

SKRIPSI

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK
WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS
TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK
PPh PASAL 25 BADAN
(Studi pada KPP Makassar Selatan)**

HERMAWAN ADIPUTRA



**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2014

SKRIPSI

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK
WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS
TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK
PPh PASAL 25 BADAN
(Studi pada KPP Makassar Selatan)**

**sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi**

disusun dan diajukan oleh

**HERMAWAN ADIPUTRA
A31109112**



kepada

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2014

SKRIPSI

PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK PPh PASAL 25 BADAN (Studi pada KPP Makassar Selatan)

disusun dan diajukan oleh

**HERMAWAN ADIPUTRA
A31109112**

telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan

Makassar, 2014

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Rusman Thoeng, M.Com, BAP, Ak., CA Drs. H. Abdul Rahman, Ak., CA
NIP 19561121 198603 1 001 NIP 19660110 199203 1 001

Ketua Jurusan Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Dr. Hj. Kartini, SE, M.Si, Ak., CA
NIP 19650305 199203 2 001

SKRIPSI

PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK PPh PASAL 25 BADAN (Studi pada KPP Makassar Selatan)

disusun dan diajukan oleh

HERMAWAN ADIPUTRA
A31109112

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **2014** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Drs. Rusman Thoeng, M.Com, BAP, Ak., CA	Ketua	1.....
2.	Drs. H. Abdul Rahman, Ak., CA	Sekretaris	2.....
3.	Dr. Yohanis Rura, SE, M.SA, Ak., CA	Anggota	3.....
4.	Drs. M. Christian Mangiwa, M.Si, Ak., CA	Anggota	4.....
5.	Drs. Haerial, M.Si, Ak., CA	Anggota	5.....

Ketua Jurusan Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Dr. Hj. Kartini, SE, M.Si, Ak., CA
NIP 19650305 199203 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Hermawan Adiputra

NIM : A31109112

jurusan/program studi : Akuntansi

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK WAJIB
PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PPh PASAL 25 BADAN
(Studi pada KPP Makassar Selatan)**

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang ada secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 10 Februari 2014

Yang membuat pernyataan,

Hermawan Adiputra

PRAKATA

Puji Syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat selesai. Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa arahan, bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan kerendahan hati, peneliti ucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT. Segala puji bagi Allah atas segala nikmat dan hidayah-Nya, Tuhan semesta Alam yang senantiasa memberi petunjuk, kekuatan lahir dan batin, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua peneliti, atas cinta, kasih sayang dan kesabaran yang selalu diberikan. Nasehat dan pelajaran tentang kehidupan yang takkan pernah didapat melalui pendidikan formal serta do'a yang tiada putus-putusnya untuk peneliti agar dapat menjadi anak yang baik dan berhasil.
3. Kakek tercinta yang telah lebih dahulu berpulang kepada NYA tepat dihari kelahiran peneliti. You know how much I love you Iye. Kedua saudara peneliti serta om dan tante peneliti yang telah berjasa besar kepada peneliti.
4. Ibu Dr. Hj. Kartini, SE., M.Si, Ak selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

5. Drs. Rusman Thoeng, M.Com, BAP, Ak selaku pembimbing I dan Drs. H. Abdul Rahman, Ak selaku pembimbing II peneliti yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing dan mengarahkan peneliti selama penyusunan skripsi ini, sehingga setiap kendala dan kesulitan yang dihadapi peneliti bisa terselesaikan.
6. Bapak Drs.Syahrir, M.Si,Ak Selaku penasehat akademik peneliti yang telah membimbing dari awal perkuliahan hingga selesai.
7. Bapak Drs. H. Muallimin, M.Si.Ak yang telah banyak membantu peneliti dalam penyelesaian perkuliahan peneliti.
8. Seluruh dosen yang telah mencurahkan ilmu pengetahuannya selama peneliti belajar di kelas perkuliahan.
9. Kantor Pelayanan Pajak Makassar Selatan yang telah menerima, mengizinkan dan membantu peneliti dalam proses penelitian dan pengambilan data.
10. Semua responden, yang telah bersedia meluangkan sedikit waktunya untuk membantu peneliti yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.
11. Ako', Arfan, Arga, Attil, Bucek, Boy, Ciwank, Dade, Decky, Dyas, Edib, Ikmar, Khaeril, Kemas, Pajar, Rifky, Tope, Ucu, Uya Tua, Uya Winarwan, Ummah, Wahid, Bule, Emi Kecil, Ghaliah, Indri, Iklas, Tirta dan seluruh teman-teman seperjuangan akuntansi angkatan 2009 atau yang biasa disebut K09nitif yang tidak dapat peneliti sebut namanya satu persatu yang sama-sama berjuang mulai awal kuliah. Walaupun ada yang telah lebih dulu menyelesaikan kuliahnya semoga tali persaudaraan dan silaturahmi kita dapat terbina sampai di ujung waktu. Sukses untuk kita semua.

12. Teman-teman Ikatan Mahasiswa Akuntansi. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan.
13. Teman-teman sepergaulan yang tergabung dalam kelompok Juvenile yang membuat peneliti tertawa dan saudara Peta Rachmat yang juga telah banyak membantu peneliti.
14. Hardyanti Ponomban, SE Wanita terindah yang selalu terbayang dalam masa depan peneliti. Terima kasih atas cinta dan kasih sayang yang begitu besar serta kritik dan saran sehingga penelitian ini dapat peneliti rampungkan dengan baik. Terlalu besar rasa ini padamu Unyu. *Miss u :**.
15. Serta semua pihak yang telah membantu peneliti dalam seluruh proses selama berada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas. Terima kasih segala bentuk bantuannya. Semoga senantiasa mendapat berkah dari Allah.

Peneliti juga menyadari akan keterbatasan dan kekurangan yang dimiliki. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap laporan ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya. Amin.

Makassar, Februari 2014

Peneliti

ABSTRAK

PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK PPh PASAL 25 BADAN (Studi pada KPP Makassar Selatan)

Hermawan Adiputra
Rusman Thoeng
Abdul Rahman

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh pasal 25 badan. Penelitian ini dilakukan di KPP Makassar Selatan. Dalam penelitian ini menggunakan variabel independen, yaitu tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus dan variabel dependen yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh fiskus yang bekerja pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Makassar Selatan. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 32 responden. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan model analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: tingkat pemahaman peraturan pajak, kualitas pelayanan fiskus, tingkat kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

The Effect of The Level of Understanding of Tax Regulation of Taxpayers and Fiskus Service Quality on The Level of Taxpayers Compliance Income Tax Article 25 Agency (Study of South Makassar Tax Services Office)

Hermawan Adiputra
Rusman Thoeng
Abdul Rahman

The research was conducted to determine the effect of the level of understanding of tax regulation of taxpayers and fiskus services quality on the level of taxpayers compliance income tax article 25 agency. This research conducted on South Makassar tax services office (KPP). In this research using the independent variables namely the effect of the level of understanding of tax regulation of taxpayers and fiskus services quality and independent variables namely the level of taxpayers compliance. The population in this research was all fiskus who working on South Makassar tax services office (KPP). The sampling technique is by purposive sampling with a sample size of 32 respondents. This research uses primary data is the questionnaire. This research used quantitative methods with multiple regression analysis models. The results of this research indicate that the level of understanding of tax regulation of taxpayers and fiskus services quality impact on positive and significant of the level of taxpayers compliance

Keywords: the level of understanding of tax regulation of taxpayers, fiskus services quality, the level of taxpayers compliance

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRACT	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	8
1.6 Organisasi/Sistematika	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Pajak	11
2.1.1.1 Definisi Pajak	11
2.1.1.2 Fungsi Pajak	12
2.1.1.3 Jenis-jenis Pajak	13
2.1.1.4 Sistem Pemungutan Pajak	14
2.1.1.5 Hambatan-hambatan Pemungutan Pajak	15
2.1.2 Wajib Pajak	16
2.1.3 Hak dan Kewajiban Wajib Pajak	17
2.1.3.1 Hak Wajib Pajak	17
2.1.3.2 Kewajiban Wajib Pajak	20
2.1.4 Pajak Penghasilan	22
2.1.4.1 Subyek Pajak Penghasilan	22
2.1.4.2 Tidak Termasuk Subyek Pajak Penghasilan	23
2.1.4.3 Objek Pajak Penghasilan	24
2.1.4.4 Tidak Termasuk Objek Pajak Penghasilan	26
2.1.4.5 Pajak Penghasilan (PPH) Pasal 25	29
2.1.4.6 Tarif Pajak Penghasilan (PPH) Badan	32

2.1.5	Kepatuhan Wajib Pajak	32
2.1.6	Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak	36
2.1.7	Kualitas Pelayanan Fiskus.....	38
2.2	Penelitian Sebelumnya	40
2.3	Rerangka Penelitian	45
2.4	Hipotesis	45
2.4.1	Hubungan Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	45
2.4.2	Hubungan Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	46
BAB III METODE PENELITIAN		48
3.1	Rancangan Penelitian	48
3.2	Tempat dan Waktu	48
3.3	Populasi dan Sampel	49
3.4	Jenis dan Sumber Data	49
3.5	Teknik Pengumpulan Data	50
3.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	50
3.6.1	Variabel Penelitian	50
3.6.2	Definisi Operasional.....	51
3.7	Instrumen Penelitian	53
3.8	Analisis Data	53
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif	54
3.8.2	Uji Kualitas Data	54
3.8.2.1	Uji Validitas.....	54
3.8.2.2	Uji Reliabilitas.....	55
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	55
3.8.3.1	Uji Normalitas	55
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas	56
3.8.3.3	Uji Heterokedastisitas	56
3.8.4	Pengujian Hipotesis	56
3.8.4.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
3.8.4.2	Uji Parsial (Uji T)	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		59
4.1	Gambaran Umum Instansi	59
4.1.1	Sejarah Singkat Instansi	59
4.1.2	Struktur Organisasi	62
4.1.3	Tugas dan Tanggungjawab Tiap Bagian	63
4.2	Deskripsi Data	67
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif	69
4.2.2	Uji Kualitas Data	71
4.2.2.1	Uji Validitas.....	71
4.2.2.2	Uji Reliabilitas.....	75
4.3	Pengujian Hipotesis	76
4.3.1	Uji Asumsi Klasik.....	76
4.3.1.1	Uji Normalitas	76
4.3.1.2	Uji Multikolinearitas	78
4.3.1.3	Uji Heterokedastisitas	78
4.3.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	80

4.3.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	81
4.3.4	Uji Parsial (Uji T)	81
4.3.4.1	Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak	81
4.3.4.2	Kualitas Pelayanan Fiskus.....	82
4.4	Pembahasan	82
4.4.1	Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	85
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	86
BAB V PENUTUP		89
5.1	Simpulan	89
5.2	Saran	90
5.3	Keterbatasan Penelitian	92
DAFTAR PUSTAKA		93

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
2.1	Penelitian Sebelumnya	40
3.1	Definisi Operasional	51
4.1	Demografi Responden	68
4.2	Statistik Deskriptif	70
4.3	r-tabel variabel	71
4.4	Uji Validitas Variabel Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak (X1)	71
4.5	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	72
4.6	Uji Uji Validitas Variabel Tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Y)	74
4.7	Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	75
4.8	Hasil Uji Multikolinearitas	78
4.9	Hasil Pengujian Regresi	80
4.10	Hasil Koefisien Determinasi	81
4.11	Target Penerimaan dan Realisasi Penerimaan Pajak pada KPP Makassar Selatan dalam 5 Tahun Terakhir	82
4.12	Jumlah Wajib Pajak Badan yang Terdaftar Di KPP Makassar Selatan dalam 5 Tahun Terakhir	83
4.13	Jumlah Wajib Pajak Badan Baru yang mendaftar Di KPP Makassar Selatan dalam 5 Tahun Terakhir	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Rerangka Pemikiran	45
4.1 Struktur Organisasi	62
4.2 Grafik Normal P-P Plot	77
4.3 <i>Scatterplot</i> ZPRED dan SRESID	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Analisis Statistik Deskriptif	96
2	Uji Validitas dan Reliabilitas	97
3	Analisis Regresi Linier Berganda	104
4	Kuesioner Penelitian	105
5	Data Mentah	113

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah memerlukan dana yang tidak sedikit untuk membiayai pembelanjaan negara yang semakin lama semakin bertambah besar. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber yang dimiliki oleh suatu negara, baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat. Judisseno (2004:2) menyatakan bahwa pajak merupakan salah satu bentuk iuran masyarakat. Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, peran pajak sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintahan.

Menurut Manurung (2013), besarnya peran pajak dalam membiayai pembangunan juga tercermin dari sumber penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2013 yang mencapai 78%. Mengingat pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya *self assessment system*.

Perubahan sistem perpajakan dari *official assessment* menjadi *self assessment*, memberikan wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri (Diana dan Setiawati, 2009:1). Sistem *self assessment* ini

diharapkan lebih memudahkan dan menyederhanakan perhitungan, dan pembebanan pajak yang menyesuaikan dengan kondisi wajib pajak.

Selain itu sistem ini juga diharapkan dapat menghilangkan pelaksanaan administrasi perpajakan yang birokratis dan berbelit-belit sehingga dapat mengubah persepsi masyarakat terhadap pajak yang dulu dianggap sebagai sesuatu yang memberatkan dan menyulitkan. Selanjutnya peran serta dan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sangat dibutuhkan, karena petugas pajak lebih banyak berada dalam tatanan pelayanan, pengawasan dan pembinaan terhadap wajib pajak. Hal ini menjadikan kepatuhan wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak. Selanjutnya untuk mencapai target pajak yang terbilang tinggi tersebut, maka perlu ditumbuhkan terus menerus kepatuhan masyarakat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Salah satu penerimaan pajak yang sangat potensial yang dipungut pemerintah secara langsung adalah pajak penghasilan yaitu beban pajak tersebut menjadi tanggung jawab wajib pajak yang bersangkutan dalam arti tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Secara umum semua orang memiliki potensi sebagai penerima penghasilan, entah masih anak-anak, bahkan bayi dan balita, remaja, dewasa dan orang-orang yang sudah tua, termasuk yang lanjut usia sekalipun (Judisseno, 2005:85). Dari struktur penerimaan sektor pajak dapat dilihat bahwa jenis pajak penghasilan merupakan pajak yang diharapkan sebagai sumber pemasukan yang paling besar dibandingkan jenis pajak yang lain. Hal ini disebabkan karena potensi objek pajak yang bisa dikenakan PPh lebih besar dibandingkan objek pajak untuk jenis pajak yang lainnya.

Kepatuhan membayar pajak pada Wajib Pajak PPh Pasal 25 Badan didasarkan pada kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. SPT digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang. Pajak penghasilan (PPh) Pasal 25 menurut Undang-undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan Pasal 25 merupakan “besarnya angsuran pajak dalam tahun pajak berjalan yang harus dibayar sendiri oleh Wajib Pajak untuk setiap bulan”. Penanganan angsuran pembayaran pajak dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Departemen Keuangan dan Pelaksanaannya ditingkat daerah dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Aparat Pajak (DJP atau KPP) bertugas memonitor dan mengendalikan pembayaran pajak dengan sistem administrasi perpajakan yang diharapkan dapat dilaksanakan dengan sistematis, terkendali, sederhana dan mudah dimengerti oleh anggota masyarakat wajib pajak.

Usaha untuk meningkatkan penerimaan Negara dari sektor pajak masih menemui banyak kendala, salah satunya adalah kepatuhan wajib pajak. Menurut Rustyaningsih (2011) salah satu hal yang memengaruhi penerimaan perpajakan di Indonesia adalah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Siregar dkk (2012) kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap/perilaku seorang wajib pajak dalam melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. Oleh karena itu untuk memenuhi target penerimaan Negara dari sektor pajak yang telah ditetapkan, hal yang perlu diperhatikan adalah menumbuhkan secara terus menerus kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam surat kabar Rakyat Sulsel tanggal 15 Maret 2013 diungkapkan bahwa kesadaran masyarakat, khususnya wajib pajak yang terdaftar di Kanwil DJP Sulselbartra untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPH), masih cukup rendah. Berdasarkan data dari Kanwil DJP Sulselbartra, tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun Pajak 2011, hanya mencapai 59,05 persen. Lebih lanjut diungkapkan oleh Kepala Kanwil DJP Sulselbartra, Arfan, mengatakan, tingkat kepatuhan hanya 59,05 persen dengan jumlah SPT Tahunan PPh Tahun Pajak 2011 yang masuk sebesar 446.793 wajib pajak. Sementara, jumlah wajib pajak yang wajib lapor SPT Tahunan di Kanwil DJP Sulselbartra terdaftar sebesar 756.698 wajib pajak (Rakyat Sulsel, 15 Maret 2013:13).

Arum (2012) menyatakan bahwa beberapa fenomena kasus-kasus dalam dunia perpajakan di Indonesia belakangan ini membuat masyarakat dan wajib pajak khawatir untuk membayar pajak. Dengan adanya kondisi seperti ini dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Oleh karena itu, beberapa masyarakat dan wajib pajak berusaha menghindari pajak. Rendahnya kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya tidak lepas dari kurangnya pemahaman wajib pajak akan peraturan perpajakan maupun pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak itu sendiri. Hal tersebut merupakan faktor yang menghambat dan mengurangi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dalam penelitiannya Fikriningrum (2012) menyatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor. Yang pertama yaitu tingkat pemahaman peraturan perpajakan. Hal ini diperkuat oleh Siregar dkk (2012) menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak mengenai aturan dan

ketentuan perpajakan yang berlaku akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Syahril (2013) menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tinggi kemungkinan wajib pajak untuk mematuhi peraturan tersebut.

Faktor yang kedua yang dinyatakan Fikriningrum (2012) yaitu kualitas pelayanan fiskus dalam melayani kebutuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian Jatmiko (2006) menemukan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Lebih lanjut diungkapkan oleh Jatmiko (2006) kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Syahril (2013) yang meneliti tentang pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi pada KPP Pratama kota Solok. Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian adalah tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dan Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Fikriningrum (2012) melakukan penelitian tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Hasil penelitian menunjukkan tingkat pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak akan memengaruhi keputusan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Arum (2012) meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas pada KPP Pratama Cilacap. Hasil penelitian menunjukkan kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Beberapa penelitian di atas menjadi faktor pendorong bagi peneliti untuk melakukan penelitian yang relatif sejenis. Meski demikian, penelitian yang akan dilakukan memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya, antara lain subjek penelitian dan lokasi penelitian. Penelitian terdahulu mengkaji mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini tentu menimbulkan kesenjangan penelitian yang membutuhkan penelitian secara khusus mengenai wajib pajak badan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, skripsi ini mengambil judul **“Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Pasal 25 Badan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah yaitu:

1. Apakah tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat, baik dari aspek teoretis maupun aspek praktis, serta kepada pihak-pihak yang membutuhkannya. Kegunaan penelitian terdiri atas dua kegunaan yaitu kegunaan teoretis dan kegunaan praktis

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Dalam aspek teoretis, manfaat penelitian ini adalah:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan demi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang perpajakan.
- b. Penelitian ini akan menjadi bahan perbandingan atau acuan dalam pengembangan penelitian selanjutnya, khususnya di bidang perpajakan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Dalam aspek praktis, manfaat penelitian ini adalah:

- a. Sebagai masukan dan informasi bagi fiskus atau aparat pajak mengenai pengaruh tingkat pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak.
- b. Meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang tata cara perpajakan di Indonesia.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini akan meneliti pengaruh tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Pasal 25 Badan di KPP Makassar Selatan. Seorang wajib pajak dikatakan patuh tentunya harus terlebih dahulu mengetahui apa yang menjadi kewajibannya dengan memahami peraturan-peraturan pajak. Selain itu, Direktorat Jenderal Pajak juga harus melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

1.6 Organisasi/Sistematika

Penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Pasal 25 Badan” tersusun dalam lima bab, dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengapa penelitian ini menarik untuk diteliti, apa yang diteliti, dan untuk apa penelitian dilakukan. Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, kegunaan dan ruang lingkup serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang menjadi sumber terbentuknya suatu hipotesis, juga acuan untuk melakukan penelitian. Dalam bab ini akan dikemukakan tentang landasan teori, penelitian sebelumnya, rerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode-metode dan variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Dalam bab ini akan dikemukakan mengenai rancangan penelitian, tempat dan waktu, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, instrument penelitian, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi uraian tentang hasil dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan yang terdiri dari analisis data dan pembahasan hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi simpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran perbaikan untuk masa yang akan datang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 Definisi Pajak

Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 1 bahwa :

Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Definisi pajak menurut Adriani dalam Sari (2013:34) dikemukakan sebagai berikut:

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

Definisi pajak menurut Soemitro dalam Sari (2013:34) dikemukakan sebagai berikut: "pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum".

Definisi pajak menurut Soemohamijaya dalam Sari (2013:35) dikemukakan sebagai berikut: "pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum".

Definisi pajak menurut Anderson dalam Sari (2013:35) dikemukakan sebagai berikut: “pajak adalah pembayaran yang bersifat paksaan kepada Negara yang dibebankan pada pendapatan kekayaan seseorang yang diutamakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah”.

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah :

1. Pajak merupakan iuran masyarakat kepada Negara
2. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya dapat dipaksakan.
3. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan secara langsung adanya timbal balik (kontraprestasi) individual oleh pemerintah.
4. Pajak dipungut oleh Negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
5. Pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah.

2.1.1.2 Fungsi Pajak

Sebagaimana telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak, terlihat adanya dua fungsi pajak (Mardiasmo, 2013,1-2), yaitu:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)
Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
2. Fungsi Mengatur (*Reguler*)
Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Contohnya, pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.

2.1.1.3 Jenis-jenis Pajak

Pajak dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok (Waluyo, 2010:12), adalah sebagai berikut:

1. Menurut golongan, dibagi menjadi dua adalah sebagai berikut:
 - a. Pajak langsung, adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung Wajib Pajak yang bersangkutan.
Contoh: Pajak Penghasilan
 - b. Pajak tidak langsung, adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain.
Contoh: Pajak Pertambahan Nilai
2. Menurut sifat
Pembagian pajak menurut sifat dimaksudkan pembedaan dan pembagiannya berdasarkan ciri-ciri prinsip adalah sebagai berikut:
 - a. Pajak subjektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak.
Contoh: Pajak Penghasilan.
 - b. Pajak objektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.
Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
3. Menurut pemungut dan pengelolanya, adalah sebagai berikut:
 - a. Pajak pusat, adalah 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.

- b. Pajak daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Contoh: pajak reklame, pajak hiburan.

2.1.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak di Indonesia (Mardiasmo, 2013:7-8) adalah sebagai berikut:

1. *Official Assessment System.*

Official Assessment System adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-cirinya:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- b. Wajib pajak bersifat pasif.
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2. *Self Assessment System.*

Self Assessment System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri.
 - b. Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
 - c. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.
3. *With Holding System*.

With Holding System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-cirinya: wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

2.1.1.5 Hambatan Pemungutan Pajak

Terdapat beberapa hambatan dalam pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2013:8-9) yang dapat dikelompokkan menjadi:

1. Perlawanan pasif

Masyarakat enggan (pasif) membayar pajak, yang dapat disebabkan antara lain:

 - a. Perkembangan intelektual dan moral masyarakat.
 - b. Sistem perpajakan yang mungkin sulit dipahami masyarakat.
 - c. Sistem kontrol tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik

2. Perlawanan aktif

Perlawanan aktif meliputi semua usaha dan perbuatan yang secara langsung kepada fiskus dengan tujuan untuk menghindari pajak.

Bentuknya antara lain:

- a. *Tax avoidance*, usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar undang-undang.
- b. *Tax evasion*, meringankan beban pajak dengan cara melanggar undang-undang (menggelapkan pajak).

2.1.2 Wajib Pajak

Wajib Pajak menurut Pasal 1 ayat 2 Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah “orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan”. Wajib pajak dapat dibedakan atas dua (Syahril, 2013), yaitu:

1. Wajib Pajak Orang Pribadi

adalah orang pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan.

2. Wajib Pajak Badan

adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi Perseroan Terbatas, Perseroan Komanditer, Perseroan lainnya, BUMN atau BUMD dengan nama dan dalam bentuk apapun, Firma, Kongsi, Koperasi, Dana Pensiun, Persekutuan, Perkumpulan,

Yayasan, Organisasi Massa, Organisasi Politik atau Organisasi yang sejenis, Lembaga, Bentuk Usaha Tetap dan Bentuk Usaha lainnya.

2.1.3 Hak dan Kewajiban Wajib Pajak

2.1.3.1 Hak Wajib Pajak

Menurut Sari (2013:170-173) Hak-hak Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

1. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pengarahan dari fiskus.
Hak ini merupakan konsekuensi logis dari sistem *self assessment* yang mewajibkan wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan dan membayar pajaknya sendiri.
2. Hak untuk membetulkan Surat Pemberitahuan (SPT).
Wajib pajak dapat melakukan pembetulan SPT apabila terdapat kesalahan atau kekeliruan, dengan syarat belum melampaui jangka waktu dua tahun sesudah berakhirnya masa pajak, bagian tahun pajak, atau tahun pajak dan fiskus belum melakukan tindakan pemeriksaan.
3. Hak untuk memperpanjang waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT).
Dengan alasan-alasan tertentu, wajib pajak dapat menyampaikan perpanjangan SPT tahunan baik PPh badan maupun PPh orang pribadi.
4. Hak untuk menunda atau mengansur pembayaran pajak.
Dalam hal-hal atau kondisi tertentu, Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan menunda pembayaran pajak.

5. Hak memperoleh kembali kelebihan pembayaran pajak.

Dalam hal pajak yang terutang untuk suatu tahun pajak ternyata lebih kecil dari jumlah kredit pajak, atau dengan kata lain pembayaran pajak yang dibayar atau dipotong atau dipungut lebih besar dari yang seharusnya terutang, maka Wajib pajak mempunyai hak untuk mendapatkan kembali kelebihan tersebut. Wajib Pajak dapat melakukan permohonan pengembalian kelebihan pemabayaran pajak melalui dua cara:

- a. Melalui Surat Pemberitahuan (SPT).
- b. Dengan mengirimkan surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala KPP.

6. Hak mengajukan keberatan dan banding.

Wajib Pajak merasa tidak Puasa atas ketetapan pajak yang telah diterbitkan dapat mengajukan keberatan kepada Kepala KPP tempat Wajib Pajak terdaftar. Jika tidak puas dengan keputusan keberatan Wajib Pajak dapat mengajukan banding ke Pengadilan Pajak.

7. Hak kerahasiaan bagi Wajib Pajak.

Wajib pajak mempunyai hak untuk mendapatkan perlindungan kerahasiaan atas segala informasi yang telah disampaikan kepada Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka menjalankan ketentuan Perpajakan. Kerahasiaan Wajib Pajak antara lain:

- a. Surat Pemberitahuan, Laporan Keuangan dan dokumen lainnya yang dilaporkan oleh Wajib Pajak;
- b. Data dari pihak ketiga yang bersifat rahasia;
- c. Dokumen rahasia Wajib Pajak lainnya sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku.

8. Hak untuk pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

Wajib Pajak orang pribadi atau badan karena kondisi tertentu objek pajak yang ada hubungannya dengan subjek pajak atau karena sebab-sebab tertentu lainnya serta dalam hal objek pajak yang terkena bencana alam dan juga bagi Wajib Pajak anggota pejuang kemerdekaan dan veteran pembela kemerdekaan, dapat mengajukan permohonan pengurangan atas pajak terutang.

9. Hak untuk pembebasan Pajak.

Dengan alasan-alasan tertentu, Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pembebasan atas pemotongan/pemungutan Pajak Penghasilan.

10. Hak pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak.

Wajib pajak yang telah memenuhi kriteria tertentu sebagai Wajib Pajak Patuh dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak dalam jangka waktu paling lambat satu bulan untuk PPN dan tiga bulan untuk PPh sejak tanggal permohonan.

11. Hak untuk mendapatkan pajak ditanggung pemerintah.

Dalam rangka pelaksanaan proyek pemerintah yang dibiayai dengan hibah atau dana pinjaman luar negeri PPh yang terutang atas penghasilan yang diterima oleh kontraktor, konsultan dan supplier utama ditanggung oleh pemerintah.

12. Hak untuk mendapatkan insentif perpajakan.

Di bidang PPN, untuk Barang Kena Pajak tertentu atau kegiatan tertentu diberikan fasilitas pembebasan PPN atau PPN Tidak Dipungut. BKP tertentu yang dibebaskan dari pengenaan PPN antara lain Kereta Api, Pesawat Udara, Kapal Laut, Buku-buku,

Perlengkapan TNI/POLRI yang diimpor maupun yang penyerahannya di dalam daerah pabean olah Wajib Pajak tertentu.

2.1.3.2 Kewajiban Wajib Pajak

Menurut Sari (2013:173-174) Kewajiban Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

1. Kewajiban untuk mendaftarkan diri.

Pasal 2 Undang-Undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri pada Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Khusus terhadap pengusaha yang dikenakan pajak berdasarkan undang-undang PPN, wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).

2. Kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan.

Pasal 3 ayat (1) Undang-Undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bahasa Indonesia serta menyampaikan ke kantor pajak tempat Wajib Pajak terdaftar.

3. Kewajiban membayar atau menyetor pajak.

Kewajiban membayar atau menyetor pajak dilakukan di kas Negara melalui kantor pos atau bank BUMN/BUMD atau tempat pembayaran lainnya yang ditetapkan Menteri Keuangan.

4. Kewajiban membuat pembukuan atau pencatatan.

Bagi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak badan di Indonesia diwajibkan membuat pembukuan (Pasal 28 ayat (1)).

5. Kewajiban menaati pemeriksaan pajak.

Terhadap Wajib Pajak yang diperiksa, harus menaati ketentuan dalam rangka pemeriksaan pajak, misalnya Wajib Pajak memperlihatkan dan/atau meminjam buku atau catatan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh; memberi kesempatan atau memasuki tempat ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan; serta memberikan keterangan yang diperlukan oleh pemeriksa pajak.

6. Kewajiban melakukan pemotongan atau pemungutan pajak.

Wajib pajak bertindak sebagai pemberi kerja atau penyelenggara kegiatan wajib memungut pajak atas pembayaran yang dilakukan dan menyetor ke kas Negara.

7. Kewajiban membuat faktur pajak.

Setiap Pengusaha Kena Pajak wajib membuat faktur pajak untuk setiap penyerahan Barang Kena Pajak atau Jasa Kena Pajak. Faktur Kena Pajak yang dibuat merupakan bukti adanya pemungutan pajak yang dilakukan oleh PKP.

8. Dalam hal terjadi pemeriksaan pajak, Wajib pajak wajib:

a. Memperlihatkan atau meminjam buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan

- dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak;
- b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan;
 - c. Memberikan keterangan yang diperlukan.

2.1.4 Pajak Penghasilan

Judisseno (2005:82) menyatakan bahwa:

pajak penghasilan adalah suatu pungutan resmi yang ditujukan kepada masyarakat yang berpenghasilan atau atas penghasilan yang diterima dan diperolehnya dalam tahun pajak untuk kepentingan Negara dan masyarakat dalam hidup berbangsa dan bernegara sebagai suatu kewajiban yang harus dilaksanakannya.

Menurut Syahril (2013) Pajak Penghasilan (PPH) adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak. Jadi dapat disimpulkan bahwa pajak penghasilan adalah suatu kewajiban yang bersifat resmi yang dikenakan terhadap orang pribadi atau perseorangan dan badan yang berkenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperolehnya selama satu tahun pajak.

2.1.4.1 Subjek Pajak Penghasilan

Subjek pajak penghasilan (Mardiasmo, 2013:155-156) terdiri atas:

1. a. Orang pribadi;
- b. Warisan yang belum terbagi satu kesatuan menggantikan yang berhak;

2. Badan, terdiri dari perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, BUMN/BUMD dengan nama dan bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga, dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif.
3. Bentuk Usaha Tetap (BUT).

2.1.4.2 Tidak termasuk Subjek Pajak Penghasilan

Yang tidak termasuk subjek pajak penghasilan (Mardiasmo, 2013:158-159) adalah:

1. Kantor perwakilan negara asing
2. Pejabat perwakilan diplomatik dan konsulat atau pejabat lain dari Negara asing, dan orang-orang yang diperbantukan kepada mereka yang bekerja dan bertempat tinggal bersama-sama mereka, dengan syarat:
 - a. Bukan warga Negara Indonesia dan di Indonesia tidak menerima atau memperoleh penghasilan lain di luar jabatannya di Indonesia.
 - b. Negara yang bersangkutan memberikan perlakuan timbal balik.
3. Organisasi internasional, dengan syarat:
 - a. Indonesia menjadi anggota organisasi tersebut
 - b. Tidak menjalankan usaha atau kegiatan lain untuk memperoleh penghasilan dari Indonesia selain pemberian pinjaman kepada pemerintah yang dananya berasal dari iuran para anggota.

4. Pejabat perwakilan organisasi internasional. Dengan syarat:
 - a. Bukan warga Negara Indonesia
 - b. Tidak menjalankan usaha, kegiatan, atau pekerjaan lain untuk memperoleh penghasilan di Indonesia.

2.1.4.3 Objek Pajak Penghasilan

Menurut Mardiasmo (2013:159-161) yang menjadi objek pajak adalah penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun, termasuk:

1. Penggantian atau imbalan berkenan dengan pekerjaan atau jasa yang diterima atau diperoleh termasuk gaji, upah, tunjangan, honorarium, komisi, bonus, gratifikasi, uang pensiun, atau imbalan dalam bentuk lainnya, kecuali ditentukan lain dalam undang-undang ini;
2. Hadiah dari undian atau pekerjaan atau kegiatan lain, dan penghargaan;
3. Laba usaha;
4. Keuntungan karena penjualan atau karena pengalihan harta termasuk:
 - a. Keuntungan karena pengalihan harta kepada perseroan, persekutuan, dan badan usaha lainnya sebagai pengganti saham atau penyerahan modal;

- b. Keuntungan karena pengalihan harta kepada pemegang saham, sekutu, atau anggota yang diperoleh perseroan, persekutuan, dan badan lainnya;
 - c. Keuntungan karena likuidasi, penggabungan, peleburan, pemekaran, pemecahan, pengambilalihan usaha, atau reorganisasi dengan nama dan dalam bentuk apapun;
 - d. Keuntungan karena pengalihan harta berupa hibah, bantuan, atau sumbangan, kecuali yang diberikan kepada keluarga sedarah dalam garis keturunan lurus atau sederajat dan badan keagamaan, badan pendidikan, badan sosial termasuk yayasan, koperasi, atau orang pribadi yang menjalankan usaha mikro dan kecil, yang ketentuannya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri Keuangan, sepanjang tidak ada hubungan dengan usaha, pekerjaan, kepemilikan atau penguasaan diantara pihak-pihak yang bersangkutan; dan
 - e. Keuntungan karena penjualan atau pengalihan sebagian atau seluruh hak penambangan, tanda turut serta dalam pembiayaan atau permodalan dalam perusahaan pertambangan;
5. Penerimaan kembali pembayaran pajak yang telah dibebankan sebagai biaya dan pembayaran tambahan pengembalian pajak;
 6. Bunga termasuk premium, diskonto, dan imbalan karena jaminan pengembalian utang;
 7. Deviden, dengan nama dan dalam bentuk apapun, termasuk deviden dari perusahaan asuransi kepada pemegang polis, dan pembagian sisa hasil usaha koperasi;
 8. Royalti atau imbalan atas penggunaan hak;

9. Sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta;
10. Penerimaan atau perolehan pembayaran berkala;
11. Keuntungan karena pembebasan utang, kecuali sempat dengan jumlah tertentu yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah;
12. Keuntungan selisih kurs mata uang asing;
13. Selisih lebih karena penilaian kembali aktiva;
14. Premi asuransi;
15. Iuran yang diterima atau diperoleh perkumpulan dari anggotanya yang terdiri dari Wajib Pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas;
16. Tambahan kekayaan neto yang berasal dari penghasilan yang belum dikenakan pajak;
17. Penghasilan dari usaha berbasis syariah;
18. Imbalan bunga sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang yang mengatur mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan; dan
19. Surplus Bank Indonesia

2.1.4.4 Tidak termasuk Objek Pajak Penghasilan

Yang dikecualikan dari objek pajak penghasilan (Mardiasmo 2013:161-163) adalah:

1. a. Bantuan atau sumbangan, termasuk zakat yang diterima badan amil zakat atau lembaga amil zakat yang dibentuk atau disahkan oleh pemerintah dan yang diterima oleh penerima zakat yang berhak atau sumbangan keagamaan yang sifatnya wajib bagi pemeluk agama yang diakui di Indonesia, yang diterima oleh

lembaga keagamaan yang dibentuk atau disahkan oleh pemerintah dan yang diterima oleh penerima sumbangan yang berhak, yang ketentuannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Pemerintah; dan

b. harta imbalan yang diterima oleh keluarga sedarah dalam garis keturunan lurus satu derajat, badan keagamaan, badan pendidikan, badan sosial termasuk yayasan, koperasi, atau orang pribadi yang menjalankan usaha mikro dan kecil, yang ketentuannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan, sepanjang tidak ada hubungan dengan usaha, pekerjaan, kepemilikan, atau penguasaan di antara pihak-pihak yang bersangkutan;

2. Warisan;
3. Harta termasuk setoran tunai yang diterima oleh badan sebagai pengganti saham atau sebagai pengganti penyertaan modal;
4. Penggantian atau imbalan sehubungan dengan pekerjaan atau jasa yang diterima atau diperoleh dalam bentuk natura dan/atau kenikmatan dari Wajib Pajak atau Pemerintah, kecuali yang diberikan oleh bukan Wajib Pajak, Wajib Pajak yang dikenakan pajak secara final atau Wajib Pajak yang menggunakan norma perhitungan khusus;
5. Pembayaran dari perusahaan asuransi kepada orang pribadi sehubungan dengan asuransi kesehatan, asuransi kecelakaan, asuransi jiwa, asuransi dwiguna dan asuransi beasiswa;
6. Dividen atau bagian laba yang diterima atau diperoleh perseroan terbatas sebagai Wajib Pajak dalam negeri, koperasi, badan usaha milik negara, atau badan usaha milik daerah dari penyertaan modal

pada badan usaha yang didirikan dan bertempat kedudukan di Indonesia dengan syarat:

- a. Deviden berasal dari cadangan laba yang ditahan; dan
 - b. Bagi perseroan terbatas, badan usaha milik Negara dan badan usaha milik daerah yang menerima deviden, kepemilikan saham pada badan yang memberikan deviden paling rendah 25% dari jumlah modal yang disetor;
7. Iuran yang diterima atau diperoleh dana yang pendiriannya telah disahkan Menteri Keuangan, baik yang dibayar oleh pemberi kerja maupun pegawai;
 8. Penghasilan dari modal yang ditanamkan oleh dana pensiun sebagaimana dimaksud pada angka 7, dalam bidang-bidang tertentu yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri Keuangan;
 9. Bagian laba yang diterima atau diperoleh anggota dari perseroan komanditer yang modalnya tidak terbagi atas saham-saham persekutuan, perkumpulan, firma dan kongsi, termasuk pemegang unit penyertaan kontrak investasi kolektif;
 10. Penghasilan yang diterima atau diperoleh perusahaan modal ventura berupa bagian laba dari badan pasangan usaha yang didirikan dan menjalankan usaha atau kegiatan di Indonesia, dengan syarat badan pasangan usaha tersebut:
 - a. Merupakan perusahaan mikro, kecil, menengah, atau yang menjalankan kegiatan dalam sektor-sektor usaha yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan; dan
 - b. Saham tidak diperdagangkan di bursa efek di Indonesia;

11. Beasiswa yang memenuhi persyaratan tertentu yang ketentuannya diatur lebih lanjut dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan;
12. Sisa lebih yang diterima atau diperoleh badan atau lembaga nirlaba yang bergerak dalam bidang pendidikan dan/atau bidang penelitian dan pengembangan, yang telah terdaftar pada instansi yang membidanginya, yang ditanamkan kembali dalam bentuk sarana dan prasarana kegiatan pendidikan dan/atau penelitian dan pengembangan, dalam jangka waktu paling lama empat tahun sejak diperolehnya sisa lebih tersebut, yang ketentuannya diatur lebih lanjut dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan; dan
13. Bantuan atau santunan yang dibayarkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kepada Wajib Pajak tertentu, yang ketentuannya diatur lebih lanjut dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.

2.1.4.5 Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 25

Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 25 adalah angsuran Pajak Penghasilan yang harus dibayar sendiri oleh Wajib Pajak untuk setiap bulan dalam Tahun Pajak berjalan (Waluyo, 2010:299). Dari pengertian tersebut dapat diketahui jika angsuran Pajak Penghasilan Pasal 25 dapat dijadikan sebagai kredit pajak terhadap pajak yang terutang atas seluruh penghasilan Wajib Pajak pada akhir tahun pajak yang dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan pajak penghasilan.

Ada beberapa ketentuan pelaksanaan PPh Pasal 25 yang diatur dalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan Pasal 25, antara lain:

1. Besarnya angsuran pajak dalam tahun pajak berjalan yang harus dibayar sendiri oleh Wajib Pajak untuk setiap bulan adalah sebesar Pajak Penghasilan yang terutang menurut Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan tahun pajak yang lalu dikurangi dengan:
 - a. Pajak Penghasilan yang dipotong sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 dan Pasal 23 serta Pajak Penghasilan yang dipungut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22; dan
 - b. Pajak Penghasilan yang dibayar atau terutang di luar negeri yang boleh dikreditkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24, dibagi dua belas atau banyaknya bulan dalam bagian tahun pajak.
2. Besarnya angsuran pajak yang harus dibayar sendiri oleh Wajib Pajak untuk bulan-bulan sebelum batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan, sama dengan besarnya angsuran pajak untuk bulan terakhir tahun pajak yang lalu.
3. Apabila dalam tahun pajak berjalan diterbitkan surat ketetapan pajak untuk tahun pajak yang lalu, maka besarnya angsuran pajak dihitung kembali berdasarkan surat ketetapan pajak tersebut dan berlaku mulai bulan berikutnya setelah bulan penerbitan surat ketetapan pajak.
4. Direktorat Jenderal Pajak berwenang untuk menetapkan penghitungan besarnya angsuran pajak dalam tahun pajak berjalan dalam hal-hal tertentu, yaitu:
 - a. Wajib Pajak berhak atas kompensasi kerugian;

- b. Wajib Pajak memperoleh penghasilan tidak teratur;
 - c. Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan tahun yang lalu disampaikan setelah lewat batas waktu yang ditentukan;
 - d. Wajib Pajak diberikan perpanjangan jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan;
 - e. Wajib Pajak membetulkan sendiri Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan yang mengakibatkan angsuran bulanan lebih besar dari angsuran bulanan sebelum pembetulan;
 - f. Terjadi perubahan keadaan usaha atau kegiatan Wajib Pajak.
5. Menteri Keuangan menetapkan penghitungan besarnya angsuran pajak bagi:
- a. Wajib Pajak baru,
 - b. Bank, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan Wajib Pajak lainnya yang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan harus membuat laporan keuangan berkala; dan
 - c. Wajib Pajak orang pribadi pengusaha tertentu dengan tarif paling tinggi 0,75% (nol koma tujuh puluh lima persen) dari peredaran bruto.
6. Wajib Pajak orang pribadi dalam negeri yang tidak memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak dan telah berusia 21 (dua puluh satu) tahun yang bertolak ke luar negeri wajib membayar pajak yang ketentuannya diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Prosedur penyetoran dan pelaporan PPh Pasal 25 (Waluyo, 2010:302) adalah sebagai berikut:

1. Pajak Penghasilan Pasal 25 dibayar/disetorkan selambat lambatnya tanggal lima belas bulan takwim berikutnya.
2. Wajib Pajak diwajibkan untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa paling lambat dua puluh hari setelah masa pajak berakhir dalam bentuk Surat Setoran Pajak (SSP) lembar tiga.

2.1.4.6 Tarif Pajak Penghasilan (PPh) Badan

Tarif pajak adalah dasar pengenaan pajak terhadap objek pajak yang menjadi tanggungannya. Tarif pajak biasanya berupa persentase (%). Tarif pajak yang diterapkan atas Penghasilan Kena Pajak bagi Wajib Pajak badan dalam negeri dan bentuk usaha tetap menurut Undang-undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan Pasal 17 ayat 1b adalah sebesar 28% (dua puluh delapan persen).

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan adalah motivasi seseorang kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan (Saraswati, 2012). Kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu perilaku dari Wajib Pajak pribadi atau badan yang tepat waktu dan patuh terhadap peraturan dan ketentuan pajak yang ditetapkan pemerintah, mulai dari beban pajak yang harus dibayarkan sampai pada tanggal pembayaran (Berutu, 2013).

Menurut Arum (2012) kepatuhan Wajib Pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah Wajib Pajak, terhadap peraturan atau Undang-

undang Perpajakan. Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat dan patuh serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak serta taat dan memenuhi melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan (Sapriadi, 2013).

Manurut Sapriadi (2013) kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah penting, karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, penyelundupan, dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. Berdasarkan pemahaman atas definisi kepatuhan Wajib Pajak seperti yang diungkapkan sebelumnya, maka diharapkan semua warga negara dapat lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan Wajib pajak dibedakan menjadi dua (Sapriadi, 2013), yaitu:

1. Kepatuhan formal adalah sikap wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan material adalah sikap wajib pajak yang secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Dalam Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 17C menegaskan adanya wajib pajak dengan kriteria tertentu. Kriteria inilah yang dijadikan acuan oleh Menteri yang diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan No.74/PMK.03/2012 yang mengatur Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak bagi wajib pajak patuh.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.74/PMK.03/2012 Pasal 2, untuk dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu, Wajib Pajak harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama tiga tahun berturut-turut; dan
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan RI No.74/PMK.03/2012 Pasal 3 Syarat-syarat menjadi wajib pajak patuh, yaitu:

1. Yang dimaksud dengan tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a meliputi:
 - a. Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan selama tiga Tahun Pajak terakhir yang wajib disampaikan sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu dilakukan tepat waktu;
 - b. Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu untuk Masa Pajak Januari sampai November

- tidak lebih dari tiga Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
- c. Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari tiga Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
 - d. Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada huruf b) telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Masa Pajak berikutnya.
2. Yang dimaksud dengan tidak mempunyai tunggakan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf b) adalah keadaan Wajib Pajak pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu.
3. Yang dimaksud dengan laporan keuangan yang diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf c) adalah laporan keuangan yang dilampirkan dalam Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan yang wajib disampaikan selama 3 (tiga) tahun berturut-turut sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu.

2.1.6 Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan pajak adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada (Hardiningsih, 2011). Tingkat pemahaman peraturan pajak Wajib Pajak mengenai aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku di Indonesia diharapkan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Siregar dkk, 2012).

Wajib pajak yang memiliki pemahaman tentang pajak, diharapkan menyadari bahwa peran pajak menjadi sangat penting yang akan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah untuk pencapaian tujuan pembangunan yang dapat memberikan kesejahteraan bagi rakyat. Selanjutnya pemahaman yang dimiliki tersebut diharapkan dapat diimplementasikan terhadap suatu sikap patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Menurut Muslim (2007) dalam Syahril (2013), semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak menjadi tidak taat apabila wajib pajak tidak memahami peraturan perpajakan. Oleh karena itu semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka.

Menurut Hardiningsih (2011) terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat pemahaman peraturan perpajakan. Indikator pertama yaitu Pemahaman wajib pajak yang mau membayar pajak harus mempunyai NPWP. Setiap Wajib Pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak. Pasal 1 ayat 6 Undang-Undang Nomor 16 Tahun

2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, menyatakan bahwa Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Indikator kedua yaitu pemahaman akan hak dan kewajiban perpajakan. Apabila wajib pajak telah mengetahui dan memahami hak wajib pajak seperti menggunakan fasilitas umum, memakai jalan raya, pembangunan infrastruktur seperti sekolah-sekolah negeri dan lain-lain, dan mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak seperti membayar pajak dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, maka wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya. Ketiga, pemahaman akan sanksi perpajakan jika mereka lalai dalam memenuhi kewajibannya. Semakin tahu dan paham Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini tentu akan mendorong setiap Wajib Pajak untuk taat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik. Lebih lanjut ditambahkan oleh Siregar dkk (2012) tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak dapat diukur berdasarkan seberapa paham wajib pajak terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya.

2.1.7 Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang) (Aryobimo, 2012). Sementara itu menurut Fikriningrum (2012) fiskus adalah petugas pajak. Dengan demikian, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Santi, 2012). Lebih lanjut diungkapkan oleh Santi (2012) kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak.

Syahril (2013) mengemukakan indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan fiskus yaitu:

1. Berwujud (*tangible*)

Menurut Irawan (2002) dalam Fitria (2010) berwujud (*tangible*) adalah seluruh bentuk penampilan fisik dari pemberi pelayanan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*realibility*)

Menurut Irawan (2002) dalam Fitria (2010) keandalan (*realibility*) adalah kemampuan kantor pelayanan pajak dalam memberikan yang dijanjikan.

3. Ketanggapan (*responsiveness*)

Menurut Irawan (2002) dalam Fitria (2010) ketanggapan (*responsiveness*) adalah seberapa tanggap kantor pelayanan pajak terhadap suatu persoalan yang timbul pada wajib pajak dan keinginan para staf untuk membantu para wajib pajak serta memberikan pelayanan dengan baik.

4. Asuransi (*assurance*)

Menurut Irawan (2002) dalam Fitria (2010) asuransi (*assurance*) adalah jaminan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak kepada wajib pajak pada saat mempergunakan pelayanan tersebut, jaminan tersebut mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan kejujuran yang dimiliki para staf.

5. Empati (*empathy*)

Menurut Irawan (2002) dalam Fitria (2010) empati (*empathy*) adalah sejauh mana kantor pelayanan pajak ada di hati wajib pajak. empati tersebut dapat berupa, kemudahan dalam melakukan hubungan yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan wajib pajak.

Beberapa penelitian sebelumnya juga telah menjelaskan mengenai pentingnya pelayanan fiskus. Aryobimo (2012) kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Syahril (2013) meneliti tentang pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi dan menunjukkan hasil kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Semakin baik pelayanan fiskus maka wajib pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan. Demikian sebaliknya jika pelayanan fiskus tidak baik, hal itu akan membuat wajib pajak enggan untuk membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.1
Penelitian Sebelumnya

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Farid Syahril (2013)	Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Kota Solok)	Variabel Independen : - Tingkat Pemahaman Wajib Pajak - Kualitas Pelayanan Fiskus Variabel Dependen : - Kepatuhan Wajib Pajak	Tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dan Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
2	Yuli Anita Siregar, Saryadi dan Sari Listyorini (2012)	Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah)	Variabel independen : - Pelayanan Fiskus - Pengetahuan Perpajakan Variabel Dependen : - Kepatuhan Wajib Pajak	Terdapat pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dan terdapat pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan yang secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak.

Lanjutan Tabel 2.1

3	Winda Kurnia Fikriningrum (2012)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari)	<p>Variabel independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesadaran Membayar Pajak - Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan - Persepsi yang Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan dan Pelayanan Fiskus <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kemauan Membayar Pajak 	Kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak.
4	Harjanti Puspa Arum (2012)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesadaran Wajib Pajak - Pelayanan Fiskus - Sanksi Pajak <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kepatuhan Wajib Pajak 	Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Lanjutan Tabel 2.1

5	Agus Nugroho Jatmiko (2006)	Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sikap Wajib Pajak terhadap Sanksi Denda - Sikap Wajib Pajak terhadap Pelayanan Fiskus - Sikap Wajib Pajak terhadap Kesadaran perpajakan <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kepatuhan Wajib Pajak 	Sikap wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap WP terhadap pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak terhadap kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
---	-----------------------------	--	---	---

Lanjutan Tabel 2.1

6	Pancawati Hardiningsih (2011)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesadaran Membayar Pajak - Pengetahuan Peraturan Perpajakan - Pemahaman Peraturan Perpajakan - Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan - Kualitas Layanan <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kemauan Membayar Pajak 	<p>Sikap wajib pajak terhadap kesadaran membayar pajak berpengaruh dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak, sikap wajib pajak terhadap pengetahuan peraturan perpajakan, sikap wajib pajak terhadap pemahaman peraturan perpajakan dan persepsi efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Selanjutnya kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.</p>
---	-------------------------------	--	---	---

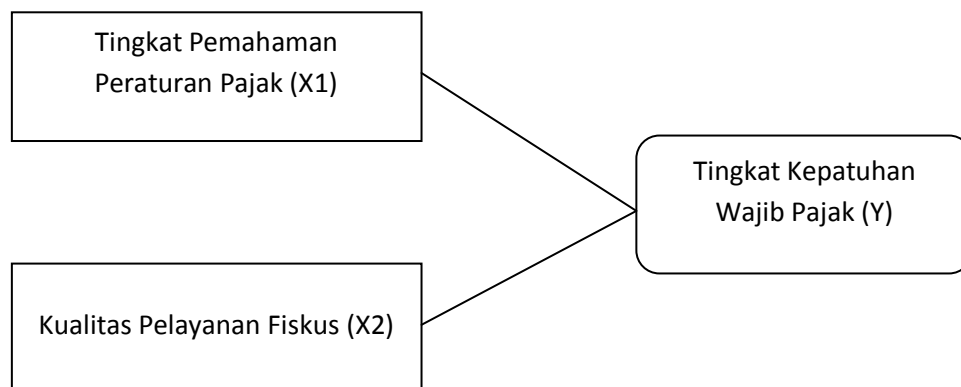
Lanjutan Tabel 2.1

7	Putut Tri Aryobimo (2012)	Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kepatuhan Wajib Pajak 	Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
8	Rahman Adi Nugroho dan Zulaikha (2012)	Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Tengah Satu)	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengetahuan dan Pemahaman akan Peraturan Perpajakan - Pelayanan Fiskus yang Berkualitas - Persepsi yang Baik atas Efektivitas Sistem Perpajakan - Kesadaran Membayar Pajak <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kemauan Membayar Pajak 	Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas dan persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak. Selanjutnya kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

Sumber : Data diolah peneliti

2.3 Rerangka Pemikiran

Gambar 2.1
Rerangka Pemikiran



2.4 Hipotesis

2.4.1 Hubungan Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Pemahaman akan peraturan perpajakan oleh wajib pajak merupakan suatu proses yang dilakukan oleh wajib pajak untuk mengetahui tentang aturan perpajakan dan mengaplikasikannya itu untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemahaman yang mendasar terhadap peraturan perpajakan sangatlah penting karena pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Fikriningrum (2012), menunjukkan bahwa pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan Siregar dkk (2012), yang juga menunjukkan bahwa tingkat pemahaman tentang

peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Hardiningsih (2011) menunjukkan hasil yang berbeda yaitu sikap wajib pajak terhadap pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Nugroho dan Zulaikha (2012), menunjukkan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya pemahaman tentang peraturan perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi pemahaman tentang peraturan perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat ditarik kesimpulan dari penjelasan di atas, bahwa pemahaman tentang peraturan pajak mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.4.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Fiskus dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan fiskus diharapkan dapat membantu wajib pajak yang menemui kendala saat memenuhi kewajiban perpajakannya yang akan berimplikasi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Hasil penelitian Jatmiko (2006), Arum (2012), Aryobimo (2012) dan Syahril (2013) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat ditarik kesimpulan dari penjelasan di atas, bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif. Data diperoleh dari kantor pelayanan pajak (KPP) Makassar Selatan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Data tersebut berupa kuesioner yang akan diisi atau dijawab oleh responden fiskus pada kantor pelayanan pajak (KPP) Makassar Selatan.

3.2 Tempat dan Waktu

Lokasi Penelitian ini yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Makassar Selatan. KPP Makassar Selatan dipilih untuk dijadikan sebagai tempat penelitian karena potensi penerimaan pajak pada KPP Makassar Selatan paling besar jika dibandingkan dengan KPP lain di wilayah kota Makassar diantaranya yaitu KPP Makassar Utara dan KPP Makassar Barat. KPP Makassar Selatan menaungi empat kecamatan di wilayah kota Makassar yaitu Kecamatan Panakuk kang, Kecamatan Rappocini, Kecamatan Manggala, dan Kecamatan Makassar. Selain itu, dalam tiga tahun terakhir KPP Makassar Selatan mampu memenuhi target penerimaan pajak yang telah ditetapkan sebelumnya. Selanjutnya, penelitian ini akan dilaksanakan selama kurang lebih 1 bulan.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah fiskus yang bertugas di kantor pelayanan pajak (KPP) Makassar Selatan yang terkhusus pada bagian seksi pengawasan dan konsultasi. Hal ini dikarenakan *account representative* (AR) yang merupakan sampel dari penelitian ini termasuk dalam seksi pengawasan dan konsultasi.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *account representative* (AR) yang bekerja di kantor pelayanan pajak (KPP) Makassar Selatan. Alasan pemilihan *account representative* (AR) sebagai sampel antara lain: pertama, *account representative* (AR) merupakan pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang secara langsung berhubungan dengan wajib pajak sehingga lebih mengetahui bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak. Kedua, *account representative* (AR) dinilai lebih objektif untuk melihat dan mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dibandingkan dengan wajib pajak itu sendiri yang menilai tingkat kepatuhannya.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder yang diperoleh langsung dari objek penelitian. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari sumber yang berupa jawaban kuesioner. Selanjutnya sumber data sekunder diperlukan dalam penelitian ini sebagai pendukung penulisan. Sumber data ini diperoleh dari KPP Makassar Selatan, tempat dilakukannya penelitian ini. Data sekunder dalam penelitian ini berupa jumlah wajib pajak badan yang mempunyai kewajiban untuk

menyampaikan SPT dan jumlah pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak badan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan membagikan kuesioner yang akan diisi atau dijawab oleh responden *Account Representative* (AR). Kuesioner juga dilengkapi dengan petunjuk pengisian yang sederhana dan jelas untuk membantu responden melakukan pengisian dengan lengkap.

Peneliti juga melakukan metode tinjauan kepustakaan. Metode tinjauan kepustakaan yang dilakukan yaitu dengan mempelajari teori-teori dan konsep-konsep yang sehubungan dengan masalah yang diteliti penulis pada buku-buku, makalah, dan jurnal guna memperoleh landasan teoretis yang memadai untuk melakukan pembahasan.

3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.6.1 Variabel Penelitian

Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah tingkat kepatuhan wajib pajak (Y). Sedangkan variabel independen (X) yang diajukan dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu tingkat pemahaman peraturan perpajakan (X1) dan kualitas pelayanan fiskus (X2).

3.6.2 Definisi Operasional

Untuk memberikan arah dalam menganalisis data diperlukan definisi operasional dari masing-masing variabel.

1. Variabel dependen (Y), yaitu variabel yang menjadi fokus utama peneliti dengan menguji pengaruhnya dengan variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini akan menggunakan skala Likert 1-5 dengan rincian sebagai berikut (1) sangat tidak setuju (2) tidak setuju (3) ragu-ragu (4) setuju (5) sangat setuju.
2. Variabel independen (X), yaitu variabel yang memengaruhi variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu, tingkat pemahaman peraturan pajak (X1) dan kualitas pelayanan fiskus (X2). Penelitian ini akan menggunakan skala Likert 1-5 dengan rincian sebagai berikut (1) sangat tidak setuju (2) tidak setuju (3) ragu-ragu (4) setuju (5) sangat setuju.

Pada tabel 3.1 dapat dilihat ringkasan definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3.1
Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	Kepatuhan wajib pajak adalah suatu sikap atau perilaku yang telah menjalankan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku	a. Pendaftaran wajib pajak b. Penghitungan pajak c. Pembayaran pajak d. Pelaporan surat pemberitahuan (SPT) e. Pembukuan Madewing (2013)

Lanjutan Tabel 3.1

Tingkat Pemahaman Peraturan pajak	Tingkat pemahaman wajib pajak adalah sejauh mana wajib pajak mengerti dan paham dalam hal menghitung, melaporkan dan menyetorkan pajak terutangnya (Syahril, 2013)	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan b. Mengisi formulir dengan lengkap dan jelas c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar d. Membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya e. Pemahaman wajib pajak yang mau membayar pajak harus mempunyai NPWP f. Pemahaman akan hak dan kewajiban perpajakan g. pemahaman akan sanksi perpajakan jika mereka lalai dalam memenuhi kewajibannya <p>Siregar dkk (2012) dan Hardiningsih (2011)</p>
Kualitas Pelayanan Fiskus	Kualitas pelayanan fiskus adalah usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak dalam hal ini fiskus untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kendala-kendala yang cukup berarti saat memenuhi kewajiban perpajakannya.	<ul style="list-style-type: none"> a. Berwujud (<i>tangible</i>) b. Keandalan (<i>realibility</i>) c. Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) d. Asuransi (<i>assurance</i>) e. Empati (<i>empathy</i>) <p>Syahril (2013)</p>

3.7 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur tingkat pemahaman peraturan pajak, kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak diadopsi dari penelitian Madewing (2013), Saepudin (2012) dan Syahril (2013). Pernyataan dalam kuesioner untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala Likert yaitu suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban diberi skor dengan menggunakan 5 (lima) poin skala Likert, yaitu: nilai 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = ragu-ragu, 4 = setuju, 5 = sangat setuju.

3.8 Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda. Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran variabel tingkat pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus. Sedangkan analisis regresi berganda akan digunakan untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh tingkat pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Peneliti menggunakan regresi berganda sebagai alat analisis dengan menggunakan aplikasi SPSS. Analisis regresi berganda dipilih untuk digunakan pada penelitian ini karena analisis regresi berganda dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel independen yang digunakan terhadap variabel dependen. Analisis regresi berganda akan digunakan untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh variabel independen yaitu

tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap variabel dependen yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak.

3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian yaitu tingkat pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus. Pada penelitian ini statistik deskriptif digunakan untuk menyajikan data-data variabel melalui grafik persentase tingkat pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus.

3.8.2 Uji Kualitas Data

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrumen dalam kuesioner harus dilakukan pengujian kualitas terhadap data yang diperoleh dengan uji validitas dan reliabilitas. Uji reliabilitas dan validitas dilakukan untuk mengetahui ketepatan alat ukur dalam mengukur objek yang diteliti.

3.8.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Untuk mengetahui apakah suatu sistem valid atau tidak maka dilakukan perbandingan antara koefisien r hitung dengan koefisien r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel berarti item valid. Sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel berarti item tidak valid.

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian ini dilakukan dengan menghitung koefisien *Cronbach Alpha* (α) dari masing-masing instrumen dalam satu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika memberikan nilai *cronbach's alpha* di atas 0,6 begitu pula sebaliknya.

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui, menguji serta memastikan kelayakan model regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel tersebut berdistribusi normal, bebas multikolinearitas, dan heterokedastisitas. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas. Pengujian ini dilakukan sebelum melakukan pengujian hipotesis.

3.8.3.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk melihat bahwa data terdistribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal. Analisis data mensyaratkan data berdistribusi normal untuk menghindari bias dalam analisis data.

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah terdapat inter korelasi yang sempurna diantara beberapa variabel bebas yang digunakan dalam model. Multikolonieritas terjadi jika terdapat hubungan linier antara variabel independen yang dilibatkan dalam model.

Uji asumsi klasik seperti multikolonieritas dapat dilaksanakan dengan jalan meregresikan model analisis dan melakukan uji korelasi antar variabel independen dengan menggunakan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Batas dari *Variance Inflation Factor (VIF)* adalah 10 dan nilai *tolerance value* adalah 0,1. Jika nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* lebih besar dari 10 dan nilai *tolerance value* kurang dari 0,1 maka terjadi multikolonieritas.

3.8.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas karena data *cross section* memiliki data yang mewakili berbagai ukuran.

3.8.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi berganda.

Metode analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap variabel dependen yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak. Analisis regresi berganda yang digunakan diformulasikan dalam persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = b + b_1 X1 + b_2 X2 + e$$

Keterangan :

- b = Koefisien regresi model
- Y = Kepatuhan wajib pajak
- X1 = Tingkat pemahaman peraturan pajak
- X2 = Kualitas pelayanan fiskus
- e = error

3.8.4.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan dari variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dilihat dari seberapa besar nilai koefisien determinasi (R^2). R^2 atau *R square* menjelaskan seberapa besar variabel independen yang digunakan dalam penelitian mampu menjelaskan variabel dependen.

3.8.4.2 Uji Parsial (Uji T)

Pengujian ini bertujuan untuk memastikan apakah variabel independent yang terdapat dalam persamaan tersebut berpengaruh terhadap nilai variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan antara t hitung dengan t tabel. Untuk menentukan nilai t tabel ditentukan dengan tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$.

Keterangan :

n = Jumlah responden

k = Jumlah variabel

Kriteria pengujian yang digunakan adalah :

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis ditolak

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis diterima

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Instansi

4.1.1 Sejarah Singkat Instansi

Berdirinya kantor pelayanan pajak (KPP) di seluruh Indonesia didirikan atas dasar hukum. Pada mulanya KPP di seluruh Indonesia bernama kantor inspeksi pajak yang bertugas memungut pajak di sekitar Provinsi yang bersangkutan pada tahun 1925. Untuk menampung penghasilan negara dalam bidang perpajakan, maka pemerintah pada tahun 1953 mendirikan sebuah kantor yang bertugas mengatur kekayaan negara di bidang perpajakan yang diberi nama "*Inspectie Van Financjen*"

Sejak kemerdekaan nama tersebut masih dipakai beberapa tahun lamanya tetapi nama tersebut dipandang tidak sesuai lagi di zaman kemerdekaan, maka pada tahun 1959 diganti menjadi Kantor Inspeksi Keuangan dan secara nasional menjadi Direktorat Jenderal Pajak sedang untuk Daerah Tingkat I dengan nama Kantor Inspeksi Pajak. Pada tahun 1958 nama inspeksi keuangan diganti menjadi inspeksi pajak, demikian pula wilayahnya yang semakin luas dan perekonomian yang berkembang seperti Sulawesi maka dirasa perlu untuk dipisahkan menjadi dua bagian yaitu:

a. Kantor Inspeksi Makassar

Kantor Inspeksi Pajak Makassar wilayahnya meliputi Provinsi Sulawesi Selatan, Barat dan Tenggara (SUSELBARTRA)

b. Kantor Inspeksi Manado

Kantor Inspeksi Manado wilayahnya meliputi Sulawesi Utara dan Sulawesi Tengah.

Pada Tahun 1989 nama kantor inspeksi pajak diganti menjadi Kantor Pelayanan Pajak sesuai dengan SK Menteri Keuangan RI Nomor: KEP/276/kmk01/1989 Tanggal 24 Maret 1989. Untuk mengawasi para Wajib Pajak yang tersebar di Sulawesi Selatan dan Sulawesi Tenggara, maka dibangunlah Kantor Dinas Luar pada Daerah Tingkat I dan Daerah Tingkat II. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah sebuah lembaga perwakilan milik Direktorat Jenderal Pajak di setiap daerah yang masing-masing bertugas sesuai fungsinya dalam melaksanakan fungsi administrasi perpajakan sesuai dengan wiyah kerjanya.

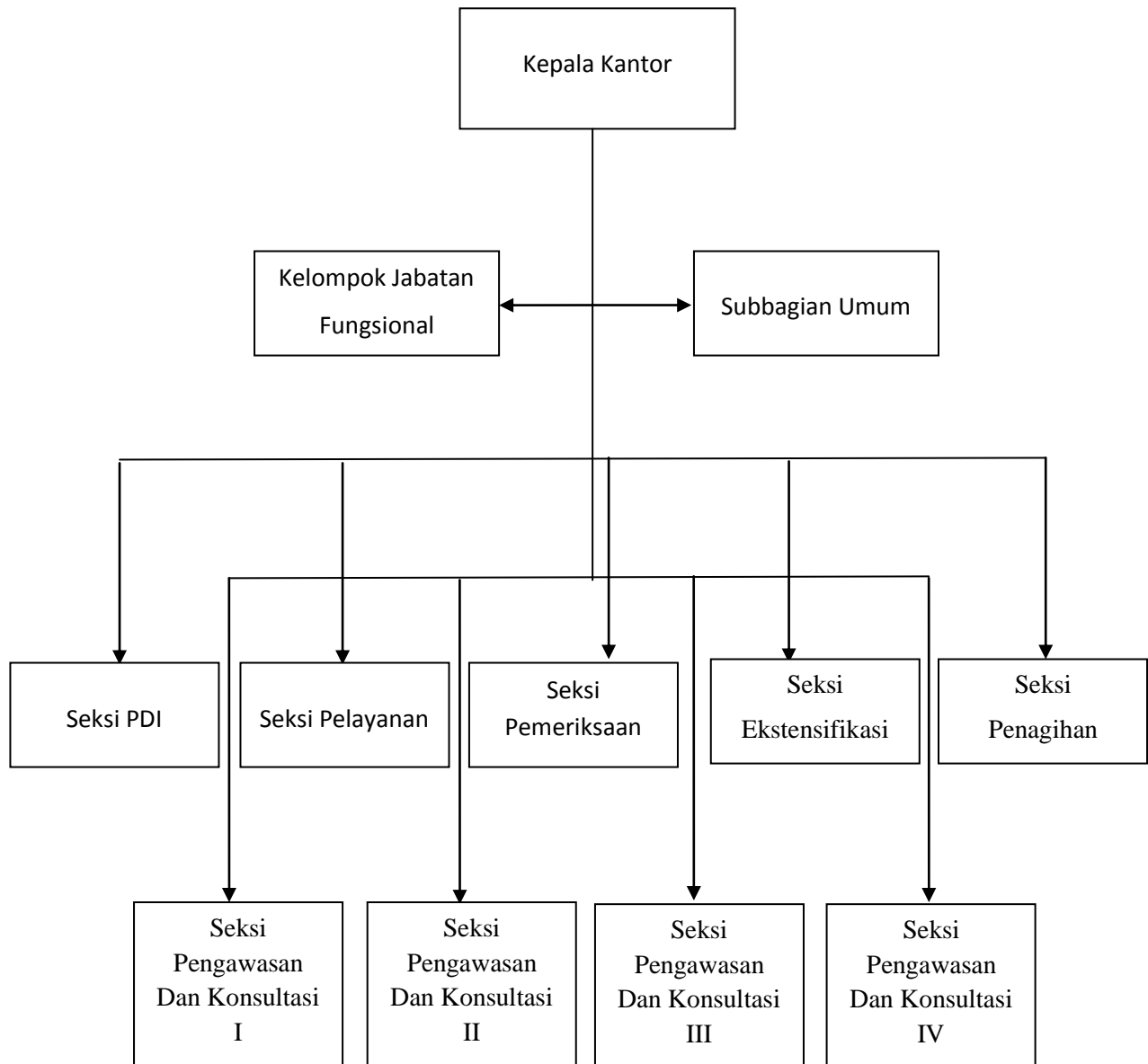
Untuk wilayah Kota Makassar, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terletak di jalan Urip Sumiharjo KM4 yang diberi nama Gedung Keuangan Negara I (GKN I). Di wilayah Kota Makassar sendiri Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terbagi dalam empat wilayah kerja, yaitu :

1. Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar (812) :
 - a. Provinsi Sulawesi Selatan
 - b. Provinsi Sulawesi Barat
 - c. Provinsi Sulawesi Tenggara
2. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara (801) :
 - a. Kec. Wajo
 - b. Kec. Ujung Tanah
 - c. Kec. Tallo
 - d. Kec. Bontoala
 - e. Kec. Biringkanaya

- f. Kec. Tamalanrea
3. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat (804) :
 - a. Kec. Tamalate
 - b. Kec. Mariso
 - c. Kec. Ujung Pandang
 - d. Kec. Mamajang
 4. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan (805)
 - a. Kec. Panakkukang
 - b. Kec. Manggala
 - c. Kec. Rappocini
 - d. Kec. Makassar

4.1.2 Struktur Organisasi

Gambar 4. 1
Struktur Organisasi KPP Makassar Utara



Sumber : Seksi PDI Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Makassar Selatan

4.1.3 Tugas dan Tanggungjawab Tiap Bagian

Berikut ini dijelaskan pembagian tugas dan tanggungjawab dari tiap-tiap bagian yang ada dalam struktur organisasi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Makassar Selatan :

1. Kepala Kantor Pelayanan Pajak
 - a. Menetapkan rencana pengamanan penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan kegiatan ekonomi keuangan dan realisasi penerimaan tahun lalu.
 - b. Menetapkan rencana pencarian data strategis dan potensial dalam rangka intensifikasi perpajakan.
 - c. Mengarahkan pengolahan data yang sumber datanya strategis dan potensial dalam rangka intensifikasi perpajakan.
 - d. Mengarahkan pembuatan risala perincian dasar pengenaan pemotongan atau pemungutan pajak atas permintaan wajib pajak berdasarkan hasil perhitungan ketetapan pajak.
 - e. Menjamin pengolahan data guna menyajikan informasi perpajakan.
2. Kelompok Jabatan Fungsional
 - a. Melakukan pemeriksaan pajak yang meliputi:
 1. Pemeriksaan lengkap dalam rangka penagihan.
 2. Pemeriksaan sederhana dalam rangka penagihan.
 - b. Melakukan penilaian PBB yang meliputi:
 1. Pendataan PBB dan penilaian objek/subjek pajak.
 2. Melaksanakan ekstensifikasi WP orang pribadi/ badan

3. Sub Bagian Umum
 - a. Melaksanakan pengurusan surat masuk kantor pelayanan pajak yang bukan dari wajib pajak.
 - b. Melaksanakan pengurusan surat keluar dari lingkungan kantor pelayanan pajak.
 - c. Melaksanakan pemerosesan berkas/arsip umum (non wajib pajak).
 - d. Melaksanakan penyusutan arsip yang tidak mempunyai nilai guna atau telah memenuhi jadwal retensi arsip.
 - e. Membimbing pelaksanaan tugas tata usaha kepegawaian
4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)
 - a. Menyusun Estimasi Penerimaan Pajak berdasarkan potensi pajak, perkembangan ekonomi dan keuangan.
 - b. Melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data.
 - c. Melaksanakan pelayanan peminjaman data dan penyaluran informasi dalam rangka pemanfaatan data perpajakan.
 - d. Melaksanakan perekaman dan validasi dokumen perpajakan.
 - e. Melaksanakan perbaikan (*updating*) data.
 - f. Melaksanakan urusan tata usaha penerimaan perpajakan
5. Seksi Pelayanan
 - a. Melaksanakan penerimaan dan penatausahaan surat-surat permohonan dari wajib pajak dan surat lainnya.
 - b. Melaksanakan penyelesaian registrasi wajib pajak, objek pajak dan atau pengukuhan pengusaha kena pajak (PKP).
 - c. Melaksanakan penerbitan surat penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan atau pencabutan pengukuhan pengusaha

kena pajak (PKP), serta pembatalan/pembetulan STP, SKPKB, SKPKBT, SKPLB, SKPN dan produk hukum lainnya.

- d. Melaksanakan penyelesaian proses permohonan wajib pajak untuk pindah ke kantor pelayanan pajak baru, baik domisili atau status maupun kewajiban perpajakan lainnya.

6. Seksi Pemeriksaan

- a. Melakukan penyesuaian rencana pemeriksaan pajak agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar.
- b. Menyusun daftar nominatif dan/atau lembar penugasan pemeriksaan Wajib Pajak yang akan diperiksa.
- c. Menerbitkan dan menyalurkan Surat Perintah Pemeriksaan Pajak (SP3), Surat Pemberitahuan Pemeriksaan Pajak dan Surat Pemanggilan Pemeriksaan Pajak.
- d. Mengajukan usulan permohonan perluasan pemeriksaan.
- e. Melakukan pengawasan pelaksanaan jadwal pemeriksaan sesuai dengan rencana yang ditetapkan.

7. Seksi Ekstensifikasi

- a. Melakukan pemerosesan dan penatausahaan dokumen masuk di seksi ekstensifikasi perpajakan.
- b. Melaksanakan surat penerbitan surat himbauan untuk ber-NPWP.
- c. Melaksanakan surat penerbitan data potensi perpajakan dalam rangka pembuatan monografi fiskal.
- d. Melaksanakan penyelesaian permohonan surat keterangan Nilai Jual Objek Pajak.
- e. Menetapkan penerbitan daftar *nominative* untuk usulan SP3 PSL Ekstensifikasi.

8. Seksi Penagihan

- a. Menyusun penyesuaian rencana kerja tahunan seksi penagihan.
- b. Melaksanakan penatausahaan SKPKB / SKPKBT / STP / STB beserta lampirannya dan surat pembayaran pajak (SSP / STTP / SSB) beserta bukti pemindahbukuan dalam rangka pengawasan tunggakan dan pelunasan pajak.
- c. Melaksanakan penatausahaan surat setoran bukan pajak (SSBP) atas pelaksanaan SP dan SPMP.
- d. Melaksanakan penatausahaan surat keputusan pembetulan, keputusan keberatan, keputusan pengurangan, keputusan peninjauan kembali, surat keputusan pelaksanaan putusan banding beserta putusan banding.
- e. Menyusun konsep surat keputusan angsuran atau penundaan pembayaran pajak dalam rangka memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.

9. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I s/d IV

- a. Meneliti estimasi penerimaan pajak berdasarkan potensi pajak perkembangan ekonomi dan keuangan.
- b. Meneliti pengawasan kepatuhan formal wajib pajak serta penelitian dan analisa kepatuhan material wajib pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakannya.
- c. Menetapkan pembuatan/pemutakhiran profil wajib pajak serta usul rencana kunjungan kerja lokasi wajib pajak dalam rangka pengawasan dan pemuktahiran data wajib pajak.
- d. Meneliti pelaksanaan rekonsialisasi data Wajib Pajak (*Data Matching*).

10. Tempat Pelayanan Terpadu

- a. Melakukan penerimaan dan penatausahaan surat pemberitahuan, surat permohonan, dan surat lainnya dari wajib pajak.
- b. Menyelesaikan register harian SPT Masa semua jenis pajak dari wajib pajak, objek pajak, dan atau pengukuhan pengusaha kena pajak
- c. Menerbitkan surat penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan atau pencabutan pengukuhan pengusaha kena pajak (PKP), serta pembatalan/pembetulan STP, SKPKB, SKPKBT, SKPLB, SKPN, SKKP, SKB, dan lain-lain.
- d. Melaksanakan proses penyelesaian permohonan wajib pajak untuk pindah ke kantor pelayanan pajak baru, baik domisili atau status maupun kewajiban perpajakan lainnya.

4.2 Deskripsi Data

Populasi dalam penelitian ini adalah fiskus yang bertugas di kantor pelayanan pajak (KPP) Makassar Selatan dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *account representative* (AR) yang bekerja di kantor pelayanan pajak (KPP) Makassar Selatan. Alasan pemilihan *account representative* (AR) sebagai sampel karena *account representative* (AR) merupakan pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang secara langsung berhubungan dengan wajib pajak sehingga lebih mengetahui bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden *account representative* (AR) yang bekerja di kantor

pelayanan pajak (KPP) Makassar Selatan. Jumlah *account representative* (AR) yang bekerja di kantor pelayanan pajak (KPP) Makassar Selatan yaitu sebanyak 28 orang ditambah dengan empat kepala seksi pengawasan dan konsultasi yang membawahi *account representative* (AR). Proses pendistribusian hingga pengumpulan data dilakukan selama kurang lebih 2 minggu yaitu mulai tanggal 10 Januari sampai dengan 27 Januari 2014.

Kuesioner yang disebar sejumlah 32 kuesioner dan kuesioner yang kembali juga sebanyak 32 kuesioner. Dengan demikian, tingkat pengembalian yang diperoleh adalah 100 %. Jumlah pertanyaan dalam kuesioner tersebut yaitu 46 item. Pertanyaan untuk variabel tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak sejumlah 12 pertanyaan, 25 pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan fiskus dan 9 pertanyaan untuk variabel kepatuhan wajib pajak.

Data demografi responden dalam tabel 4.1 di bawah ini menyajikan beberapa informasi umum mengenai kondisi responden yang ditemukan di lapangan.

Tabel 4.1
Demografi Responden

Keterangan	Jumlah Orang	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
1. Pria	20	62,5
2. Wanita	12	37,5
Usia		
1. 25-30 tahun	13	40,625
2. 31-35 tahun	9	28,125
3. 36-40 tahun	4	12,5
4. > 40 tahun	6	18,75
Tingkat Pendidikan		
1. S3	0	0
2. S2	5	15,625
3. S1	23	71,875
4. D3	2	6,25
5. Lainnya	2	6,25

Sumber : Data Primer, diolah 2014

Dari tabel 4.1 dapat diidentifikasi bahwa responden yang berjenis kelamin pria berjumlah 20 orang (62,5%) dan responden yang berjenis kelamin wanita berjumlah 12 orang (37,5%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin pria. Selanjutnya karakteristik responden berdasarkan usianya, untuk usia 25-30 tahun berjumlah 13 orang (40,625%), usia 31-35 tahun berjumlah 9 orang (28,125%), usia 36-40 tahun berjumlah 4 orang (12,5%) dan usia diatas 40 tahun berjumlah 6 orang (18,75%).

Karakteristik responden yang terakhir yaitu berdasarkan tingkat pendidikannya dapat diidentifikasi bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berpendidikan S1 sejumlah 23 responden atau 71,875%. Responden yang berpendidikan S3 tidak ada, yang berpendidikan S2 sebanyak 5 responden atau 15,625%, yang berpendidikan D3 sebanyak 2 responden atau 6,25% dan terakhir responden yang berpendidikan lainnya sebanyak 2 responden atau 6,25%.

4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui gambaran dari masing-masing variabel penelitian. Analisis deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini meliputi nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), dan nilai standar deviasi.

Tabel 4.2 menunjukkan statistik deskriptif masing-masing variabel penelitian. Berdasarkan Tabel 4.2, hasil analisis dengan menggunakan statistik deskriptif terhadap variabel penelitian, variabel tingkat pemahaman peraturan pajak mempunyai skor jawaban dengan kisaran 33 sampai dengan 60 dan kisaran teoritis 12 sampai dengan 60 dengan rata-rata 46,03. Karena rata-rata sesungguhnya lebih tinggi daripada rata-rata teoritis, dapat disimpulkan wajib pajak memiliki pemahaman yang tinggi. Standar deviasi untuk variabel tingkat

pemahaman peraturan pajak sebesar 5,839. Hal ini berarti standar deviasi untuk variabel tingkat pemahaman peraturan pajak lebih besar dibandingkan rata-rata variansi data untuk variabel tingkat pemahaman peraturan pajak yaitu sebesar 3,835 (46,03 dibagi dengan 12). Variabel kualitas pelayanan fiskus mempunyai skor jawaban dengan kisaran 90 sampai dengan 125 dan kisaran teoritis 25 sampai dengan 125 dengan rata-rata 111,25. Karena rata-rata sesungguhnya lebih tinggi daripada rata-rata teoritis, dapat disimpulkan fiskus memiliki kualitas pelayanan yang tinggi. Standar deviasi untuk variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar 12,271. Hal ini berarti standar deviasi untuk variabel kualitas pelayanan fiskus lebih besar dibandingkan rata-rata variansi data untuk variabel kualitas pelayanan fiskus yaitu sebesar 4,450 (111,25 dibagi dengan 25).

