06 Oktober 1998 Anak pertama dari 2 bersaudara, hasil dari buah hati **“Nurdin Muharam & Yusrin Iamusu”**

Penulis pertama kali menempuh jalur pendidikan tepat pada umur 6 tahun di Taman kanak-kanak pada TK Mawar Indah Desa Tongo tahun 2003 dan selesai pada tahun 2004, pada tahun yang sama penulis melanjutkan sekolah di Sekolah Dasar Negeri Tongo, dan selesai pada tahun 2010 dan melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama 1 Bonepantai dan selesai pada tahun 2013, Kemudian penulis melanjutkan Pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan 1 Bonepantai dengan mengambil Jurusan Administrasi Perkantoran dan selesai pada tahun 2016. Pada tahun yang sama Penulis mendaftarkan diri melanjutkan pendidikan di salah satu Perguruan Tinggi Swasta Jurusan akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo, dan Alhamdulillah selesai pada tahun 2020.

Dengan ketekunan dan motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha Penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikan Karya Ilmiah ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan