

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN PENYULUHAN PAJAK
TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK
PADA KANTOR PAJAK PENYULUHAN DAN
KONSULTASI PAJAK (KP2KP)
DI KABUPATEN POHUWATO**

Oleh :

**MONALISA PODUNGGE
E21.19.124**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian
Guna Memperoleh Gelar Sarjana



**PROGRAM SARJANA
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
GORONTALO
2020**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN PENYULUHAN PAJAK
TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK
PADA KANTOR PAJAK PENYULUHAN DAN
KONSULTASI PAJAK (KP2KP)
DI KABUPATEN POHUWATO**

Oleh :

**MONALISA PODUNGGE
E.21.19.124**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Dan Telah Disetujui Oleh Tim Pembimbing
Gorontalo, 20 Juni 2020

Pembimbing I



SULATMAN, SE, MM
NIDN : 0910097402

Pembimbing II



LELY AFIATI, SE, MM
NIDN : 0924088006

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN PENYULUHAN
PAJAK TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK
PADA KANTOR PAJAK PENYULUHAN DAN
KONSULTASI PAJAK (KP2KP)
DI KABUPATEN POHUWATO**

Oleh

MONALISA PODUNGGE
E21.19.131

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

1. HARIS HASAN, SE., MM
2. TAMSIR, SE., MM
3. MUHAMAD ANAS, SE., MM
4. SULAIMAN, SE., MM
5. LELY AFIATI, SE., MM



Mengetahui :



Dekan Fakultas Ekonomi
Dr. Ariawan, S.Psi, SE., MM
NIDN : 09 220575 02



Ketua Program Studi Manajemen
Rika Zahra Silakahan, SE., MM
NIDN : 09 220785 01

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

” pendidikan bukan hanya untuk yang muda tapi untuk segala umur”

“Pengetahuan akan berarti jika diamalkan”

PERSEMBAHAN

Ucapkan Rasa Syukur Kepada Allah SWT , Atas Selesainya Skripsi Ini Yang Kupersembahkan Kepada: Kedua Orang Tuaku Yang Aku Sayangi, Ayahandaku Muhammad Podungge Dan Ibundaku Liana Nurhamidin Yang Tidak Kenal Leleh Membersembahkan Dan Membimbingku Menyolahkanku Sampai Aku Dapat Menggapai Cita-Citaku, Keluarga Serta Orang Yang Selalu Memberikan Semangat Dan Para Dosen Pembimbing Yang Senantiasa Membantu Dan Membina Aku Serta.

Teman-Teman Seangkatan Yang Sama-Sama Berjuang Dalam Menggapai Cita-Cita

Dan

***Almamaterku tercinta
“universitas ichsan gorontalo”***

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) ini adalah asli belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana) baik di universitas ichsan pohuwatomamupun diperguruan tinggi lainnya
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguhnya dan apabila dikemudian hari terhadap penyimpanan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya selain norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Gorontalo, 20 Juni 2020

Yang Membuat Pernyataan



Monalisa Podungge

E21.19.124

KATA PENGANTAR



Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, penulis panjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, serta salam dan taslim atas junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah mengantar kita semua dari alam kegelapan ke alam yang terang, sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini dalam rangka memperoleh Gelar sarjana. Adapun karya tulis ini berjudul :”Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Penyuluhan Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Pada Kantor Pajak Penyuluhan Dan Konsultasi Pajak (Kp2kp) Di Kabupaten Pohuwato”.

Peneliti sangat menyadari bahwa usulan penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan segala kritik dan saran yang sifatnya membangun ke arah perbaikan dan kesempurnaan karya tulis ini. Melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terimah kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Muh Ihsan Gaffar SE.,M.,AK CSRS selaku ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Ihsan Gorontalo, Bapak Dr. Hi. Abd.Gaffer, M,SI selaku Rector Universitas Ihsan Gorontalo, Bapak Dr.Ariawan, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Ihsan Gorontalo,Ibu Zahra Solikahan, SE., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Ihsan Gorontalo, BapakSulaiman, SE, MM, selaku pembimbing 1 Dan Ibu Lely Afiati, SE., MM selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis, seluruh staff dan dosen dilingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Ihsan Gorontalo yang telah mendidik penulis hingga selesainya studi di bangku perkuliahan, Orang tua yang selalu member dukungan dan dorongan dari segi Moril maupun Materi, serta teman-teman seangkatan jurusan manajemen angkatan 2016

Universitas Ichsan Gorontalo yang telah banyak memberikan bantuan, dorongan dan motivasi hingga skripsi ini selesai.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang terlibat, dengan harapan semoga hasil penelitian ini dapat diterima dan bermanfaat bagi pembaca. Aamiin ya Rabbal Alamin

Marisa, 20Juni 2020

Monalisa Podungge
E21.19.124

ABSTRAK

Pajak merupakan iuran yang harus dipaksakan dengan tiada mendapat balas jasa secara langsung. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan fiskus dan penyuluhan pajak berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel bebas dalam hal ini pelayanan fiskus dan penyuluhan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato, secara parsial variabel pelayanan fiskus dan variabel penyuluhan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato.

Kata Kunci : Pelayanan Fiskus dan Penyuluhan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak Pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP).

ABSTRACT

Monalisa Podungge E21.19.124, The Effect Of Fiskus Services And Tax Counseling On Taxpayer Awereness At The Tax Counseling Abd Tax Consulataion Office (Kp2kp) In Pohuwato Regency. Supervised By Sulaiman, SE, MM And Lely Afianti, SE, MM

The Purpose Of This Study Is To Identify And Analyze Tax Administration Services And Taxcounseling Which Have A Positive And Significan Effect Both Partially And Simultaneously On The Awareness Of Taxpayers At The Tax Counseling And Tax Consultation Office In Pohuwato Regency. The Result Of This Study Indicate That Silmutaneously The Independent Variables In This Case Tha Tax Outhorities And Tax Counseling Have Appositive And Significant Effect On Taxpayer Awareness At The Tax Counseling And Tax Consultation Office (Kp2kp) In Pohuwato Regency. Partially The Tax Authorities Service Variables And Tax Extension Variables Haveand A Positive And Significant Effect On The Awareness Of Taxpayers At The Tax Counseling And The Tax Consulting Office In Pohuwato Regency.

Keyword : Fysical Servis And Tax Counseling For Taxpayer Awareness At The Tax Office, Tax Counseling And Consultation.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. manfaatPenelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Pengertian Pajak.....	7
2.2. Fungsi dan Pengelompokan Pajak	9
2.2.1. Fungsi Pajak.....	9
3.2.2. Pengelompokan Pajak.....	11
2.3. Pelayanan Fiskus.....	12

2.4. Penyuluhan Pajak.....	17
2.5. Kesadaran Pajak.....	23
2.6. Kerangka Pikir	25
2.7. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1. Obyek dan Waktu Penelitian	27
3.2. Metodologi Pengumpulan Data	27
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	27
3.4. Populasi dan Sampel	28
3.4.1. Populasi.....	28
3.4.2. Sampel.....	29
3.5. Defenisi dan Operasional Variabel	30
3.6. Skala Pengukuran Variabel.....	30
3.7. Metode Analisis	31
3.8. Pengujian Hipotesis	32
3.8.1. Pengujian Hipotesis Secara Simultan	32
3.8.2. Pengujian Hipotesis Secara Parsial	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	34
4.1.1. Sejarah Singkat KP2KP Kabupaten Pohuwato.....	34
4.1.2. Visi dan Misi KP2KP Marisa	37
4.1.3. Struktur Organisasi KP2KP	38
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan	38
4.2.1. Analisis Variabel Pelayanan Fiskus (X_1).....	39
4.2.2. Analisis Variabel Penyuluhan Pajak (X_2).....	44

4.2.3. Analisis Variabel Kesadaran Wajib Pajak (Y).....	49
4.3. Hasil Analisis Statistik	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1. Kesimpulan	59
5.2. Saran-saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel	30
Tabel 3.2. Pembobotan Alternatif Skala <i>Likert</i>	31
Tabel 4.1. Rentang Skala Pengukuran Terhadap Skor Item	39
Tabel 4.2. Tanggapan Responden tentang Pelayanan Fiskus (X_1) dengan Indikator Komitmen.....	40
Tabel 4.3. Tanggapan Responden tentang Pelayanan Fiskus (X_1) dengan Indikator Integritas dan Kejujuran	40
Tabel 4.4. Tanggapan Responden tentang Pelayanan Fiskus (X_1) dengan Indikator Pengetahuan	41
Tabel 4.5. Tanggapan Responden tentang Pelayanan Fiskus (X_1) dengan Indikator Keahlian	42
Tabel 4.6. Tanggapan Responden tentang Pelayanan Fiskus (X_1) dengan Indikator Komunikasi	42
Tabel 4.7. Tanggapan Responden tentang Pelayanan Fiskus (X_1) dengan Indikator Kenyamanan.....	43
Tabel 4.8. Tanggapan Responden tentang Penyuluhan Pajak (X_2) dengan dengan Penyuluhan Langsung berupa Seminar	44
Tabel 4.9. Tanggapan Responden tentang Penyuluhan Pajak (X_2) dengan dengan Penyuluhan Langsung berupa Workshop.....	45
Tabel 4.10. Tanggapan Responden tentang Penyuluhan Pajak (X_2) dengan dengan Penyuluhan Langsung berupa Bimbingan Teknis.....	46
Tabel 4.11. Tanggapan Responden tentang Penyuluhan Pajak (X_2) dengan Penyuluhan Tidak Langsung melalui Radio/Televisi	46

Tabel 4.12. Tanggapan Responden tentang Penyuluhan Pajak (X_2) dengan Penyuluhan Tidak Langsung melalui Penyebaran Buku	47
Tabel 4.13. Tanggapan Responden tentang Penyuluhan Pajak (X_2) dengan Penyuluhan Tidak Langsung melalui Leaflet Perpajakan	48
Tabel 4.14. Tanggapan Responden tentang Kesadaran Wajib Pajak (Y) dengan Indikator Ketepatan Waktu dalam Membayar Pajak	49
Tabel 4.15. Tanggapan Responden tentang Kesadaran Wajib Pajak (Y) dengan Indikator Sukarela Menyisihkan Sebagian Kecil Penghasilan	50
Tabel 4.16. Tanggapan Responden tentang Kesadaran Wajib Pajak (Y) dengan Indikator Menunggu Masa Waktu Pembayaran Pajak.....	50
Tabel 4.17. Tanggapan Responden tentang Kesadaran Wajib Pajak (Y) dengan Indikator Jarang Mendapatkan Sanksi	51
Tabel 4.18. Hasil Analisis Determinasi	53
Tabel 4.19. Hasil Pengujian Simultan (Uji F).....	54
Tabel 4.20. Pengujian Secara Parsial (Hasil Uji-t)	55
Tabel 4.21. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda (<i>Multiple Regression Method</i>).....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar Kerangka Pikir	26
-----------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	62
Lampiran 2. Hasil Analisis Regresi	66
Lampiran 3. Tabulasi Data	69
Lampiran 4. Jadwal Penelitian	72
Lampiran 5. Hasil Test Turnitin.....	73
Lampiran 6. Surat Keterangan Penelitian	75
Lampiran 7. Surat balasan penelitian	76
Lampiran 8. Surat Bebas Plagiat	77
Lampiran 9. Curriculum Vitae.....	78

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Demi lancarnya perpajakan di Negara Kesatuan Republik Indonesia, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak berupaya untuk membuat wajib pajak secara sukarela dan sadar membayar pajaknya terutama para wajib pajak pengusaha, hal ini dimaksudkan agar pendapatan negara dapat ditngkatkan karena merupakan pendapatan negara terbesar bersumber dari penerimaan pajak.

Selaras dengan langkah pemerintah dalam menyadarkan para wajib pajak tersebut untuk membayar pajak setiap tahunnya, maka pihak pemerintah telah mengeluarkan peraturan melalui Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, maka Ditjen Pajak membentuk KP2KP yang berada di bawah kontrol Kantor Pajak Pratama induk sebagai tempat pemberian layanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan kepada masyarakat. Pembentukan KP2KP ini dimaksudkan untuk memenuhi kedua aspek dalam prinsip *good governance* tersebut yaitu mempermudah wajib pajak dalam menerima pelayanan prima dari instansi pajak dan memudahkan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak terdaftar, (Yuskar dkk, 2014 : 1).

Oleh karena itu, peningkatan kesadaran wajib pajak, baik orang pribadi atau pun badan akan meningkat ketika kantor layanan penerimaan pajak dalam hal ini Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) Marisa Kabupaten Pohuwato dapat memberikan layanan fiskus yang sesuai dengan yang diinginkan

oleh wajib pajak pribadi atau pun badan. Menurut Wardoyo (2008) pelayanan fiskus adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak untuk membantu proses pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak.

Layanan fiskus berperan untuk memberikan penilaian positif kepada wajib pajak tentang layanan perpajakan yang disediakan lembaga penerimaan pajak, khususnya KP2KP Marisa Kabupaten Pohuwato. Perlu dipahami bahwa yang dimaksud wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Casavera, 2009 : 4).

Peranan fiskus dalam menimbulkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak merupakan wujud nyata dari peran serta seorang fiskus dalam mendukung adanya pembangunan maupun perekonomian di Indonesia. Fiskus dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato yang bertanggung jawab dalam mendayagunakan sumber daya manusia guna meningkatkan kesadaran wajib pajak, fiskus diharapkan agar memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi perpajakan dan perundang-undangan perpajakan, selain itu fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik, (Jatmiko, 2006 : 56).

Pelayanan dapat diukur dengan kemampuan yang dimiliki oleh seorang fiskus dalam memberikan pelayanan dana penyuluhan yang dapat memuaskan, menerapkan kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang harus dimiliki

oleh aparat pajak. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan dan penyuluhan yang diharapkan, maka pelayanan dan penyuluhan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan dengan dibuktikan dengan adanya wajib pajak mendaftarkan diri Pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato untuk dicatat sebagai wajib pajak dan sekaligus untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) berdasarkan sistem *self assessment*.

Namun tidak dapat dipungkiri bahwa dalam membayar pajak masih banyak wajib pajak yang salah penyetoran, misalnya Lebih Bayar (LB) atau Kurang Bayar (KB) maka wajib pajak yang telah mempunyai NPWP perlu diberikan Surat Pemberitahuan (SPT). Oleh karena itu, dibutuhkan penyuluhan yang intens dari pihak fiskus agar tidak terjadi lagi kesalahan penyetoran dan hal-hal yang tidak diinginkan terjadi yang dapat merugikan kedua belah pihak baik wajib pajak dalam menanggung risiko karena salah bayar maupun pihak pemerintah disebabkan karena masyarakat tidak memiliki kesadaran untuk membayar pajak sebagai bentuk tanggungjawabnya.

Berdasarkan surat edaran dari Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-98/PJ/2011 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, Kegiatan penyuluhan dapat dilakukan dengan dua cara yaitu penyuluhan langsung dan penyuluhan tidak langsung. Penyuluhan bukan merupakan sebuah upaya atau proses yang bersifat reaktif dan tidak terencana melainkan harus disusun secara sistematis sehingga dapat dilaksanakan, dipantau dan dievaluasi dengan baik.

Dalam rangka membangun kesamaan persepsi untuk menghindari multitafsir mengenai program/kegiatan penyuluhan, maka perlu diatur batasan kegiatan penyuluhan. Berdasarkan pengertian mengenai penyuluhan yang telah dijelaskan sebelumnya, untuk dapat dihitung sebagai kegiatan penyuluhan maka suatu kegiatan harus memenuhi hal-hal yaitu dilakukan secara terencana; Materi yang disampaikan adalah terkait pengetahuan peraturan perpajakan; Dilakukan kepada kelompok *audience*/massa (jika dilakukan kepada perseorangan/individu maka tidak termasuk penyuluhan melainkan konsultasi).

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan formulasi judul, "Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Penyuluhan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak Pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato".

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dikemukakan dalam penelitian ini yaitu,

1. Apakah pelayanan fiskus dan penyuluhan pajak berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato ?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato ?

3. Apakah penyuluhan pajak berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis penyuluhan pajak berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kesadaran wajib pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan fiskus dan penyuluhan pajak berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang dapat dipetik oleh semua pihak terkait dengan adanya penelitian ini, maka diharapkan yaitu:

1. Bagi Praktisi

Diharapkan kepada fiskus agar memberikan pelayanan dan penyuluhan yang intens agar masyarakat betul-betul menyadari betapa pentingnya tingkat

kesadaran pajak karena merupakan sumber utama pemerintah dalam melakukan pembangunan di segala bidang yang pada akhirnya masyarakat sendiri yang akan menikmatinya.

2. Bagi Masyarakat

Agar memiliki kesadaran yang tinggi dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak untuk membayar pajak karena hasilnya masyarakat sendiri yang akan menikmatinya melalui pembangunan infrastruktur yang dibangun oleh pemerintah.

3. Bagi akademisi

Sebagai bahan referensi, acuan, pedoman dan tambahan informasi dalam melakukan penelitian yang terkait dengan masalah perpajakan.

4. Bagi Peneliti

Sebagai tambahan wawasan bagi peneliti yang berkaitan dengan masalah perpajakan dan juga sebagai pembuktian teori yang didapatkan di bangku kuliah dan penerapannya di lapangan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan dengan tiada mendapat balas jasa secara langsung. Berdasarkan Undang-Undang No. 28 tahun 2007 pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara oleh perseorangan atau kelompok, pajak bersifat memaksa, berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan timbal balik secara langsung dan digunakan untuk kepentingan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Soemitro dalam Mardiasmo (2016 : 3) menyatakan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Sudirman dan Amiruddin (2016 : 2) menyatakan bahwa pajak adalah peralihan kekayaan dari sektor swasta ke sektor publik berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapatkan imbalan yang secara langsung dapat ditunjukkan, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan sebagai alat pendorong, penghambat atau pencegah, untuk mencapai tujuan yang ada di luar bidang keuangan negara”.

Lebih lanjut Sudirman dan Amiruddin (2016 : 3) ”menyatakan pajak adalah kewajiban menyerahkan sebagian kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu tetapi

bukan sebagai hukuamam menurut peraturan yang ditetapkan Pemerintah serta dapat dipaksakan tetapi tak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum”. Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjukkan dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah (Waluyo, 2012 : 1).

Menurut Diana dan Setiawati (2014 : 1) 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. Sedangkan menurut R. Santoso Brotodiharjo (2003 : 4) 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 umum berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Soemahamidjadja yang dikutip oleh Erly Suandy (2008 : 9) pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh pengusaha berdasarkan norma-norma hukum guna menutup biaya produksi barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. luran dari rakyat kepada Negara.
- b. Berdasarkan undang-undang.
- c. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- d. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

2.2. Fungsi dan Pengelompokan Pajak

2.2.1. Fungsi Pajak

Menurut Purwono (2009 : 8-10) ada empat fungsi pajak, yaitu:

a) Penerimaan (*Revenue*)

Fungsi penerimaan atau yang dikenal pula dengan istilah fungsi *budgeteir* (anggaran) adalah fungsi utama dari pemungutan pajak. Seperti telah kita ketahui bersama, dewasa ini pajak menyumbang hampir lebih dari 70% total pendapatan Negara kita. Hal ini tentu saja menunjukkan partisipasi dominan pajak sebagai suatu penyokong pembiayaan penyelenggaraan dalam pemerintahan yang meliputi belanja rutin pemerintah.

b) Pemerataan (*Redistribution*)

Pajak yang dipungut oleh negara selanjutnya akan dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk penyediaan fasilitas publik di seluruh wilayah Negara. Fungsi inilah yang seharusnya lebih ditonjolkan di Negara kita sebagai bukti bahwa hasil pajak yang dipungut tersebut bahwa benar-benar ditunjukkan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat, sekaligus menghapus kesenjangan sosial

yang tidak dapat dipungkiri terjadi di Indonesia.

b) Pengaturan Harga (*Repricing*)

Fungsi ini sama pengertiannya dengan Fungsi *Regulerent* (mengatur) yang lebih sering digunakan dalam literatur perpajakan. Pajak digunakan sebagai alat untuk menagatur atau mencapai tujuan tertentu dalam bidang ekonomi, politik, sosial, budaya, pertahanan, dan keamanan. Contoh nyata dari fungsi ini adalah pemberlakuan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) yang bertujuan untuk membatasi konsumsi masyarakat atas barang-barang mewah.

d) Legalitas Pemerintahan (*Reprecentation*)

Slogan revolusioner di Inggris yang menyerukan “*Notaxation with out representation*”, dan di Amerika Serikat yang berbunyi “*Taxation without representation is robbery*”, mengimplikasikan bahwa pemerintah membebani pajak atas warga negara dan warga negara berhak meminta akuntabilitas dari pemerintah sebagai bagian dari kesepakatan (pengenaan pajak tidak diputuskan secara sepihak oleh penguasa tetapi merupakan kesepakatan bersama dengan rakyat melalui perwakilannya di parlemen).

Secara implisit terlihat ada dua fungsi pajak berdasarkan Mardiasmo (2016 : 4), yaitu.

1. Fungsi anggaran (*budgetair*)

Pajak sebagai sumber dan abagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2. Fungsi mengatur (*regulerend*)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah

dalam bidang sosial dan ekonomi. Contoh: pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras, pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif.

2.2.2. Pengelompokan Pajak

Terdapat berbagai macam jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi 3, yaitu pengelompokan menurut golongan, menurut sifat dan menurut lembaga pemungutnya. (Mardiasmo, 2016 : 7)

a. Menurut golongannya

- 1) Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh Pajak Penghasilan.
- 2) Pajak tidak langsung, pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh Pajak Pertambahan Nilai.

b. Menurut Sifatnya

- 1) Pajak Subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh Pajak Penghasilan
- 2) Pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

c. Menurut lembaga Pemungutnya

- 1) Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan

untuk membiayai rumah tangga Negara. Contoh Pajak penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Bea Materai.

- 2) Pajak Daerah, yaitu Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah Terdiri atas:
 - a. Pajak Propinsi, Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
 - b. Pajak Kabupaten/Kota, Contoh; Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan

2.3. Pelayanan Fiskus

Yang dimaksud pelayanan fiskus dalam hal ini adalah pegawai pajak yang memiliki kemampuan untuk menumbuhkan kesadaran wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajaknya baik yang diperlihatkan secara individu ataupun secara tim. Secara umum fiskus merupakan petugas.

Konsep pelayanan publik yang diterangkan oleh Valerie A. Zeithaml (1990) dalam Pandji Santosa (2008: 59) mengonsepan mutu layanan publik pada dua pengertian yaitu *expected service* dan *preceived service*. Keduanya terbentuk oleh dimensi-dimensi mutu layanan, yaitu *tangibles* (terjamah), *rehability* (andal), *credibility* (bisa dipercaya), *responsiveness* (tanggap), *competence* (kompeten), *courtesy* (ramah), *security* (aman), *access* (akses), *communication* (komunikasi), *under standing the customer* (memahami pelanggan).

Jadi pelayanan fiskus dapat didefinisikan sebagai cara petugas pajak

dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 62/PMK.01/2009 Pasal 58 menjelaskan fungsi dari Kantor Pajak Pratama sebagai pelayanan fiskus, yaitu:

- a. Pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
- b. Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
- c. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- d. penyuluhan perpajakan;
- e. pelaksanaan registrasi Wajib Pajak;
- f. pelaksanaan ekstensifikasi;
- g. penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- h. pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- i. pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- j. pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- k. pelaksanaan intensifikasi;
- l. pembetulan ketetapan pajak
- m. pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah

dan Bangunan

n. pelaksanaan administrasi kantor.

Ilyas dan Burton (2008 : 202) mengatakan bahwa untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak, diperlukan juga pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai fiskus. Kewajiban fiskus yang diatur dalam Undang-undang perpajakan adalah:

- a. Kewajiban untuk membina wajib pajak,
- b. kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar,
- c. kewajiban merahasiakan data wajib pajak,
- d. kewajiban melaksanakan putusan.

Sementara itu, terdapat pula hak-hak fiskus yang diatur dalam UU perpajakan, antara lain:

- a. hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan,
- b. hak menerbitkan Surat Ketetapan Pajak,
- c. hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
- d. hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan,
- e. hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi,
- f. hak melakukan penyidikan,

Menurut Kotler dan Keller (2010) pelayanan yang baik harus mengandung lima *instrument serqual* yang meliputi:

- a. *Tangible* adalah wujud dari pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak.
- b. *Reliability* adalah konsistensi mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh

petugas pajak kepada wajib pajak.

- c. *Assurance* adalah jaminan yang diberikan kantor pajak kepada wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal.
- d. *Responsibility* adalah ketepatan dan keakuratan dan pelayanan pajak yang diberikan petugas (fiskus) kepada wajib pajak
- e. *Empathy* adalah sikap peduli yang diperlihatkan petugas pajak kepada wajib pajak.

Pegawai Pajak juga harus memberikan kepercayaan dan kenyamanan untuk wajib pajak yang akan membayarkan pajaknya pada Kantor Pelayanan Pajak. Menurut Thomas Sumarman (2012: 6) indikator tingkat kepercayaan terhadap konsultan pajak.

- a. Komitmen (*commitment*)

Pegawai pajak dapat dinilai bagaimana dia memberikan nasihat dan masukan kepada Wajib Pajak atau perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku dan harus berkomitmen untuk membantu Wajib Pajak dan klien pada waktu yang lama.

- b. Integritas dan Kejujuran (*integrity and honesty*)

Pegawai pajak harus memiliki kejujuran tetapi juga mempunyai integritas tinggi. Kejujuran yaitu tidak melakukan kebohongan, tidak tepat janji, tidak tepat waktu. Pegawai yang memiliki integritas tinggi adalah pegawai yang jujur dan dapat diandalkan, sehingga pegawai juga harus mempunyai etika yang tinggi juga.

c. Pengetahuan (*Knowledge*)

Seorang konsultan pajak atau staf perpajakan diperoleh dari pendidikan formal, yaitu sarjana ekonomi atau sarjana lainnya yang mengerti tentang peraturan dan perundang-undangan perpajakan. Pengetahuan keuangan tentang masalah perpajakan, maupun tentang akuntansi harus dimiliki oleh *tax review*.

d. Keahlian

Keahlian seorang konsultan pajak atau staf pajak adalah pengalaman, semakin banyak pengalaman maka akan semakin tinggi tingkat keahliannya.

e. Komunikasi (*communication*)

Seorang konsultan atau pegawai pajak harus dapat berkomunikasi dengan jelas, tepat dan *win-win*. Banyak kesalahpahaman yang terjadi karena tidak dapat berkomunikasi dengan baik.

f. Tingkat kenyamanan (*convenient level*)

Tingkat kenyamanan dapat dirasakan oleh wajib pajak dari ketersediaan waktu seorang pegawai pajak atau konsultan pajak untuk melayani mereka di Kantor Pajak.

Berdasarkan point-point di atas yang telah dikemukakan, maka hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh fiskus dalam hal ini pegawai pajak adalah berupa jasa yang diberikan untuk wajib pajak dengan sikap yang baik, komunikatif, memahami wajib pajak dan memberikan pelayanan yang aman dan ramah agar wajib pajak merasa aman dalam melaksanakan pembayaran pajaknya sebagai bentuk tanggungjawabnya sebagai wajib pajak terhadap pemerintah agar pembangunan dan sektor ekonomi dapat ditngkatkan karena

sumber utama pendapatan negara berasal dari pajak.

2.4. Penyuluhan Pajak

Dalam surat edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor : SE-98/PJ/2011 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, Kegiatan penyuluhan dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:

1. Penyuluhan Langsung

Penyuluhan Langsung adalah kegiatan penyuluhan perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan Wajib Pajak atau calon Wajib Pajak. Contoh penyuluhan langsung antara lain: seminar, workshop, bimbingan teknis, kelas pajak dan sebagainya.

- 1) Kelebihan dari metode ini adalah penyampaian materi yang lebih detail dan pemahaman peserta atas materi penyuluhan yang baik karena terlibat langsung dalam bentuk diskusi/tanyajawab secara langsung.;
- 2) Kekurangan metode ini adalah jumlah peserta yang terbatas; dan
- 3) Kegiatan ini sangat baik jika tujuan penyuluhannya adalah membantu Wajib Pajak dalam memahami aspek teknis perpajakan seperti tata cara penghitungan pajak dan pelaporannya.

2. Penyuluhan Tidak Langsung

Penyuluhan tidak langsung adalah kegiatan penyuluhan perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan peserta. Contoh kegiatan penyuluhan tidak langsung antara lain: kegiatan penyuluhan melalui radio/televisi, penyuluhan melalui penyebaran buku/*booklet/leaflet*

perpajakan.

- 1) Kekurangan metode ini adalah kegiatan penyuluhan yang relatif singkat sehingga materi penyuluhan yang diberikan cenderung bersifat umum dan tidak dapat dipastikan bahwa seluruh masyarakat yang melihat atau mendengar paham atas materi tersebut;
- 2) Kelebihan metode ini adalah jumlah masyarakat yang dapat diedukasi melalui metode ini sangat luas; dan
- 3) Metode ini sangat baik untuk membangun kepedulian masyarakat akan pentingnya pajak bagi negara dan masyarakat. Pemilihan media penyuluhan selanjutnya dituangkan pada tabel Rencana Penyuluhan, kolom 6 sesuai dengan Lampiran V Surat Edaran ini. Pemilihan media dilakukan berdasarkan kajian atau pemahaman bahwa suatu media dipilih agar informasi perpajakan dapat diterima oleh audience sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai. Ilustrasi berikut ini memberikan gambaran tentang keunggulan dan kelemahan dari media berdasarkan perbandingan keluasan jangkauan dan kedalaman materi penyuluhan,

Kegiatan penyuluhan pajak memiliki andil yang cukup baik dalam mensukseskan penyuluhan pajak keseluruhan wajib pajak. Berbagai media diharapkan mampu menggugah kesadaran masyarakat untuk patuh terhadap pajak dan membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara.

Kurangnya penyuluhan akan berdampak pada rendahnya pemahaman masyarakat tentang pajak yang menyebabkan ketidakpatuhan wajib pajak untuk membayar pajak, hal ini disebabkan karena masyarakat sebagai wajib pajak tidak

mengerti tentang pentingnya peranan pajak dalam kehidupan berbangsa dan bernegara yang padaakhirnya membuat masyarakat enggan memberikan kontribusi yang semestinya dan menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Oleh karena itu, dengan adanya penyuluhan dari petugas pajak seperti penyuluhan, iklan-iklan dengan media cetak maupun elektronik dapat membuat para wajib pajak lebih mudah mengerti dan lebih cepat mendapat informasi perpajakan, maka pengetahuan wajib pajak pun terhadap hak dan kewajiban perpajakannya akan bertambah tinggi. Namun, frekuensi pelaksanaan kegiatan penyuluhan ini masih kurang. Hal ini disebabkan oleh perbandingan jumlah daerah/ wilayah dan jumlah wajib pajak di Indonesia yang tidak sesuai dengan petugas penyuluhan perpajakan dari Direktorat Jenderal Pajak sehingga intensitas tersebut dianggap tidak memadai.

Berdasarkan dengan pernyataan di atas, hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan oleh Saragih (2013 : 95) bahwa penyuluhan perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Ditjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode- metode yang tepat.

Demikian hanya dengan apa yang dikemukakan oleh Susanto (2010 : 65) bahwa upaya dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dilakukan dengan penyuluhan perpajakan dengan beragam bentuk atau cara penyuluhan. Namun, kegiatan penyuluhan harus dilakukan secara efektif dan dilakukan dengan media-media yang lain yang lebih diketahui masyarakat (Herryanto, 2009 : 91).

Wajib pajak bisa memperoleh pemahaman tentang peraturan pajak melalui penyuluhan. Penyuluhan perpajakan adalah suatu upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan perpajakan.

Cara penyuluhan perpajakan yang dilaksanakan dapat dilakukan dengan cara penyuluhan, seminar, iklan, pembagian brosur ataupun terlibat dalam suatu kegiatan atau pelatihan. Melalui pelatihan diharapkan wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman yang lebih mengenai peraturan pajak. Pemahaman terhadap peraturan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak karena tanpa adanya pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perpajakan, maka tentunya akan sulit bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Program-program yang telah dilakukan berkaitan dengan kegiatan penyuluhan pajak yang dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak antara lain (Putra et al, 2014 : 52).

1. Mengadakan penyuluhan-penyuluhan tentang perpajakan.
2. Mengadakan seminar-seminar di berbagai profesi serta pelatihan-pelatihan baik untuk pemerintah maupun swasta.
3. Memasang spanduk yang bertemakan pajak.
4. Memasang iklan layanan masyarakat di berbagai stasiun televisi.
5. Mengadakan acara *tax goes to campus* yang diisi dengan berbagai acara yang menarik mulai dari debat pajak sampai dengan seminar pajak dimana

hal tersebut bertujuan untuk menimbulkan pemahaman tentang pajak kepada masyarakat.

6. Memberikan penghargaan terhadap wajib pajak patuh pada setiap Kantor Pelayanan Penyuluhan Kantor Pajak (KPP2KP).

Penyuluhan merupakan suatu upaya yang dilakukan Dirjen Pajak melalui berbagai metode untuk memberikan informasi terkait segala peraturan dan kegiatan yang berhubungan dengan perpajakan agar dapat dilaksanakan oleh masyarakat pada umumnya khususnya wajib pajak, baik orang pribadi maupun badan usaha (Direktorat Jenderal Pajak, 2011 : 42).

Pengertian penyuluhan menurut Mustofa (2007 : 10) adalah suatu konsep umum yang dimaknakan sebagai proses dimana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain, tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak dimana kesemuanya itu merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif’.

Menurut Berger dan Luckman dalam Ihromi (1999 : 32) penyuluhan dibedakan atas dua tahap, yakni:

1. Penyuluhan primer

Penyuluhan primer sebagai penyuluhan pertama yang dijalani individu semasa Buruk, melalui mana ia menjadi anggota masyarakat, dalam tahap ini proses penyuluhan primer membentuk kepribadian anak ke dalam dunia umum dan keluarganya yang berperan sebagai agen penyuluhan.

2. Penyuluhan sekunder

Penyuluhan sekunder didefinisikan sebagai proses berikutnya yang

memperkenalkan individu yang telah dipenyuluhkan ke dalam sektor baru dunia objektif masyarakat dalam tahap ini proses penyuluhan mengarah pada terwujudnya sikap profesionalisme dan dalam hal ini menjadi agen penyuluhan adalah lembaga pendidikan, peer group, lembaga pekerjaan, lingkungan yang lebihluas dari keluarga”.

Dalam melakukan penyuluhan perlu adanya strategi dan metode yang tepat yang dapat diaplikasikan dengan baik dan menjadi indikator dan komponen dalam penyuluhan perpajakan Widi Widodo, dkk (2010 : 168), yaitu:

1. Penyuluhan

- a. Metode yang digunakan
- b. Tempat, fasilitas dan media yang digunakan
- c. Materi yang disampaikan

2. Cara Penyuluhan

- a. Seminar (penyuluhan langsung)
- b. Iklan (penyuluhan tidak langsung)

3. Media Informasi yang digunakan

Sumber informasi mengenai pajak banyak bersumber dari media masa namun media luar ruang juga menjadi sumber yang diperhatikan oleh masyarakat meliputi media cetak dan media elektronik.

2.5. Kesadaran Pajak

Menurut Bernardin (2005) kesadaran pajak didefinisikan sebagai sebuah perilaku yang menunjukkan pernyataan sikap untuk mentaati kewajiban pajak baik secara pribadi maupun badan. Menurut Muliari (2010) kesadaran pajak yang terlihat di dalam diri wajib pajak pribadi dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator yaitu sebagai berikut:

- a. Ketepatan dalam pembayaran pajak
- b. Secara sukarela menyisihkan sebagian kecil penghasilan untuk melakukan pembayaran pajak.
- c. Tidak menunggu masa waktu pembayaan pajak habis untuk melakukan pembayaran.
- d. Jarang mendapatkan sanksi akibat lalai dalam pembelajaran pajak.

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Nugroho, 2006). Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan Negara.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Muliari dan Setiawan (2010) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan adanya perpajakan dengan benar dan sukarela. Indikator dari kesadaran perpajakan sebagai berikut:

1. Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan.

2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.
6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut (Fikriningrum, 2012).

Sapriadi (2013) dan Setiawan (2014) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri Wajib Pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Dengan kesadaran pajak yang tinggi, kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya dapat meningkat. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Suardana (2014) bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

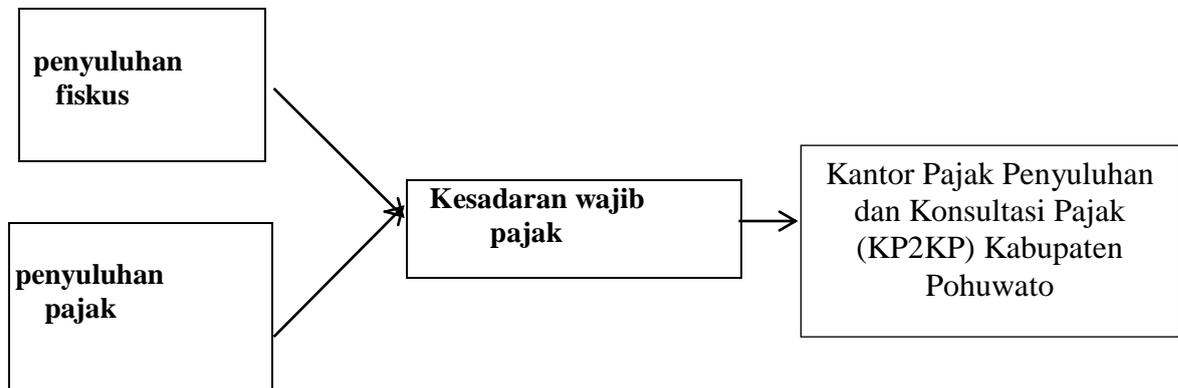
Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Jatmiko (2006), sedangkan menurut Muliari dan Nugroho (2006) semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan masyarakat semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Pentingnya suatu kesadaran untuk membayar pajak sangat diperlukan, mengingat tingginya kepentingan pajak

bagi Negara diwajibkan bagi Wajib Pajak untuk sadar dalam membayar pajak. Jadi semakin tinggi suatu kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, maka rasa kesadaran akan tinggi dalam mematuhi membayar pajak.

2.6. Kerangka Pikir

Berdasarkan pada uraian sebelumnya, maka disadari bahwa kesadaran wajib pajak sangat ditentukan oleh peran fiskus (pegawai) dalam memberikan pelayanan dan penyuluhan. Agar target pajak tercapai, perlu ditumbuhkan secara terus menerus kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Sekalipun kesadaran perpajakan timbul dari dalam diri wajib pajak itu sendiri, namun tetap diperlukan adanya pelayanan yang prima dan penyuluhan yang kontinyu. Meskipun demikian, dalam praktek sulit untuk membedakan apakah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya dimotivasi oleh kesadaran atau kepatuhan perpajakan. Untuk lebih jelasnya kerangka pikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar. kerangka pikir



2.7. Hipotesis pelayanan fiskus

Untuk memecahkan masalah pokok penelitian ini, maka digunakan hipotesis penelitian sebagai dasar dugaan sementara penulis. Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan fiskus dan penyuluhan pajak berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato
2. Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato
3. Penyuluhan pajak berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Obyek dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato dengan obyek penelitian pelayanan fiskus dan penyuluhan pajak serta kesadaran wajib pajak dengan waktu penelitian kurang lebih empat bulan yang dimulai sejak bulan September sampai dengan bulan Desember 2019.

3.2. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data sebagai bahan dalam penyusunan penelitian ini, maka digunakan metode sebagai berikut:

- a. Observasi, yaitu melakukan penelitian langsung terhadap obyek yang menjadi sasaran penelitian.
- b. Dokumentasi, yaitu peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen dari tempat penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis Data

- a. Data kualitatif yaitu data yang diperoleh tidak dalam bentuk angka-angka tetapi, berupa gambaran umum perusahaan, sejarah singkat perusahaan, maupun informasi-informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.
- b. Data kuantitatif, yaitu data yang dapat dihitung atau data yang berupa

- c. angka- angka. Data ini diperoleh dari hasil jawaban responden melalui sebaran kuesioner.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu :

a. Data Primer

Yaitu data yang bersumber dari lokasi penelitian berupa data utama yang akan dianalisis, dalam hal ini data yang diperoleh melalui penyebaran angket atau kuisisioner kepada responden yang berisi pernyataan /pertanyaan.

b. Data Sekunder

Yaitu bersumber dari data kedua dan berfungsi sebagai data pendukung dalam memecahkan pokok permasalahan yang menjadi obyek penelitian seperti sejarah singkat, struktur organisasi serta visi misi dari tempat penelitian.

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Populasi (*population*) mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian atau hal minat yang peneliti investigasi, (Uma Sekaran, 2006 : 121). Sedangkan menurut Sugiyono (2018 : 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya Dengan demikian populasi merupakan sumber suatu penyimpulan atas suatu fenomena.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak pribadi yang tercatat di Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato.

3.4.2. Sampel

Sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (Sugiyono, 2018 : 81).

Roscoe (1975) dalam Uma Sakaran (2006) menyatakan bahwa ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat dan dalam penelitian multivariat termasuk analisis berganda, ukuran sampel sebaiknya beberapa kali (lebih disukai 10 kali atau lebih) lebih besar dari jumlah variabel dalam studi.

Guna efisiensi waktu dan biaya serta tenaga, maka tidak semua wajib pajak pribadi tersebut menjadi objek dalam penelitian ini. Oleh karena itu, dilakukan penarikan sampel. Penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *simple random sampling* yang ditentukan dengan menjumlahkan seluruh variabel penelitian yaitu variabel X sebanyak 2 variabel dan variabel Y sebanyak 1 variabel kemudian dikali 10. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan 30 orang wajib pajak di Kabupaten Pohuwato sebagai sampel.

3.5. Defenisi Operasional Variabel

Untuk menghindari multitafsir pada penelitian ini, maka penulis mencantumkan variabel-variabel beserta indikatornya sebagaimana berikut:

Tabel 3.1. Variabel dan Indikator-Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Skal
Pelayanan Fiskus (X ₁)	a. Komitmen (<i>commitment</i>) b. Integritas dan Kejujuran (<i>integritty and honesty</i>) c. Pengetahuan (<i>Knowledge</i>) d. Keahlian (<i>skill</i>) e. Komunikasi (<i>communication</i>) f. Tingkat kenyamanan (<i>convenient level</i>)	
Peyuluhan Pajak (X ₂)	a. Penyuluhan langsung berupa: - seminar, - workshop, - bimbingan teknis b. Penyuluhan tidak langsung yaitu penyuluhan melalui - radio/telivisi, - penyebaran buku - leaflet perpajakan	
Kesadaran Wajib Pajak (Y)	a. Ketepatan dalam pembayaran pajak b. Sukarela menyisihkan sebagian kecil penghasilan c. Tidak menunggu masa waktu pembayaan pajak d. Jarang mendapatkan sanksi	

Sumber: Thomas Sumarman (2012: 6), SuratEdaranDirekturJenderal PajakNomor :SE-98/PJ/2011, Muliari (2010)

3.6. Skala Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel pada penelitian ini yang dilakukan penulis yaitu pembobotan untuk setiap penelitian atau alternatif pada kuisisioner berdasarkan Skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian gejala sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan menggunakan Skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator-indikator yang terukur titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden, (Sugiyono, 2018 : 80). Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau pertanyaan dukungan sikap yang diungkapkan dengan sangat setuju / sangat efektif, setuju / efektif, kurang efektif/ kurang efektif, tidak setuju / tidak efektif serta sangat tidak setuju / sangat tidak efektif sebagaimana yang tampak pada tabel pembobotan alternatif skala likert berikut:

Tabel 3.2. Pembobotan Alternatif Skala *Likert*

Pilihan	Simbol	Skor
Sangat Setuju/ Sangat Efektif	SS / SE	5
Setuju / Efektif	S / E	4
Netral/ Kurang Efektif	N / KE	3
Tidak Setuju/ Tidak Efektif	TS / TE	2
Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Efektif	STS / STE	1

3.7. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan untuk meneliti apakah variabel X atau variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel Y atau variabel dependen pada penelitian ini. Adapun persamaan regresi linear berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Dimana :

- Y = Kesadaran Pajak
- α = Nilai konstan atau nilai tetap.
- $\beta_1 - \beta_2$ = Koefisien korelasi
- X_1 = Pelayanan Fiskus
- X_2 = Penyuluhan Pajak
- ε = Variabel yang tidak diteliti

3.8. Pengujian hipotesis

Dalam penelitian ini digunakan dua pendekatan pengujian hipotesis untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yakni:

3.8.2. Pengujian Hipotesis secara Simultan

Pengujian pengaruh variabel independen secara simultan terhadap perubahan nilai variabel dependen dilakukan melalui pengujian terhadap besarnya perubahan nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh perubahan nilai semua variabel independen (Algifari, 2000). Uji F atau ANOVA dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} . Berdasarkan hal tersebut, maka dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut.

1. Jika nilai $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan menerima hipotesis alternatif.
2. Jika nilai $F_{hitung} < \text{nilai } F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan menolak hipotesis alternatif.

Uji F ini juga dapat dilakukan dengan membandingkan *probability value* (tingkat signifikansi) yang ditetapkan untuk penelitian ini dengan *probability value* hasil penelitian. Dengan tingkat signifikansi (*probability value*) yang ditetapkan sebesar 0,05, maka kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Apabila *probability value* hasil penelitian $< \text{Probability value}$ peneliti (0,05), maka H_0 ditolak dan menerima hipotesis alternatif
2. Apabila *probability value* hasil penelitian $> \text{probability value}$ peneliti (0,05), maka H_0 diterima dan hipotesis alternatif ditolak.

3.8.2. Pengujian Hipotesis secara Parsial

Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan dengan uji t. Uji t ini dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} , berdasarkan hal tersebut, maka dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} , maka H_0 ditolak dan menerima hipotesis alternatif.
2. Jika nilai $t_{hitung} <$ nilai t_{tabel} , maka H_0 diterima dan menolak hipotesis alternatif.

Uji t ini juga dapat dilakukan dengan membandingkan *probability value* (tingkat signifikansi) yang ditetapkan untuk penelitian ini dengan *probability value* hasil penelitian. Dengan tingkat signifikansi (*probability value*) yang ditetapkan sebesar 0,05, maka kriteria pengujian hipotesisnya adalah sebagai berikut :

1. Jika *probability value* hasil penelitian $<$ *probability value* peneliti (0,05), maka H_0 ditolak dan menerima hipotesis alternatif.
2. Jika *probability value* hasil penelitian $>$ *probability value* peneliti (0,05) , maka H_0 diterima dan hipotesis alternatif ditolak.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah Singkat KP2KP Kabupaten Pohuwato

“Tak kenal maka tak sayang, tak sayang maka tak cinta”, begitulah pepatah mengatakan, hal ini relevan untuk menggambarkan kondisi pengenalan pajak oleh masyarakat di bumi Panua ini. Barangkali tidak banyak masyarakat yang kenal pajak, maka tidak aneh bila kemudian tidak sayang dan mencintai pajak. Berangkat dari kondisi tersebut, Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Marisa hadir di tengah-tengah masyarakat Kabupaten Pohuwato untuk memberikan edukasi dan memperkenalkan pajak sekaligus juga melayani masyarakat terkait pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan.

KP2KP Marisa adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan RI yang berada di bawah naungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gorontalo. Berdiri sejak tahun 2008 dan berlokasi di jalan Trans Sulawesi Desa Teratai Kecamatan Marisa berdekatan dengan lokasi jembatan timbang Marisa. Sejak berdiri tahun 2008, KP2KP Marisa telah mengalami 4 kali pergantian kepemimpinan, yaitu Sdr. Muhajirin Paneo (2008 - 2009), Sdr. Sugiono, SE (2009 - 2011), Sdr. Mahmud, ST (2011 - 2015), Sdr. Sukirno, SE, MM (sejak Juli 2015), dan Sdr. Ahmad Sinal (2016 – sekarang).

Tugas dan fungsi pokok yang diamanatkan sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan, penyuluhan, sosialisasi, dan konsultasi perpajakan kepada masyarakat;
2. Pengamatan potensi perpajakan dan pembuatan monografi pajak;
3. Pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
4. Pelaksanaan dan edukasi Wajib Pajak Orang Pribadi baru;
5. Bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak; Pemberian pelayanan kepada masyarakat di bidang perpajakan dalam rangka membantu Kantor Pelayanan Pajak Pratama;

Atas dasar tupoksi tersebut maka KP2KP Marisa Kabupaten Pohuwato menyelenggarakan pelayanan di bidang perpajakan untuk wilayah Kabupaten Pohuwato yang meliputi :

1. Pelayanan Permohonan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

NPWP merupakan nomor identitas unik yang diberikan oleh negara kepada warga negara sebagai sarana untuk membayar dan melaporkan pajak.

Persyaratan bagi masyarakat untuk memperoleh NPWP digolongkan atas :

- NPWP Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha terdiri dari : foto copy KTP dan Surat Keterangan Usaha dari Desa;
- NPWP Orang Pribadi Karyawan terdiri dari : foto copy KTP dan Surat Keterangan sebagai karyawan;
- NPWP Badan terdiri dari : foto copy akta pendirian badan, foto copy KTP pengurus, foto copy NPWP pengurus, Surat Ijin Usaha dan Surat Keterangan Domisili.
- NPWP Bendahara terdiri dari : foto copy KTP dan Surat Penunjukan sebagai Bendahara.

2. *Pelayanan penyediaan formulir-formulir perpajakan, antara lain :*
 - Formulir Surat Setoran Pajak (SSP) sebagai sarana setoran pajak ke Bank atau Kantor Pos;
 - Formulir pelaporan pajak (SPT bulanan dan tahunan);
 - Formulir perpajakan lainnya seperti pendaftaran NPWP dan pengukuhan PKP.
3. *Pelayanan pelaporan pajak baik pelaporan bulanan maupun tahunan;*
4. *Pelayanan konsultasi perpajakan;*
5. *Pelayanan kegiatan penyuluhan hak dan kewajiban perpajakan bagi instansi pemerintah maupun bagi masyarakat secara umum.*

Seluruh pelayanan yang diberikan oleh KP2KP Marisa tidak dipungut biaya administrasi. Selain kegiatan pelayanan, konsultasi dan penyuluhan, KP2KP Marisa juga bertugas untuk melakukan pengamatan dan pengawasan atas kepatuhan pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh seluruh wajib pajak di Kabupaten Pohuwato, berkenaan dengan hal tersebut maka dihimbau kepada seluruh wajib pajak agar melaksanakan kewajiban pajak dengan benar dan sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku, terlebih pada tahun 2016 nanti Direktorat Jenderal Pajak mencanangkan tahun penegakan hukum pajak sehingga pelanggaran atas ketentuan perundangan perpajakan akan diberlakukan sanksi dari mulai sanksi administrasi berupa denda, bunga maupun sanksi pidana perpajakan

Berkenaan dengan akhir tahun 2019, dihimbau kepada seluruh Bendahara di wilayah Kabupaten Pohuwato untuk segera membayarkan pajak-pajak yang seharusnya disetorkan ke Kas Negara dan melaporkannya ke KP2KP Marisa. Untuk konsultasi perpajakan dapat menghubungi KP2KP Marisa atau KPP Pratama Gorontalo pada hari dan jam kerja dan diberlakukan sanksi dari mulai sanksi administrasi berupa denda, bunga maupun sanksi pidana perpajakan apabila seoran wajib pajak tidak melaksanan pembayaran pajamya.

4.1.2. Visi dan Misi KP2KP Marisa

A. Visi KPSKP Marisa

Menjadi KP2KP terbaik di Indonesia di bidang Pelayanan, Penyuluhan, Konsultasi dan Ekstensifikasi Melalui Sumber Daya Manusia Yang Berkualitas, Berintegritas dan Profesional.

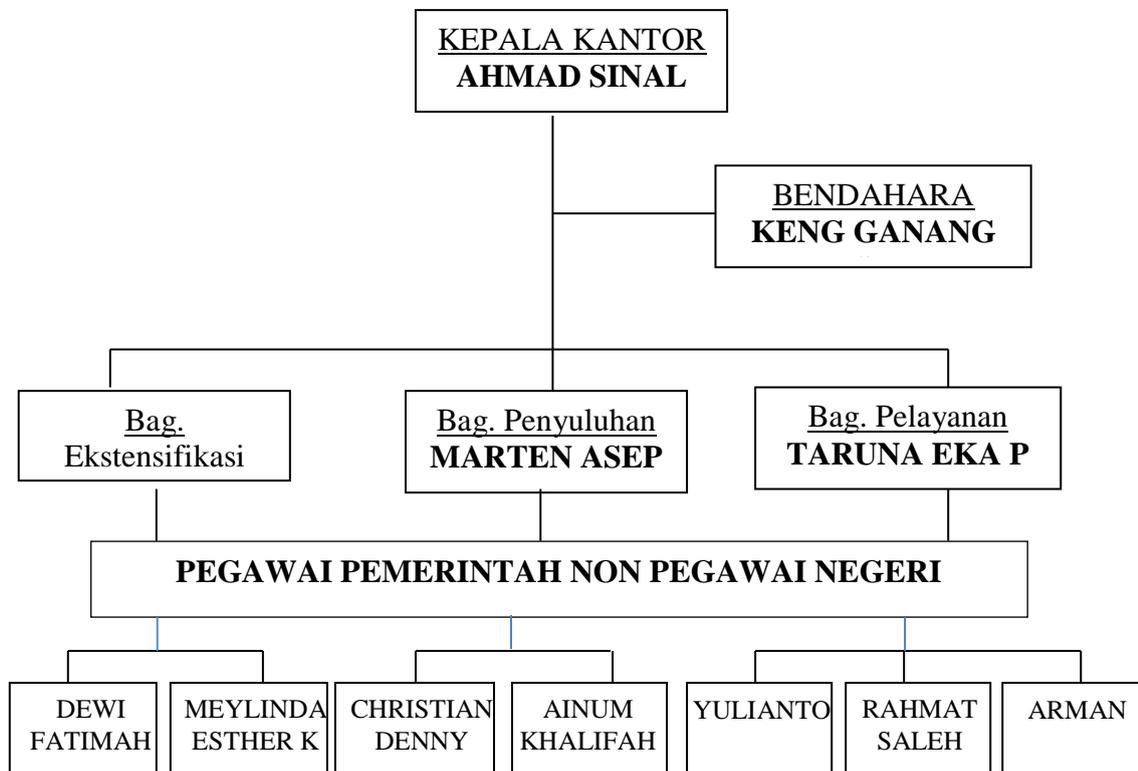
B. Misi KP2KP Marisa

Membantu Menghimpun Penerimaan Pajak di Wiayah Kerja KPP Pratama Gorontalo dengan memaksimalkan Edukasi dan Pelayanan Kepada Masyarakat.

4.1.3. Struktur Organisasi KP2KP

Secara umum struktur organisasi merupakan sebuah susunan berbagai komponen atau unit kerja dalam sebuah organisasi yang terdapat pada masyarakat. Pasalnya dengan adanya struktur organisasi ini kita bisa melihat pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan yang bisa dikoordinasikan dengan baik. Tidak hanya itu, dengan adanya struktur organisasi tersbut kita bisa mengetahui beberapa spesialisasi dari sebuah pekerjaan, saluran perinta dan penyampaian laporan. Adapun struktur organisasi KP2KP Marisa Kabupaten Pohuwato adalah sebagai berikut:

**Gambar Struktur Organisasi
KP2KP Marisa Kabupaten Pohuwato**



4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada penelitian ini penulis memformulasikan judul yaitu pengaruh pelayanan fiskus dan penyuluhan pajak terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato yang terdiri dari 30 jumlah responden. Adapun hasil perhitungannya, yakni :

$$\text{Bobot terendah X item X jumlah responden} = 1 \times 1 \times 30 = 30$$

$$\text{Bobot tertinggi X item X jumlah responden} = 5 \times 1 \times 30 = 150$$

Berdasarkan perhitungan rentang bobot terendah sampai pada bobot tertinggi adalah:

$$\text{Rentang Skala} = \frac{150 - 30}{5} = 24$$

Tabel 4.1
Rentang Skala Pengukuran Terhadap Skor Item

Pilihan	Simbol	Skor	Bobot
Sangat Setuju/ Sangat Efektif	SS / SE	5	130 – 154
Setuju / Efektif	S / E	4	105 – 129
Netral/ Kurang Efektif	N / KE	3	80 – 104
Tidak Setuju/ Tidka Efektif	TS / TE	2	55 - 79
Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Efektif	STS / STE	1	30 – 54

Sumber : Data Olahan,2019

Adapun deskripsi jawaban dari variabel independen atau variabel yang memengaruhi yaitu variabel pelayanan fiskus (X_1), penyuluhan pajak (X_2), dan kesadaran wajib pajak (Y) dan untuk lebih jelasnya deskripsi dari instrumennya akan diuraikan sebagai berikut :

4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan Fiskus (X_1)

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel pelayanan fiskus didasarkan pada jawaban responden atas pernyataan sebanyak enam butir seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarakan pada responden. Variasi jawaban responden untuk variabel pelayanan fiskus dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2
**Tanggapan Responden tentang Pelayanan Fiskus (X_1)
dengan Indikator Komitmen**

Tanggapan Responden	Bobot	Frek.	Skor	Persentase
Sangat Setuju	5	2	10	6,67
Setuju	4	18	72	60
Netral	3	9	27	30
Tidak Setuju	2	1	2	3,33
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		30	111	100

Sumber : Data olahan, 2019

Berdasarkan tabel 4.2. di atas, menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang pelayanan fiskus, dimana item pertama pegawai pajak KP2KP Kabupaten Pohuwato dinilai berkomitmen dalam membantu wajib pajak yaitu sebanyak 2 atau 6,67% responden menjawab sangat setuju dengan skor 10, yang menjawab setuju yaitu sebanyak 18 atau 60% responden dengan skor 72, sebanyak 9 responden atau 30% yang menjawab kurang efektif dengan skor 27, dan 1 atau 3,33% responden yang menjawab tidak setuju dengan skor 2 dari 30 responden dan total skor pada item pertama yaitu sebesar 111. Hal ini berarti masuk pada kategori setuju.

Tabel 4.3
Tanggapan Responden tentang Pelayanan Fiskus (X₁)
dengan Indikator Integritas dan Kejujuran

Tanggapan Responden	Bobot	Frek.	Skor	Persentase
Sangat Setuju	5	9	45	30
Setuju	4	12	48	40
Netral	3	8	24	26,67
Tidak Setuju	2	1	2	3,33
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		30	119	100

Sumber: *Data olahan, 2019*

Dari tabel 4.3. di atas, menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang pelayanan fiskus, dimana item kedua yaitu pegawai pajak KP2KP Kabupaten Pohuwato mempunyai integritas yang tinggi, dimana sebanyak 9 atau 30% responden menjawab sangat setuju dengan skor 45, yang menjawab setuju yaitu sebanyak 12 atau 40% responden dengan skor 48, sebanyak 8 responden atau 26,67% menjawab kurang efektif dengan skor 24 dan 1 atau 3,33% responden yang menjawab tidak setuju dengan skor 2 dari 30 responden dan total skor pada item kedua yaitu sebesar 119. Hal ini berarti masuk pada kategori setuju.

Tabel 4.4
Tanggapan Responden tentang Pelayanan Fiskus (X₁)
dengan Indikator Pengetahuan

Tanggapan Responden	Bobot	Frek.	Skor	Persentase
Sangat Setuju	5	1	5	3,33
Setuju	4	14	56	46,67
Netral	3	12	36	40
Tidak Setuju	2	3	6	10
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		30	103	100

Sumber: *Data olahan, 2019*

Berdasarkan tabel 4.4. di atas, menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang pelayanan fiskus, dimana item ketiga yaitu pegawai pajak KP2KP Kabupaten Pohuwato memiliki pengetahuan keuangan tentang adanya masalah perpajakan yaitu sebanyak 1 atau 3,33% responden menjawab sangat setuju dengan skor 5, yang menjawab setuju yaitu sebanyak 14 atau 46,67% responden dengan skor 56, sebanyak 12 responden atau 40% yang menjawab kurang efektif dengan skor 36, dan 3 atau 10% responden yang menjawab tidak setuju dengan skor 6 dari 30 responden dan total skor pada item ketiga yaitu sebesar 103. Hal ini berarti masuk pada kategori netral.

Tabel 4.5
Tanggapan Responden tentang Pelayanan Fiskus (X₁)
dengan Indikator Keahlian

Tanggapan Responden	Bobot	Frek.	Skor	Persentase
Sangat Setuju	5	5	25	16,67
Setuju	4	14	56	46,67
Netral	3	11	33	36,66
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		30	114	100,00

Sumber: *Data olahan, 2019*

Berdasarkan tabel 4.5. di atas, menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang pelayanan fiskus, dimana item keempat yaitu pegawai pajak atau staf perpajakan KP2KP Kabupaten Pohuwato memiliki tingkat keahlian yang tinggi

karena pengalamannya yaitu sebanyak 5 atau 16,67% responden menjawab sangat setuju dengan skor 25, yang menjawab setuju yaitu sebanyak 14 atau 46,67% responden dengan skor 56, dan sebanyak 11 responden atau 36,66% responden menjawab netral, dari 30 responden dan total skor pada item keempat yaitu sebesar 114. Hal ini berarti masuk pada kategori setuju.

Tabel 4.6
Tanggapan Responden tentang Pelayanan Fiskus (X₁)
dengan Indikator Komunikasi

Tanggapan Responden	Bobot	Frek.	Skor	Persentase
Sangat Setuju	5	3	15	10
Setuju	4	23	92	76,67
Netral	3	4	12	13,33
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		30	119	100

Sumber: *Data olahan, 2019*

Dari tabel 4.6. di atas, menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang pelayanan fiskus, dimana item kelima pegawai pajak atau konsultan pajak KP2KP Kabupaten Pohuwato mampu berkomunikasi dengan baik dan jelas yaitu sebanyak 3 atau 10% responden menjawab sangat setuju dengan skor 15, yang menjawab setuju yaitu sebanyak 23 atau 76,67% responden dengan skor 92, dan sebanyak 4 responden atau 13,33% responden menjawab kurang efektif dari 30 responden dan total skor pada item kelima yaitu sebesar 119. Hal ini berarti masuk pada kategori setuju.

Tabel 4.7
Tanggapan Responden tentang Pelayanan Fiskus (X₁)
dengan Indikator Kenyamanan

Tanggapan Responden	Bobot	Frek.	Skor	Persentase
Sangat Setuju	5	4	20	13,33
Setuju	4	16	64	53,33
Netral	3	10	30	33,33
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		30	114	100

Sumber: *Data olahan, 2019*

Berdasarkan tabel 4.7. di atas, menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang pelayanan fiskus, dimana item keenam yaitu tingkat kenyamanan yang diberikan dapat dirasakan oleh wajib pajak dari ketersediaan waktu seorang pegawai pajak atau konsultan pajak untuk melayani mereka di kantor pajak sebanyak 4 atau 13,33% responden menjawab sangat setuju dengan skor 20, yang menjawab setuju yaitu sebanyak 16 atau 53,33% responden dengan skor 64, sebanyak 10 responden atau 33,33% orang responden menjawab kurang efektif dengan skor 30, dari 30 responden dan total skor pada item keenam yaitu sebesar

114. Hal ini berarti masuk pada kategori setuju.

Berdasarkan hasil analisis di atas, menggambarkan bahwa dari keenam indikator tentang pelayanan fiskus dipersepsikan oleh responden masuk pada kategori setuju, hal ini dibuktikan dengan skor secara totalitas ($680 / 6 = 113$). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus yang dilakukan oleh pegawai pajak atau konsultan perpajakan KP2KP Kabupaten Pohuwato telah sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor. 62/PMK.01/2009 Pasal 58 yang menjelaskan fungsi dari Kantor Pajak sebagai pelayanan fiskus.

4.2.2. Analisis Variable Penyuluhan Pajak (X₂)

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel penyuluhan pajak didasarkan pada jawaban responden atas pernyataan sebanyak enam butir seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarakan pada responden. Variasi jawaban responden untuk variabel penyuluhan pajak dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8
Tanggapan Responden tentang Penyuluhan pajak (X₂)
dengan Penyuluhan Langsung berupa Seminar

Tanggapan Responden	Bobot	Frek.	Skor	Persentase
Sangat Efektif	5	4	20	13,33
Efektif	4	18	72	60
Kurang Efektif	3	8	24	26,67
Tidak Efektif	2	0	0	0
Sangat Tidak Efektif	1	0	0	0
Jumlah		30	116	100

Sumber : *Data olahan, 2019*

Berdasarkan tabel 4.8. di atas, menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang penyuluhan pajak, dimana item pertama penyuluhan langsung yang dilakukan oleh KP2KP Kabupaten Pohuwato berupa seminar yaitu sebanyak 4 atau 13,33% responden menjawab sangat efektif dengan skor 20, yang menjawab efektif yaitu sebanyak 18 atau 60% responden dengan skor 72, dan sebanyak 8 responden atau 26,67% yang menjawab kurang efektif dengan skor 24, dan total skor pada item pertama yaitu sebesar 116. Hal ini berarti masuk pada kategori efektif.

Tabel 4.9
Tanggapan Responden tentang Penyuluhan pajak(X₂)
dengan Penyuluhan Langsung berupa Workshop

Tanggapan Responden	Bobot	Frek.	Skor	Persentase
Sangat Efektif	5	6	30	20
Efektif	4	19	76	63,33
Kurang Efektif	3	5	15	16,67
Tidak Efektif	2	0	0	0
Sangat Tidak Efektif	1	0	0	0
Jumlah		30	121	100

Sumber: *Data olahan, 2019*

Dari tabel 4.9. di atas, menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang penyuluhan pajak, dimana item kedua yaitu penyuluhan langsung yang dilakukan oleh KP2KP Kabupaten Pohuwato berupa workshop, sebanyak 6 atau 20% responden menjawab sangat efektif dengan skor 30, yang menjawab efektif yaitu sebanyak 19 atau 63,33% responden dengan skor 76, sebanyak 5 responden atau 16,67% menjawab kurang efektif dengan skor 15 dari 30 responden dan total skor pada item kedua yaitu sebesar 121. Hal ini berarti masuk pada kategori efektif.

Tabel 4.10
Tanggapan Responden tentang Penyuluhan pajak (X₂)
dengan Penyuluhan Langsung berupa Bimbingan Teknis

Tanggapan Responden	Bobot	Frek.	Skor	Persentase
Sangat Efektif	5	1	5	3,33
Efektif	4	19	76	63,33
Kurang Efektif	3	10	30	33,33
Tidak Efektif	2	0	0	0
Sangat Tidak Efektif	1	0	0	0
Jumlah		30	111	100

Sumber: *Data olahan, 2019*

Berdasarkan tabel 4.10. tersebut di atas, menunjukkan bahwa tanggapan

responden tentang penyuluhan pajak, dimana item ketiga yaitu penyuluhan langsung yang dilakukan oleh KP2KP Kabupaten Pohuwato berupa bimbingan teknis yaitu sebanyak 1 atau 3,33% responden menjawab sangat efektif dengan skor 5, yang menjawab efektif yaitu sebanyak 19 atau 63,33% responden dengan skor 76, sebanyak 10 responden atau 33,33% yang menjawab kurang efektif dengan skor 30, dari 30 responden dan total skor pada item ketiga yaitu sebesar 111. Hal ini berarti masuk pada kategori efektif.

Tabel 4.11
Tanggapan Responden tentang Penyuluhan pajak (X₂)
dengan Penyuluhan Tidak Langsung melalui Radio/Televisi

Tanggapan Responden	Bobot	Frek.	Skor	Persentase
Sangat Efektif	5	5	25	16,67
Efektif	4	16	64	53,33
Kurang Efektif	3	8	24	26,67
Tidak Efektif	2	1	2	3,33
Sangat Tidak Efektif	1	0	0	0
Jumlah		30	115	100

Sumber: *Data olahan, 2019*

Berdasarkan dari tabel 4.11. di atas, menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang penyuluhan pajak, dimana item keempat yaitu penyuluhan tidak langsung yang dilakukan oleh KP2KP Kabupaten Pohuwato melalui radio/ televisi yaitu sebanyak 5 atau 16,67% responden menjawab sangat efektif dengan skor 25, yang menjawab efektif yaitu sebanyak 16 atau 53,33% responden dengan skor 64, dan sebanyak 8 orang responden atau 26,67% responden menjawab kurang efektif, serta sebanyak 1 responden atau 3,33% responden menjawab tidak efektif, dari 30 responden dan total skor pada item keempat yaitu sebesar 115. Hal ini berarti masuk pada kategori efektif.

Tabel 4.12
Tanggapan Responden Tentang Penyuluhan Pajak (X₂)
Dengan Penyuluhan Tidak Langsung Melalui Penyebaran Buku

Tanggapan Responden	Bobot	Frek.	Skor	Persentase
Sangat Efektif	5	3	15	10
Efektif	4	22	88	73,33
Kurang Efektif	3	5	15	16,67
Tidak Efektif	2	0	0	0
Sangat Tidak Efektif	1	0	0	0
Jumlah		30	118	100

Sumber: *Data olahan, 2019*

Dari tabel 4.12. di atas, menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang penyuluhan pajak, dimana item kelima penyuluhan tidak langsung yang dilakukan oleh KP2KP Kabupaten Pohuwato melalui penyebaran buku yaitu sebanyak 3 atau 10% responden menjawab sangat efektif dengan skor 15, yang menjawab efektif yaitu sebanyak 22 atau 73,33% responden dengan skor 88, dan sebanyak 5 responden atau 16,67% responden menjawab kurang efektif dari 30 responden dan total skor pada item kelima yaitu sebesar 118. Hal ini berarti masuk pada kategori efektif.

Tabel 4.13
Tanggapan Responden tentang Penyuluhan pajak (X₂)
dengan Penyuluhan Tidak Langsung melalui Leaflet Perpajakan

Tanggapan Responden	Bobot	Frek.	Skor	Persentase
Sangat Efektif	5	1	5	3,33
Efektif	4	20	80	66,67
Kurang Efektif	3	9	27	30
Tidak Efektif	2	0	0	0
Sangat Tidak Efektif	1	0	0	0
Jumlah		30	112	100

Sumber: *Data olahan, 2019*

Berdasarkan tabel 4.13. tersebut di atas, menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang penyuluhan pajak, dimana item keenam yaitu penyuluhan tidak

langsung yang dilakukan oleh KP2KP Kabupaten Pohuwato melalui *leaflet* perpajakan sebanyak 1 atau 3,33% responden menjawab sangat efektif dengan skor 5, yang menjawab efektif yaitu sebanyak 20 atau 66,67% responden dengan skor 80, sebanyak 9 responden atau 30% responden menjawab kurang efektif dengan skor 27, dari 30 responden dan total skor pada item keenam yaitu sebesar 112. Hal ini berarti masuk pada kategori efektif.

Berdasarkan hasil analisis di atas, menggambarkan bahwa dari keenam indikator tentang penyuluhan pajak dipersepsikan oleh responden masuk pada kategori efektif, hal ini dibuktikan dengan skor secara totalitas ($693 / 6 = 116$). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penyuluhan pajak yang dilakukan oleh pegawai pajak atau staf perpajakan KP2KP Kabupaten Pohuwato agar dapat dilaksanakan oleh masyarakat pada umumnya khususnya wajib pajak, baik orang pribadi maupun badan usaha sudah memenuhi kewajiban perpajakannya dan telah sesuai dengan Direktorat Jenderal Pajak.

4.2.3. Analisis Variabel Kesadaran Wajib Pajak (Y)

Analisis deskriptif jawaban responden tentang kesadaran wajib pajak sebagai variabel Y didasarkan pada jawaban responden atas pernyataan sebanyak empat butir seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarakan pada responden. Adapun variasi jawaban responden untuk variabel kesadaran wajib pajak dapat dilihat pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14
Tanggapan Responden tentang Kesadaran Wajib Pajak(Y)
dengan Indikator Ketepatan Waktu dalam Membayar Pajak

Tanggapan Responden	Bobot	Frek.	Skor	Persentase
Sangat Setuju	5	5	25	16,67
Setuju	4	16	64	53,33
Netral	3	7	21	23,33
Tidak Setuju	2	2	4	6,67
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		30	114	100

Sumber : *Data olahan, 2019*

Berdasarkan tabel 4.14. tersebut di atas, menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang ketepatan waktu dalam pembayaran pajak, dimana item pertama yaitu saya selalu tepat waktu dalam melakukan pembayaran pajak sebanyak 5 atau 16,67% responden menjawab sangat setuju dengan skor 25, yang menjawab setuju yaitu sebanyak 16 atau 53,33% responden dengan skor 64, sebanyak 7 responden atau 23,33% yang menjawab netral dengan skor 21, dan 2 atau 6,67% responden yang menjawab tidak setuju dengan skor 4 dari 30 responden dan total skor pada item pertama yaitu sebesar 114. Hal ini berarti masuk pada kategori setuju.

Tabel 4.15
Tanggapan Responden tentang Kesadaran Wajib Pajak (Y)
dengan Indikator Sukarela Menyisihkan Sebagian Kecil Penghasilan

Tanggapan Responden	Bobot	Frek.	Skor	Persentase
Sangat Setuju	5	2	10	6,67
Setuju	4	17	68	56,67
Kurang Setuju	3	10	30	33,33
Tidak Setuju	2	1	2	3,33
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		30	110	100

Sumber: *Data olahan, 2019*

Berdasarkan tabel 4.15. tersebut di atas, menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang kesadaran wajib pajak, dimana item kedua yaitu dengan secara sukarela saya selalu menyisihkan sebagian kecil penghasilan untuk melakukan

pembayaran pajak, dimana sebanyak 2 atau 6,67% responden menjawab sangat setuju dengan skor 10, yang menjawab setuju yaitu sebanyak 17 atau 56,67% responden dengan skor 68, sebanyak 10 responden atau 33,33% menjawab netral dengan skor 30 dan 1 atau 3,33% responden yang menjawab tidak setuju dengan skor 2 dari 30 responden dan total skor pada item kedua yaitu sebesar 110. Hal ini berarti masuk pada kategori setuju.

Tabel 4.16
Tanggapan Responden tentang Kesadaran Wajib Pajak (Y)
dengan Indikator Tidak Menunggu Masa Waktu Pembayaran Pajak

Tanggapan Responden	Bobot	Frek.	Skor	Persentase
Sangat Setuju	5	3	15	10
Setuju	4	18	72	60
Kurang Setuju	3	9	27	30
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		30	114	100

Sumber: *Data olahan, 2019*

Berdasarkan tabel 4.16. tersebut di atas, menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang kesadaran wajib pajak, dimana item ketiga yaitu saya tidak menunggu masa waktu pembayaran pajak habis untuk melakukan pembayaran yaitu sebanyak 3 atau 10% responden menjawab sangat setuju dengan skor 15, yang menjawab setuju yaitu sebanyak 18 atau 60% responden dengan skor 72, sebanyak 9 responden atau 30% yang menjawab netral dengan skor 27, dari 30 responden dan total skor pada item ketiga yaitu sebesar 114. Hal ini berarti masuk pada kategori Setuju.

Tabel 4.17
Tanggapan Responden tentang Kesadaran Wajib Pajak(Y)
dengan Indikator Jarang Mendapatkan Sanksi

Tanggapan Responden	Bobot	Frek.	Skor	Persentase
Sangat Setuju	5	7	35	23,33
Setuju	4	18	72	60
Kurang Setuju	3	5	15	16,67
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		30	122	100

Sumber: *Data olahan, 2019*

Berdasarkan tabel 4.17. di atas, menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang kesadaran wajib pajak, dimana item keempat yaitu saya jarang mendapatkan sanksi akibat lalai dalam pembayaran pajak yaitu sebanyak 7 atau 23,33% responden menjawab sangat setuju dengan skor 35, yang menjawab setuju yaitu sebanyak 18 atau 60% responden dengan skor 72, dan sebanyak 5 responden atau 16,67% responden menjawab netral, dari 30 responden dan total skor pada item keempat yaitu sebesar 122. Hal ini berarti masuk pada kategori setuju.

Berdasarkan hasil analisis di atas, menggambarkan bahwa dari keempat indikator tentang kesadaran wajib pajak dipersepsikan oleh responden masuk pada kategori setuju, hal ini dibuktikan dengan skor secara totalitas ($460 / 4 = 115$). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak yang dimiliki oleh wajib pajak sesuai dengan yang diinginkan oleh pegawai pajak atau konsultasi perpajakan KP2KP Kabupaten Pohuwato dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

4.3. Hasil Analisis Statistik

Analisis regresi linier berganda (*multiple regression method*) dilakukan untuk menganalisis pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, baik secara parsial maupun simultan serta untuk menguji hipotesis penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya dengan menggunakan *SPSS for windows*. Untuk lebih jelasnya hasil analisis tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

1. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (pelayanan fiskus dan penyuluhan pajak) terhadap kesadaran wajib pajak terhadap penerimaan pajak. Untuk lebih jelasnya, maka dapat dilihat pada tabel 4.18 berikut.

Tabel 4.18.
Hasil Analisis Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,729 ^a	,531	,497	,25225

a. Predictors: (Constant), Penyuluhan Pajak, Pelayanan Fiskus

b. Dependent Variable: Kesadaran Wajib Pajak

Sumber: *Hasil Olahan Data, 2019*

Berdasarkan hasil estimasi model persamaan regresi yang telah dianalisis pada tabel 4.18 di atas diperoleh nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,531. Nilai ini berarti bahwa sebesar 53,10% variasi kesadaran wajib pajak pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato yang dihasilkan dipengaruhi oleh variabel-variabel bebas yang diamati dalam hal ini variabel pelayanan fiskus dan penyuluhan pajak, sedangkan sisanya sebesar $100 - 53,10 = 46,90\%$ dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).

Setelah diperoleh model persamaan regresi taksiran, maka langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian signifikansi koefisien regresi secara bersama-sama (*Testing The Overall Significance of Regression*). Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan atau secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 5 %. Apabila nilai F_{hasil} perhitungan lebih besar dari nilai F_{tabel} maka hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa semua variabel independen dalam hal ini variabel fiskus pelayanan pajak secara stimultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Dari hasil pengujian simultan diperoleh sebagaimana pada tabel 4,19, berikut:

Tabel 4.19.
Hasil Pengujian Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,949	2	,974	15,313	,000 ^b
	Residual	1,718	27	,064		
	Total	3,667	29			

a. Dependent Variable: Kesadaran Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Penyuluhan Pajak, Pelayanan Fiskus

Sumber: Hasil Olahan Data, 2019

Pengujian terhadap hipotesis pertama (H_1) yaitu pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan menggunakan uji F.

H_1 : Pelayanan fiskus dan penyuluhan pajak berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato

Berdasarkan perhitungan regresi linear berganda pada tabel di atas, nampak bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} ($15,313 > 3,354$) dengan probabilitas terjadinya kesalahan F_{hitung} lebih kecil dari taraf kesalahan (α) yang ditetapkan yaitu $0,000 < 0,05$.

Dengan demikian hipotesis pertama dalam penelitian ini, yaitu variabel pelayanan fiskus (X_1) dan penyuluhan pajak (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak KP2KP Kabupaten Pohuwato (Y) diterima pada tingkat keyakinan 95%.

3. Uji Signifikasi Parsial (Uji-t)

Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan untuk membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} dan besarnya nilai signifikansi, Dari hasil pengujian analisis regresi sebagaimana pada lampiran diketahui nilai t_{hitung} dan nilai signifikansi sebagai berikut:

Tabel 4.20.
Hasil Pengujian Secara Parsial
(Uji-t)

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	-,509	,615
	Pelayanan Fiskus	2,622	,014
	Penyuluhan Pajak	2,844	,008

a. Dependent Variable: Kesadaran Wajib Pajak

Sumber: Olahan Data, 2019

Berdasarkan tabel 4.20. di atas dapat dilihat nilai t_{tabel} yang diperoleh dari setiap variabel. Untuk mendapatkan kesimpulan apakah menerima atau menolak

H_0 , maka nilai t-tabel ini tergantung pada besarnya df (*degree of freedom*). Dengan demikian nilai t-tabel diperoleh sebesar 2,052 diperoleh dari nilai df sebesar $n - k - 1 = 30 - 2 - 1 = 27$. maka untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis pada bab sebelumnya dapat dilihat pada uji-t sebagaimana berikut:

a. Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato dispesifikasikan dalam hipotesis kedua (H2) yaitu:

H2: Pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato

Berdasarkan perhitungan analisis regresi linear berganda diperoleh nilai thitung sebesar 2,622. Nilai ini lebih besar dari nilai ttabel 2,052, yang berarti bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato. Hal ini juga didukung dengan nilai signifikansi sebesar 0,014 yang lebih kecil dari pada tingkat kemaknaan 5% ($0,014 < 0,05$). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis kedua (H2) pada penelitian ini diterima.

b. Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)

Penyuluhan pajak berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi

Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato dispesifikasikan dalam hipotesis ketiga (H3) yaitu:

H3: Penyuluhan pajak berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato

Berdasarkan perhitungan analisis regresi berganda diperoleh nilai thitung sebesar 2,844. Nilai ini lebih besar dari nilai ttabel 2,052, yang berarti bahwa penyuluhan pajak berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato

Hal ini juga didukung dengan adanya nilai signifikansi sebesar 0,008 yang lebih kecil dari pada tingkat kemaknaan 5% ($0,008 < 0,05$). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa penyuluhan pajak berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato diterima.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda (*multiple regression method*) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang terdiri dari kepemilikan pelayanan fiskus (X1) dan penyuluhan pajak (X2) berpengaruh secara bersama-sama terhadap penerimaan pajak pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato (Y).

Table 4.21.

**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
(Multiple Regression Method)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-,392	,770	
	Pelayanan Fiskus	,494	,188	,402
	Penyuluhan Pajak	,613	,216	,436

a. Dependent Variable: Kesadaran Wajib Pajak

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan hasil analisis parsial pada tabel di atas diperoleh persamaan regresi berikut:

$$Y = -,392 + 0.494X_1 + 0.613X_2$$

Dari persamaan tersebut, dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien regresi pelayanan fiskus (X_1) sebesar 0,494. Hal ini berarti bahwa apabila terjadi perubahan variabel pelayanan fiskus (X_1) sebesar 0,494 akan diikuti oleh perubahan kesadaran wajib pajak sebesar 0,494 dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Koefisien regresi penyuluhan pajak (X_2) sebesar 0,613 menunjukkan bahwa perubahan variabel penyuluhan pajak (X_2) akan diikuti oleh perubahan kesadaran wajib pajak sebesar 0,613 dengan asumsi variabel lainnya konstan. Persamaan regresi di atas juga menunjukkan nilai konstanta sebesar -0,392 yang berarti bahwa kesadaran wajib pajak sebesar -0,392 jika tidak dipengaruhi oleh variabel independen atau dengan kata lain variabel bebas yang mempengaruhinya bernilai 0.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa secara total deskripsi variabel pelayanan fiskus masuk pada kategori setuju, penyuluhan pajak masuk pada kategori efektif dan kesadaran wajib masuk pada kategori setuju Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato
2. Secara simultan variabel bebas dalam hal ini pelayanan fiskus dan penyuluhan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato
3. Secara parsial variabel pelayanan fiskus dan variabel penyuluhan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato

5.2.Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan di atas, maka diharapkan kepada semua pihak sebagaimana berikut:

1. Diharapkan para pihak fiskus dalam hal ini adalah staf dan konsultan perpajakan dapat lebih meningkatkan pelayanan fiskus dan penyuluhan pajak sesuai dengan aturan perundang-undangan perpajakan yang ada agar kesadaran wajib pajak lebih ditingkatkan lagi.
2. Diharapkan kepada pihak wajib pajak agar betul-betul memahami pentingnya

3. pajak dalam pembangunan yang mereka akan menikmati hasilnya nanti
4. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya yang ingin meneliti dalam bidang yang sama agar menambahkan indikator masing-masing variabel dan menambahkan variabel-variabel lain seperti e-filing e-billing, kepatuhan perpajakan dan lain- lain yang ikut menaikkan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2019. *Pedoman Penyusunan Karya Ilmiah*. STIE Ichsan Pohuwato
- Casavera.2009. *Perpajakan*, Cetakan Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Diana, Anastasia dan Setiawati, Lilis. 2014. *Perpajakan Teori dan Peraturan Terkini*. Andi, Yogyakarta.
- Gisijanto dan Syahab, 2008. *Penagihan Pajak dengan Surat Paksa terhadap Penerimaan Pajak*. Jurnal Ekonomi Akuntansi Pajak.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Penyuluhan pajakdan Kesadaran Perpajakan terhadap Kewajiban Wajib Pajak: Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak*. Tesis, Semarang. Universitas Diponegoro.
- Mardiasmo, 2009. *Perpajakan*, Edisi Revisi, Andi, Yogyakarta.
- _____, 2016. *Perpajakan*. Andi, Jakarta.
- Pardiat, 2008. *Pemeriksaan Pajak*”, Edisi Kedua, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Purba,Arifanda, 2012. *Analisis Hasil Pemeriksaan Pajak Tahun 2008-2011 untuk Menentukan Pola Profil wajib pajak Badan yang Potensial di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Palmerah*”, Tesis Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.
- Prastowo, Yustinus, 2009.*Panduan Lengkap Pajak, Raih Asasukses*, Jakarta.
- Priantara, Diaz,2002. *Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak*, Djambatan, Jakarta.

- Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan: Teori dan Kasus, Edisi Kelima*. Salemba Empat. Jakarta.
- Setiawan, Deddy Arief. 2007. *Analisis Hubungan antara Ekstensifikasi Wajib Pajak dan Surat Setoran Pajak dengan Penerimaan Pajak (Studi kasus pada KPP Jakarta Palmerah)*. Media Riset Akuntansi, Auditing dan Informasi, Vol.7, No.1.
- Suandy, Early. 2008. *Perpajakan*, Salemba Empat, Jakarta.
- Sanusi, Anwar, 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Erlangga, Jakarta.
- Sekaran Uma, 2006. *Research Methods For Busniess, Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono, 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan ke-21, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Tampubolon, Karianton. 2016. *Akuntansi Perpajakan dan Cara Menghadapi Pemeriksaan Pajak*. Indeks, Jakarta.
- Tansuria, BillyIvan. 2010. *Pokok-pokok Ketentuan Umum Perpajakan (KUP)*, Cetakan Pertama. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Undang-Undang No.28 Tahun 2007 Tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Departemen Keuangan Republik Indonesia, Jakarta.
- Waluyo, 2012. *Akuntansi Pajak*. Salemba Empat, Jakarta.
- Yuskar, dkk, 2014, *Analisis Kinerja Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Di KP2KP Padangpanjang)* Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis, Vol 14 No . 1 / Maret 2014

Lampiran : 1 Kuesioner

NO.			
-----	--	--	--

PENGARUH KEWAJIBAN KEPEMILIKANNPWP DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA KANTOR PAJAK PENYULUHAN DAN KONSULTASI PAJAK (KP2KP) DI KABUPATEN POHUWATO

KUESIONER PENELITIAN

Nama Peneliti : Monalisa Podungge
NIM : E.21.16.045
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Keuangan
Perguruan Tinggi : Universitas Ichsan Gorontalo

Bapak/Ibu/Saudara responden yang terhormat,

Kuesioner ini dimaksudkan untuk penulisan karya ilmiah pada program sarjana Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai Pengaruh Kewajiban Kepemilikan NPWP dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato).

- Dimohon untuk membaca pernyataan secara hati-hati dan memberikan jawaban secara lengkap (tidak ada yang ditinggalkan).
- Tidak ada jawaban yang benar atau salah dalam pilihan anda yang penting adalah memilih jawaban yang paling sesuai dengan kondisi,
- Semua tanggapan Bapak/Ibu/Saudara akan dirahasiakan,
- Terimakasih atas partisipasi Bapak/Ibu, saudara (i) yang telah berkenaan meluangkan waktu untuk mengisi daftar pernyataan ini.

Hormat saya

Penulis

I. INSTRUMEN KUISIONER

Jawablah pertanyaan/ Pernyataan di bawah ini mengenai **Persepsi Anda** atas **Pengaruh Kewajiban Kepemilikan NPWP dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pajak Penyuluhan dan Konsultasi Pajak (KP2KP) di Kabupaten Pohuwato** dengan member tanda silang (x) pada kolom jawaban dengan memperhatikan nilai dan skor sesuai yang ditentukan.

Jika menurut Bapak/Ibu tidak ada jawaban yang tepat, maka jawaban dapat diberikan pada pilihan yang paling mendekati. Jawaban dituangkan dalam bentuk skala berupa angka dari 1 s.d. 5, dimana semakin besar angka menunjukkan Bapak/Ibu semakin setuju terhadap materi pernyataan.

Skor jawaban adalah sebagai berikut :

Skor 1	=	Sangat Tidak Setuju	(STS)
Skor 2	=	Tidak Setuju	(TS)
Skor 3	=	Ragu-ragu	(R)
Skor 4	=	Setuju	(S)
Skor 5	=	Sangat Setuju	(SS)

1. PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT (X)

Pernyataan Variabel X		SS	S	R	TS	STS
Item	Kewajiban Kepemilikan NPWP (X ₁)					
1.	Wajib pajak harus memiliki NPWP sebagai syarat dalam administrasi perpajakan	5	4	3	2	1
2.	perlunya wajib pajak memiliki NPWP sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya	5	4	3	2	1
3.	NPWP wajib dicantumkan dalam setiap dokumen perpajakan.	5	4	3	2	1
4.	Perlunya menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan pengawasan administrasi perpajakan	5	4	3	2	1
5.	Menyerahkan formulir permohonan pendaftaran dan formulir permohonan pengukuhan PKP	5	4	3	2	1
6.	Dengan menggunakan NPWP dapat memudahkan petugas dalam menentukan Wajib Pajak yang akan diperiksa	5	4	3	2	1
7.	Dengan NPWP Wajib pajak sudah k memenuhi persyaratan subjektif dan objektif	5	4	3	2	1
8.	Diperlukan kepemilikan NPWP bagi wajib pajak badan dalam rangka likuidasi atau pembubaran karena penghentian atau penggabungan usaha	5	4	3	2	1

9.	Perlunya diatur tentang wajib pajak bentuk Badan Usaha Tetap yang menghentikan usahanya di Indonesia	5	4	3	2	1
10.	Perlu adanya sanksi bagi wajib pajak yang sengaja tidak mendaftarkan diri atau menyalahgunakan NPWP	5	4	3	2	1
Item	Pemeriksaan Pajak(X₂)					
1.	Menguji kepatuhan pemenuhan Kewajiban perpajakan dalam rangka mem berikan kepastian hukum,keadilan dan pembinaan.	5	4	3	2	1
2.	SPT masa yang menyatakan lebih bayar, SPT tahunan PPh yang menyatakan rugi tidak lebih bayar, SPT Tahunan PPh untuk bagian tahun pajak sebagai akibat adanya perubahan Tahun buku	5	4	3	2	1
3.	Pemeriksa wajib pajak perlu meminta keterangan lisan atau tulisan dari WP yang diperiksa.	5	4	3	2	1
4.	Pemeriksaan pajak harus memiliki jangka waktu pemeriksaan kantor dengan jangka waktu pemeriksaan lapangan	5	4	3	2	1
5.	Perlunya petugas pemeriksa dilengkapi dengan surat perintah pemeriksaan pajak (SP3) dan memperlihatkan kepada wajib pajak yang diperiksa	5	4	3	2	1
6.	Pemeriksa wajib pajak harus mempelajari berkas wajib pajak atau data lain yang tersedia.	5	4	3	2	1
7.	Menentukan buku, catatan, dokumen yang akan dipinjam dan menentukan ruang lingkup pemeriksaan	5	4	3	2	1
8.	Menyusun kertas kerja pemeriksaan	5	4	3	2	1
9.	Melakukan pembahasan akhir dengan wajib pajak	5	4	3	2	1
10.	Membuat laporan pemeriksaan pajak	5	4	3	2	1

II. KINERJA KEUANGAN (Y)

Item	Pernyataan Variabel Penerimaan Pajak (Y)					
1.	Sumber utama penerimaan negara yaitu berasal dari Pajak	5	4	3	2	1
2.	Peningkatan penerimaan pajak memegang peranan strategis karena akan meningkatkan kemandirian pembiayaan pemerintah	5	4	3	2	1
3.	Dengan adanya kewajiban kepemilikan NPWP, kepatuhan wajib pajak, pemeriksaan pajak dan penagihan pajak, penerimaan pajak semakin bertambah	5	4	3	2	1
4.	Kerja sama fiskus dan Wajib Pajak diperlukan dalam meningkatkan penerimaan pajak di masa depan	5	4	3	2	1

LAMPIRAN 2. TABULASI DATA

Resp.	PELAYANAN FISKUS (X1)						Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
1	4	4	3	4	4	3	22
2	3	3	3	4	4	3	20
3	4	3	4	3	3	4	21
4	4	4	3	4	3	4	22
5	3	5	4	3	4	4	23
6	4	3	2	3	4	4	20
7	3	5	4	4	4	4	24
8	4	4	4	3	4	3	22
9	2	5	5	4	5	3	24
10	4	5	3	3	4	4	23
11	5	4	4	4	4	4	25
12	4	4	3	5	4	4	24
13	5	3	3	3	4	3	21
14	4	4	2	4	4	4	22
15	3	5	2	5	4	4	23
16	3	5	4	4	4	5	25
17	3	5	3	3	5	4	23
18	4	4	4	3	3	4	22
19	4	5	4	4	4	4	25
20	4	4	3	4	4	5	24
21	4	4	4	4	4	5	25
22	4	4	3	4	4	3	22
23	3	4	3	5	4	4	23
24	4	4	4	3	4	3	22
25	4	2	4	5	4	5	24
26	4	3	4	5	4	3	23
27	3	5	4	4	5	4	25
28	4	3	4	3	4	4	22
29	4	3	3	4	4	3	21
30	3	3	3	3	3	3	18
TOTAL	111	119	103	114	119	114	680

Resp.	PENYULUHAN PAJAK (X2)						Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	3	4	4	5	4	3	23
2	4	4	4	4	3	3	22
3	5	3	3	5	4	3	23
4	4	4	4	4	4	3	23
5	3	5	4	4	5	4	25
6	3	4	4	4	3	4	22
7	3	5	4	4	4	4	24
8	4	5	4	3	4	3	23
9	3	3	3	4	4	4	21
10	4	4	4	4	3	3	22
11	4	4	4	4	4	4	24
12	4	4	4	5	4	4	25
13	3	4	3	4	4	4	22
14	4	4	4	3	4	4	23
15	4	5	4	5	4	4	26
16	4	4	4	4	4	4	24
17	3	3	4	4	4	3	21
18	3	4	4	4	4	4	23
19	4	4	3	4	5	4	24
20	4	5	4	5	4	4	26
21	4	4	3	4	4	4	23
22	4	3	3	3	4	3	20
23	5	4	4	3	4	4	24
24	5	4	3	3	5	5	25
25	4	3	4	4	4	4	23
26	4	4	5	3	4	4	24
27	5	4	3	3	4	4	23
28	4	4	3	4	3	4	22
29	4	5	4	3	4	3	23
30	4	4	3	2	3	4	20
TOTAL	116	121	111	115	118	112	693

Resp.	KESADARAN WAJIB PAJAK (Y)				Total
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	
1	4	3	4	4	15
2	5	2	3	4	14
3	5	3	3	4	15
4	3	4	3	4	14
5	4	4	4	5	17
6	3	4	4	5	16
7	4	4	5	4	17
8	4	3	4	4	15
9	4	3	4	4	15
10	3	4	4	5	16
11	4	4	4	5	17
12	5	4	4	4	17
13	4	4	4	3	15
14	4	4	3	4	15
15	4	3	4	3	14
16	4	4	4	5	17
17	3	3	3	4	13
18	4	3	4	4	15
19	4	4	4	5	17
20	5	5	3	4	17
21	4	4	4	5	17
22	3	3	3	3	12
23	3	4	4	3	14
24	4	4	4	4	16
25	3	4	5	3	15
26	4	4	5	4	17
27	5	3	4	4	16
28	2	5	3	4	14
29	4	3	4	4	15
30	2	4	3	4	13
TOTAL	114	110	114	122	460

Lampiran3 : HASIL ANALISIS REGRESI

REGRESSION

```

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X1 X2
/RESIDUALS DURBIN.

```

Regression Monalisa

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kesadaran Wajib Pajak	3,8333	,35558	30
Pelayanan Fiskus	3,7727	,28933	30
Penyuluhan Pajak	3,8493	,25290	30

Correlations

		Kesadaran Wajib Pajak	Pelayanan Fiskus	Penyuluhan Pajak
Pearson Correlation	Kesadaran Wajib Pajak	1,000	,625	,642
	Pelayanan Fiskus	,625	1,000	,512
	Penyuluhan Pajak	,642	,512	1,000
Sig. (1-tailed)	Kesadaran Wajib Pajak	.	,000	,000
	Pelayanan Fiskus	,000	.	,002
	Penyuluhan Pajak	,000	,002	.
N	Kesadaran Wajib Pajak	30	30	30
	Pelayanan Fiskus	30	30	30
	Penyuluhan Pajak	30	30	30

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Penyuluhan Pajak, Pelayanan Fiskus ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kesadaran Wajib Pajak

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,729 ^a	,531	,497	,25225	,531	15,313	2	27	,000

a. Predictors: (Constant), Penyuluhan Pajak, Pelayanan Fiskus

b. Dependent Variable: Kesadaran Wajib Pajak

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,949	2	,974	15,313	,000 ^b
	Residual	1,718	27	,064		
	Total	3,667	29			

a. Dependent Variable: Kesadaran Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Penyuluhan Pajak, Pelayanan Fiskus

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,392	,770		-,509	,615
	Pelayanan Fiskus	,494	,188	,402	2,622	,014
	Penyuluhan Pajak	,613	,216	,436	2,844	,008

a. Dependent Variable: Kesadaran Wajib Pajak

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Pelayanan Fiskus	Penyuluhan Pajak
1	1	2,995	1,000	,00	,00	,00
	2	,003	32,256	,43	,89	,04
	3	,002	38,596	,56	,11	,96

a. Dependent Variable: Kesadaran Wajib Pajak

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3,1330	4,2404	3,8333	,25922	30
Residual	-,65640	,49541	,00000	,24339	30
Std. Predicted Value	-2,702	1,570	,000	1,000	30
Std. Residual	-2,602	1,964	,000	,965	30

a. Dependent Variable: Kesadaran Wajib Pajak

9/6/2020

MONALISA PODUNGGE.docx - monalisa podungge2

MONALISA PODUNGGE.docx
 Sep 2, 2020
 9819 words / 70598 characters

monalisa podungge2

MONALISA PODUNGGE.docx

Sources Overview

23%

OVERALL SIMILARITY

1	www.scribd.com INTERNET	4%
2	www.hestanto.web.id INTERNET	2%
3	www.neliti.com INTERNET	1%
4	www.ortax.org INTERNET	1%
5	portal.kopertis3.or.id INTERNET	1%
6	e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id INTERNET	1%
7	www.coursehero.com INTERNET	<1%
8	repository.widyatama.ac.id INTERNET	<1%
9	phalumum.blogspot.com INTERNET	<1%
10	repository.unpas.ac.id INTERNET	<1%
11	repository.uma.ac.id INTERNET	<1%
12	repository.radenintan.ac.id INTERNET	<1%
13	id.scribd.com INTERNET	<1%
14	pt.scribd.com INTERNET	<1%
15	repository.unhas.ac.id INTERNET	<1%
16	definisipengertian.net INTERNET	<1%
17	journal.laingorontalo.ac.id INTERNET	<1%
18	es.scribd.com INTERNET	<1%

19	ejurnal.bunghatta.ac.id	INTERNET	<1%
20	perpajakan.studentjournal.ub.ac.id	INTERNET	<1%
21	repository.usu.ac.id	INTERNET	<1%
22	repository.uinjkt.ac.id	INTERNET	<1%
23	e-journal.uajy.ac.id	INTERNET	<1%
24	digilib.unila.ac.id	INTERNET	<1%
25	repository.ub.ac.id	INTERNET	<1%
26	www.pascaunhas.net	INTERNET	<1%
27	docplayer.info	INTERNET	<1%
28	Sri Sudiarti. "PENGARUH PERBAIKAN BERKESINAMBUNGAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS DI PT.RENTANG BUAN...	CROSSREF	<1%
29	jurnal.ideaspublishing.co.id	INTERNET	<1%
30	www.slideshare.net	INTERNET	<1%

Excluded search repositories:

- None

Excluded from Similarity Report:

- Bibliography
- Quotes
- Small Matches (less than 25 words).

Excluded sources:

- None



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
LEMBAGA PENELITIAN (LEMPLIT)
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO

Jl. Jendral Sudirman No. 11, Kota Gorontalo
Telp. (0811) 8108104, Fax. (0811) 8108105, Email: lemplit@ichsan.ac.id

No. 1812/PIP/LEMPLIT-UNISAN III 2020

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

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

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

Nama Mahasiswa : Menalisa Podingge
NIM : E2119124
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Lokasi Penelitian : KP2KP Kabupaten Pohuwato
Judul penelitian : Pengaruh pelayanan fiskus dan penyuluhan pajak terhadap kesadaran wajib pajak pada Kantor Pajak penyuluhan dan konsultasi pajak (KP2KP) Di Kabupaten Pohuwato

Atas kebijaksanaan dan ketja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 03 Maret 2020

Zulham, Ph.D
NIDN : 0911108104



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

DESA TERATAI MARISA, POHUWATO, GORONTALO
TELPON (0443)2214432 FAX (0443)2212213

SURAT KETERANGAN SUDAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini kepala kantor perpajakan menerangkan bahwa :

Nama : MONALISA PODUNGGE
NIM : E2119124
Jurusan : Manajemen
Fakultas : EKONOMI
Prodi : UNIVERSITAS ICHSAN POHUWATO
Perguruan tinggi : Universita Ichsan Gorontalo
Judul sripsi : PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN PENYULUHAN PAJAK
TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PAJAK
PENYULUHAN DAN KONSULTASI PAJAK (KP2KP) DI
KABUPATEN POHUWATO.

Mahasiswa tersebut di atas, telah melaksanakan Penelitian dari bulan Maret s/d April 2020 di Kantor Pajak Marisa, Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor

Ahmad Sinal
NIP 19731015 199301 1 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN
(UNISAN) GORONTALO

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

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI
No. 631/UNISAN-G/SR-BP/VII/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

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

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Monalisa Podunggee
NIM : E21.19.124
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Penyuluhan Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Pada Kantor Pajak Penyuluhan Dan Konsultasi Pajak (KP2KP) Di Kabupaten Pohuwato

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 23%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 22 Juli 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

CURRICULUM VITAE

- **Identitas Pribadi**



Nama : Monalisa Podungge
NIM : E21.19.124
Tempat/Tgl lahir : Ikhwan, 4 Desember 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Angkatan : 2019
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Keuangan
Agama : Islam
Alamat : Desa Palopo, Dusun Anggrek,
Kecamatan Marisa, Kabupaten
Pohuwato, Provinsi Gorontalo

- **Riwayat Pendidikan**

1. Menyelesaikan belajar di SD Cokro Aminoto Tahun 2009
2. Menyelesaikan MTs. Al Ikhwan Tahun 2012
3. Menyelesaikan SMA Negeri 2 Dumoga 2015
4. Melanjutkan Pendidikan Tinggi Di Universitas Ichsan Gorontalo, mengambil Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi sampai sekarang