Variabel tingkat kepatuhan wajib pajak mempunyai skor jawaban dengan kisaran 32 sampai dengan 45 dan kisaran teoritis 9 sampai dengan 45 dengan rata-rata 36,38. Karena rata-rata sesungguhnya lebih tinggi daripada rata-rata teoritis, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak juga tinggi. Standar deviasi untuk variabel tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar 6,349. Hal ini berarti standar deviasi untuk variabel tingkat kepatuhan wajib pajak lebih besar dibandingkan rata-rata variansi data untuk variabel tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar 4,042 (36,38 dibagi dengan 9).

Tabel 4.2
Statistik Deskriptif

Variabel	Kisaran Teoritis	Kisaran Sesungguhnya	Rata-rata Teoritis	Rata-rata (Means)	Standar Deviasi	Variansi Data
Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak	12-60	33-60	36	46,03	5,839	34,096
Kualitas Pelayanan Fiskus	25-125	90-125	75	111,25	12,271	150,581
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	9-45	24-45	27	36,38	6,349	40,306

Sumber : Lampiran 1

4.2.2 Uji Kualitas Data

4.2.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid akan mempunyai arti bahwa angket mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk mengukur validitas digunakan korelasi *product moment pearson*. Jika korelasi *product moment pearson* antara masing-masing pertanyaan dengan skor total menghasilkan nilai di atas r-tabel, maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya jika nilainya lebih rendah dari nilai r-tabel maka item pertanyaan disimpulkan tidak valid dalam membentuk variabel. Nilai t-tabel diperoleh melalui df (*degree of freedom*) = n-k. k merupakan butir pertanyaan dalam satu variabel. Pengujian validitas dilakukan dengan program SPSS.

Tabel 4.3
r-tabel Variabel

Variabel	r-tabel
Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak (X1)	0,413
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	0,444
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,754

Berikut adalah hasil pengujian validitas untuk masing-masing item pertanyaan pada variabel Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak (X1) :

Tabel 4.4
Uji Validitas Variabel Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak (X1)

Indikator	r-hitung	Signifikansi	Keterangan
X1.1	0,623	0,000	Valid
X1.2	0,788	0,000	Valid
X1.3	0,612	0,000	Valid

X1.4	0,743	0,000	Valid
X1.5	0,810	0,000	Valid
X1.6	0,737	0,000	Valid
X1.7	0,557	0,001	Valid
X1.8	0,679	0,000	Valid
X1.9	0,742	0,000	Valid
X1.10	0,505	0,003	Valid
X1.11	0,707	0,000	Valid
X1.12	0,628	0,000	Valid

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan hasil pada uji validitas disimpulkan bahwa untuk semua variabel Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak (X1) sudah didapatkan nilai korelasi *product moment pearson* di tiap item pertanyaan yang lebih besar dari 0,413 dan nilai signifikansi kurang dari α (0,05). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan di tiap variabel Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak (X1) sudah valid.

Berikut adalah hasil pengujian validitas untuk masing-masing item pertanyaan pada variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) :

Tabel 4.5

Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)

Indikator	r-hitung	Signifikansi	Keterangan
X2.1	0,818	0,000	Valid
X2.2	0,854	0,000	Valid
X2.3	0,846	0,000	Valid
X2.4	0,775	0,000	Valid

X2.5	0,888	0,000	Valid
X2.6	0,850	0,000	Valid
X2.7	0,945	0,000	Valid
X2.8	0,957	0,000	Valid
X2.9	0,875	0,000	Valid
X2.10	0,957	0,000	Valid
X2.11	0,866	0,000	Valid
X2.12	0,961	0,000	Valid
X2.13	0,925	0,000	Valid
X2.14	0,957	0,000	Valid
X2.15	0,957	0,000	Valid
X2.16	0,838	0,000	Valid
X2.17	0,948	0,000	Valid
X2.18	0,945	0,000	Valid
X2.19	0,945	0,000	Valid
X2.20	0,881	0,000	Valid
X2.21	0,847	0,000	Valid
X2.22	0,887	0,000	Valid
X2.23	0,869	0,000	Valid
X2.24	0,781	0,000	Valid
X2.25	0,849	0,000	Valid

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan hasil pada uji validitas disimpulkan bahwa untuk semua variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) sudah didapatkan nilai korelasi *product*

moment pearson di tiap item pertanyaan yang lebih besar dari 0,444 dan nilai signifikansi kurang dari α (0,05). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan di tiap variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) sudah valid.

Berikut adalah hasil pengujian validitas untuk masing-masing item pertanyaan pada variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y) :

Tabel 4.6
Uji Validitas Variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Indikator	r-hitung	Signifikansi	Keterangan
Y1	0,899	0,000	Valid
Y2	0,898	0,000	Valid
Y3	0,885	0,000	Valid
Y4	0,923	0,000	Valid
Y5	0,896	0,000	Valid
Y6	0,789	0,000	Valid
Y7	0,928	0,000	Valid
Y8	0,712	0,000	Valid
Y9	0,941	0,000	Valid

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan hasil pada uji validitas disimpulkan bahwa untuk semua variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sudah didapatkan nilai korelasi *product moment pearson* di tiap item pertanyaan yang lebih besar dari 0,754 dan nilai signifikansi kurang dari α (0,05). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan di tiap variabel Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y) sudah valid.

4.2.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kuesioner dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Untuk mengukur reliabilitas digunakan nilai *cronbach alpha*. Jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6, dan nilai *cronbach alpha if item deleted* pada masing-masing pertanyaan < *cronbach alpha*, maka kuesioner dikatakan reliabel. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan program SPSS.

Tabel 4.7
Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak (X1)	0.891	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	0.988	0,6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,962	0,6	Reliabel

Sumber : Lampiran 2

Hasil uji reliabilitas pada tabel 4.7 menunjukkan semua variabel yang dijadikan instrumen dalam penelitian ini menunjukkan tingkat reliabilitas yang tinggi. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai *cronbach's alpha* semua variabel lebih dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan kuesioner pada masing-masing variabel penelitian dapat dinyatakan telah handal dan dipercaya.

4.3 Pengujian Hipotesis

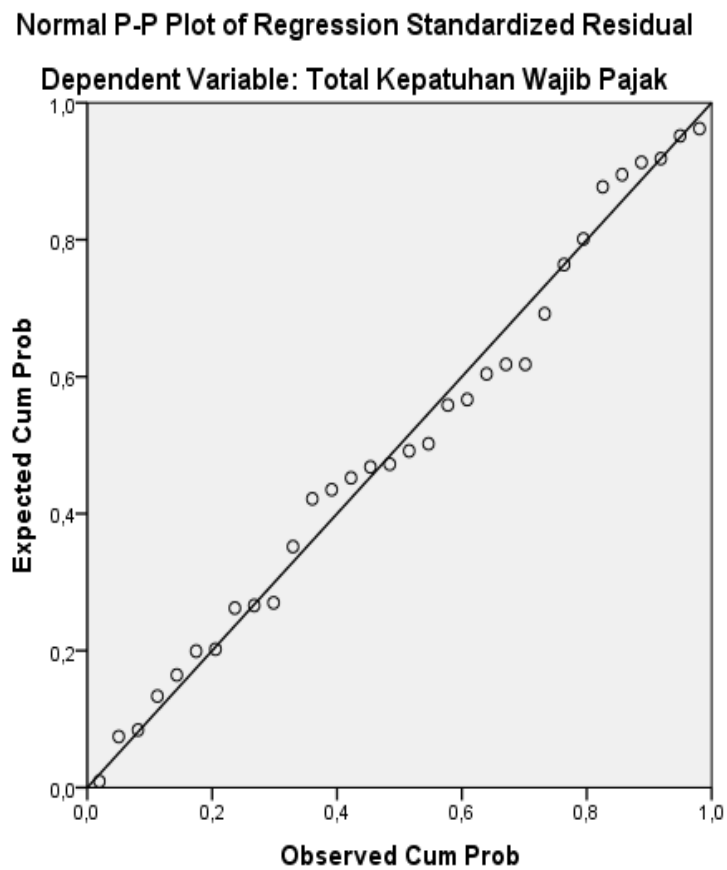
Untuk menjawab hipotesis, dilakukan analisis regresi linier berganda dengan tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak (X1), dan kualitas pelayanan fiskus (X2), sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak (Y) sebagai variabel dependen. Berikut ini adalah hasil analisis regresi linier berganda antara tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak (X1), dan kualitas pelayanan fiskus (X2), terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) menggunakan program SPSS.

4.3.1 Uji Asumsi Klasik

4.3.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan *Normal P-P Plot of Regression standardized residual* terhadap pengujian pada keseluruhan variabel pada penelitian ini. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual telah normal.

Gambar 4.2
Grafik Normal P-P Plot



Dari gambar 4.2 diatas dapat diketahui bahwa PP plot *standardized residual* menunjukkan pola data terdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari titik-titik pada grafik normal P-P plot menyimpang dan mengikuti garis diagonal, maka disimpulkan bahwa residual model regresi terdistribusi normal.

4.3.1.2 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas ditujukan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model uji regresi yang baik selayaknya tidak terjadi multikolinieritas (Wijaya, 2012:125). Untuk melihat ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regrasi dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *Variance Inflation Factor* (VIF). Batasan umum yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* <0.1 atau sama dengan $VIF > 10$ (Sekaran, 2009:353).

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak (X1)	0,868	1,152
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	0,868	1,152

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* dari 2 variabel independen semuanya lebih besar dari 0,10, demikian pula nilai VIF lebih kecil dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengindikasikan adanya multikolinieritas atau asumsi non multikolinieritas terpenuhi.

4.3.1.3 Uji Heterokedastisitas

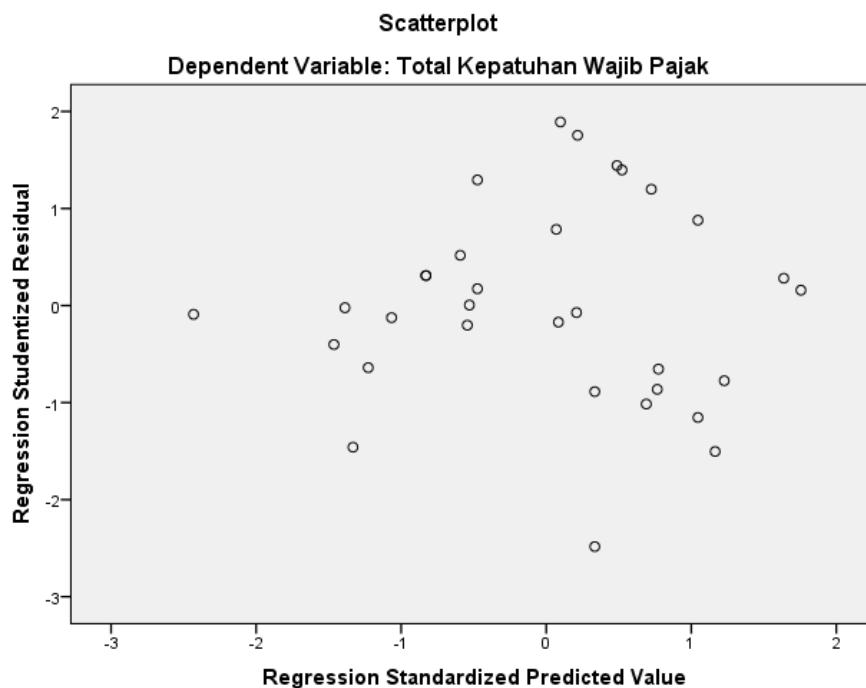
Uji ini bertujuan untuk menunjukkan bahwa variansi variabel tidak sama untuk semua pengamatan (Wijaya, 2012:130). Jika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi

heterokedastisitas karena data *cross section* memiliki data yang mewakili berbagai ukuran.

Deteksi terhadap masalah heterokedastisitas dilakukan dengan melihat grafik sebaran nilai residual. Uji heterokedastisitas menggunakan metode grafik *scatterplot* antara *standardized predicted value* (ZPRED) dengan *studentized residual* (SRESID) dimana dapat dianalisis dengan cara berikut :

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heterokedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Gambar 4.3
Scatterplot ZPRED Dan SRESID



Gambar *scatterplot* di atas menunjukkan titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah nilai 0 pada sumbu Y. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas dalam model regresi yang digunakan, dengan demikian asumsi non heterokedastisitas terpenuhi.

4.3.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Setelah hasil uji asumsi klasik dilakukan dan hasilnya secara keseluruhan menunjukkan model regresi memenuhi asumsi klasik, maka untuk menjawab hipotesis dilakukan analisis regresi linier berganda dengan tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak (X1), dan kualitas pelayanan fiskus (X2), sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak (Y) sebagai variabel dependen. Berdasarkan pada pengolahan data menggunakan program SPSS 20 maka didapatkan suatu model regresi linier berganda dalam tabel 4.9 sebagai berikut :

Tabel 4.9
Hasil Pengujian Regresi

Variabel	Koefisien	T _{Hitung}	T _{tabel}	Sig. T
Konstanta	-1,093		2,045	
Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak (X1)	0,536	3,529		0,001
Kualitas Pelayanan Fiskus (X2)	0,547	2,618		0,014
R	= 0,713			
R Square	= 0,508			
Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak				

Sumber : Lampiran 3

Dari tabel diatas, diperoleh rumus regresi sebagai berikut :

$$Y = -1,093 + 0,536 X_1 + 0,547 X_2$$

4.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berikut adalah hasil pengujian koefisien determinasi :

Tabel 4.10
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	,713 ^a	,508	,474	,511425

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tampilan output model summary pada tabel 4.10, besarnya koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,508 yang berarti 50,8 % variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variasi dari kedua variabel independen, yaitu tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak (X1), dan kualitas pelayanan fiskus (X2). Sedangkan sisanya sebesar 49,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini

4.3.4 Uji Parsial (Uji T)

4.3.4.1 Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak

Hasil pengujian untuk hipotesis pertama diperoleh angka t-hitung sebesar 3,529 dengan signifikansi sebesar 0,001. Nilai signifikansi untuk variabel tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak menunjukkan nilai di bawah tingkat signifikan sebesar 0,05 dan nilai t-hitung sebesar 3,529 > dari t-tabel sebesar 2,045 yang berarti bahwa hipotesis di terima atau tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.3.4.2 Kualitas Pelayanan Fiskus

Hasil pengujian untuk hipotesis kedua diperoleh angka t-hitung sebesar 2,618 dengan signifikansi sebesar 0,014. Nilai signifikansi untuk variabel keahlian audit menunjukkan nilai di bawah tingkat signifikan sebesar 0,05 dan nilai t-hitung sebesar 2,618 > dari t-tabel sebesar 2,045 yang berarti bahwa hipotesis diterima atau kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.4 Pembahasan

Penelitian ini menguji pengaruh tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Makassar Selatan. Secara parsial, tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berikut adalah target penerimaan dan realisasi penerimaan pajak pada KPP Makassar Selatan dalam 5 tahun terakhir :

Tabel 4.11

Target Penerimaan dan Realisasi Penerimaan Pajak
pada KPP Makassar Selatan dalam 5 Tahun Terakhir

NOMOR	TAHUN	TARGET PENERIMAAN PAJAK	REALISASI PENERIMAAN PAJAK
1	2010	493,047,880,018	451,513,330,263
2	2011	508,541,013,526	551,231,302,779
3	2012	550,243,300,827	602,433,927,388
4	2013	742,777,221,178	774,195,474,037

Sumber : Seksi PDI Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Makassar Selatan

Dari tabel 4.11 dapat dilihat jumlah target penerimaan pajak yang dibebankan pada KPP Makassar Selatan dan jumlah realisasi penerimaan pajak. Untuk tahun 2010 KPP Makassar Selatan tidak dapat memenuhi target penerimaan pajak yaitu sebesar Rp 493,047,880,018 yang tercapai hanya sebesar Rp 451,513,330,263. Selanjutnya untuk tahun 2011 sampai dengan tahun 2013 KPP Makassar Selatan mampu melewati target penerimaan pajak yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berikut adalah jumlah wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Makassar Selatan dalam 5 tahun terakhir :

Tabel 4.12
Jumlah Wajib Pajak Badan yang Terdaftar Di KPP Makassar Selatan
dalam 5 Tahun Terakhir

NOMOR	TAHUN	JUMLAH
1	2009	9073
2	2010	10054
3	2011	11250
4	2012	12424
5	2013	13482

Sumber : Seksi PDI Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Makassar Selatan

Dari tabel 4.12 dapat dilihat jumlah wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Makassar Selatan dalam 5 tahun terakhir. Jumlah wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Makassar Selatan untuk tahun 2011 sebesar 9073 dan terus meningkat setiap tahunnya. Sampai dengan tahun 2013 jumlah wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Makassar Selatan mencapai 13.482. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak badan yang terdaftar di KPP

Makassar Selatan sangat besar sehingga petensi penerimaan pajak yang dapat dihasilkan oleh wajib pajak badan juga sangat besar.

Berikut adalah jumlah wajib pajak badan baru yang mendaftar di KPP Makassar Selatan dalam 5 tahun terakhir :

Tabel 4.13
Jumlah Wajib Pajak Badan Baru yang Mendaftar Di KPP Makassar Selatan
dalam 5 Tahun Terakhir

NOMOR	TAHUN	JUMLAH
1	2009	1011
2	2010	981
3	2011	1196
4	2012	1174
5	2013	1058
Total		5420

Sumber : Seksi PDI Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Makassar Selatan

Dari tabel 4.13 dapat dilihat jumlah wajib pajak badan baru yang mendaftar di KPP Makassar Selatan dalam 5 tahun terakhir. Total wajib pajak badan baru yang terdaftar di KPP Makassar Selatan dalam 5 tahun terakhir mencapai 5420. Dalam setiap tahunnya jumlah wajib pajak badan baru yang terdaftar di KPP Makassar Selatan bertambah hingga diatas seribu wajib pajak badan baru, hanya pada tahun 2010 jumlahnya tidak mencapai seribu yaitu sebanyak 981 wajib pajak.

4.4.1 Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis pertama menyatakan bahwa tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian statistik secara parsial menunjukkan nilai koefisien regresi variabel independensi sebesar 0,536 nilai ini signifikan pada tingkat signifikansi 0,05 dengan *p value* 0,001. Hasil ini didukung oleh hasil perhitungan nilai t-hitung $3,529 > t\text{-tabel } 2,045$. Hal ini menunjukkan tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fikriningrum (2012), Siregar dkk (2012), dan Nugroho dan Zulaikha (2012), yang menyatakan bahwa tingkat pemahaman peraturan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Begitu juga dengan teori Simanjuntak dan Mukhlis (2012:87), jika wajib pajak memiliki tingkat pemahaman peraturan pajak yang rendah maka akan berdampak pada gagalnya penegakan kepatuhan pajak dengan baik. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan seseorang individu dan sejauh mana ia dapat mengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui. Bagi pemerintah, tingkat pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan merupakan

faktor potensial untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika seseorang memiliki tingkat pemahaman yang baik maka akan dapat melaksanakan sesuatu dengan baik pula. Dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, wajib pajak haruslah menguasai peraturan serta kewajiban yang dijalankannya agar terhindar dari sanksi–sanksi yang berlaku. Dengan demikian pemahaman tentang perpajakan berupa informasi perpajakan dan peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis dua menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian statistik secara parsial menunjukkan nilai koefisien regresi variabel independensi sebesar 0,547 nilai ini signifikan pada tingkat signifikansi 0,05 dengan *p value* 0,014. Hasil ini didukung oleh hasil perhitungan nilai t -hitung $2,618 > t$ -tabel $2,045$. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006), Arum (2012), Aryobimo (2012) dan Syahril (2013) yang mengungkapkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Begitu juga dengan teori Simanjuntak

dan Mukhlis (2012:87), semakin baik kualitas pelayanan pajak maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya akan semakin meningkat

Kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas dengan layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik. Seperti memberi pelatihan kepada petugas pajak mengenai perpajakan dan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya. Selanjutnya peningkatan penerimaan pajak negara dapat dijadikan elemen penting penilaian bahwa kinerja organisasi dengan segenap pelayanan yang berkualitas dan kinerja pegawainya sudah menunjukkan hasil yang baik.

Pemerintah masih terus berupaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya baik dari penyampaian SPT, ketetapan pembayaran pajak, dan perhitungan/pelaporan yang seharusnya, agar penerimaan Negara dari sektor pajak meningkat. Upaya - upaya yang dilakukan pemerintah untuk mewujudkan kesadaran pajak sehingga wajib pajak semakin patuh dengan kewajiban perpajakannya antara lain dengan meningkatkan kualitas pelayanan kantor pajak, memudahkan wajib pajak memenuhi kewajiban administrasi perpajakan seperti layanan e-SPT, mengadakan sosialisasi

perpajakan, menyederhanakan sistem perpajakan yang diterapkan dan melakukan pemeriksaan terhadap wajib pajak serta menerbitkan dan mengirimkan surat teguran, imbauan dan surat tagihan pajak.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak PPh pasal 25 badan di KPP Makassar Selatan. Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan dalam bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat ditarik oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
3. Kemampuan variabel independen ini menjelaskan besarnya pengaruh terhadap variabel dependen sebesar 50,8%, sementara 49,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Dirjen Pajak (Pemerintah)
 - a. Untuk lebih mempermudah tata cara pelaporan pajak dan lebih meningkatkan penyuluhan atau pelatihan mengenai akuntansi dan perpajakan.
 - b. Untuk lebih meningkatkan sosialisasi dalam menyebarkan peraturan-peraturan perpajakan terbaru yang meliputi tata cara penghitungan dan pelaporan pajak terutang, tarif pajak yang berlaku, sanksi atau denda yang berlaku agar masyarakat atau wajib pajak dapat mengetahui dan memahami peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku.
 - c. Fiskus memberikan layanan yang terbaik bagi wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
 - d. Fiskus harus bertindak profesional dan memiliki mental yang siap melayani para wajib pajak dengan sebaik-baiknya. Pihak Direktorat Jenderal Pajak dapat melakukan pelatihan pelayanan wajib pajak agar dapat meningkatkan pelayanan fiskus. Fiskus juga diseleksi dengan ketat sesuai dengan bidang keahlian yang dibutuhkan agar fiskus benar-benar cakap dalam melakukan tugasnya.
2. Bagi Wajib Pajak
 - a. Pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar dalam menopang pembangunan maka sudah seharusnya kita patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

b. Dari hasil analisis data diketahui bahwa variabel pemahaman peraturan pajak memiliki pengaruh yang besar terhadap kepatuhan wajib pajak, maka disarankan sebaiknya para wajib pajak lebih memperluas pengetahuannya tentang peraturan perpajakan agar dapat lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya di kemudian hari. Hal ini dapat dilakukan dengan cara wajib pajak aktif mengikuti peraturan perpajakan yang terbaru.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti yang tertarik untuk melakukan kajian di bidang yang sama dapat menggunakan variabel-variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini, hal ini dapat dilakukan karena nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini masih dapat ditingkatkan dengan adanya penambahan variabel bebas.
- b. Penelitian selanjutnya hendaknya menambah indikator (jumlah item pertanyaan) untuk setiap variabel penelitian, agar hasil penelitian lebih baik lagi.
- c. Untuk memperbanyak jumlah responden dan juga memperluas ruang lingkup penelitian, hal ini agar dapat memperoleh jawaban dan hasil penelitian yang sesuai.
- d. Sebaiknya untuk penelitian selanjutnya akan lebih baik jika dilengkapi dengan wawancara ataupun pernyataan tertulis sehingga dapat menggali semua hal yang menjadi tujuan penelitian dan penggantian teknik pengambilan sampel penelitian.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Penelitian ini terbatas hanya dilakukan di KPP Makassar Selatan, sehingga penelitian ini hanya mencerminkan tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Makassar Selatan. Diperlukan kehati-hatian dalam memaknai hasil penelitian ini untuk menghindari generalisasi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
- b. Penelitian ini hanya meneliti tingkat kepatuhan wajib pajak badan, sehingga hasil analisis yang diperoleh hanya berlaku untuk wajib pajak badan, tidak termasuk wajib pajak orang pribadi dan pengusaha kena pajak (PKP).
- c. Penelitian ini hanya menggunakan instrument kuesioner sehingga belum menggambarkan secara utuh kondisi yang terjadi pada objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Arum, Harjanti. Puspa. 2012. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Aryobimo, Putut. Tri. 2012. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Berutu, Dian. Anggraeni. 2013. *Persepsi Keadilan Pajak terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP)*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Diana, Anastasia. dan Setiawati, Lilis. 2009. *Perpajakan Indonesia Konsep, Aplikasi, dan Penuntun Praktis*. Yogyakarta: Andi.
- Fikriningrum, Winda. Kurnia. 2012. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Fitria, Verisca. Dena. 2010. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)*. Skripsi. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Hardiningsih, Pancawati. 2011. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Volume 3, Nomor. 1: 126-142.
- Jatmiko, Agus. Nugroho. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Tesis. Semarang: Program Studi Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Judisseno, Rimsky. K. 2004. *Perpajakan Edisi Revisi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Judisseno, Rimsky. K. 2005. *Pajak dan Strategi Bisnis Suatu Tinjauan tentang Kepastian Hukum dan Penerapan Akuntansi di Indonesia Edisi Revisi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Madewing, Irmayanti. 2013. *Pengaruh Modernisasi Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara*. Skripsi. Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- Manurung, Surya. 2013. *Kompleksitas Kepatuhan Pajak*, (Online), (<http://www.pajak.go.id/content/article/kompleksitas-kepatuhan-pajak>, diakses 9 Oktober 2013).
- Mardiasmo, 2013. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Nugroho, Rahman. Adi. dan Zulaikha, 2012. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal of Accounting*, Volume 1, Nomor. 2: 1-11.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*. 2012. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Rakyat Sulsel, 15 Maret, 2013. *Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Sangat Rendah*. (Online), (<http://rakyatsulsel.com/tingkat-kepatuhan-penyampaian-spt-sangat-rendah.html>, diakses 9 Oktober 2013).
- Rustiyaningsih, Sri. 2011. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Warta Widya*, 2: 44-54.
- Saepudin, Ade. 2012. *Pengaruh Pemahaman Akuntansi dan Ketentuan Perpajakan serta Transparansi dalam Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Tasikmalaya: Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi.
- Santi, Anisa. Nirmala. 2012. *Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda dan Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

- Sapriadi, Doni. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB*. Skripsi. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Saraswati, Anggun. Kurnia. 2012. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Sari, Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sekaran, Uma. 2009. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach, 5th Edition*, New York: John Willey and Sons.
- Simanjuntak, Timbul. Hamonangan dan Mukhlis, Imam. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses
- Siregar, Yuli. Anita. Saryadi, dan Listyorini, Sari. 2012. Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Volume 1, Nomor. 1: 1-9.
- Syahril, Farid. 2013. *Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi*. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. 2009. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan*. 2008. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Waluyo, 2010. *Perpajakan Indonesia Buku 1 Edisi Revisi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wijaya, Tony. 2012. *SPSS 20; untuk Olah dan Interpretasi Data*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.

LAMPIRAN 1

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
Total Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak	32	33	60	46.03	5.839	34.096
Total Kualitas Pelayanan Fiskus	32	90	125	111.25	12.271	150.581
Total Kepatuhan Wajib Pajak	32	24	45	36.38	6.349	40.306
Valid N (listwise)	32					

LAMPIRAN 2

Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

X1

Correlations

		Total Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak
Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak 1	Pearson Correlation	,623**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak 2	Pearson Correlation	,788**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak 3	Pearson Correlation	,612**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak 4	Pearson Correlation	,743**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak 5	Pearson Correlation	,810**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak 6	Pearson Correlation	,737**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak 7	Pearson Correlation	,557**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	32
Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak 8	Pearson Correlation	,679**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32

Tingkat Pemahaman	Pearson Correlation	,742**
Peraturan Pajak 9	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Tingkat Pemahaman	Pearson Correlation	,505**
Peraturan Pajak 10	Sig. (2-tailed)	,003
	N	32
Tingkat Pemahaman	Pearson Correlation	,707**
Peraturan Pajak 11	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Tingkat Pemahaman	Pearson Correlation	,628**
Peraturan Pajak 12	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32

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

X2

Correlations

		Total Kualitas Pelayanan Fiskus
	Pearson Correlation	,818**
Kualitas Pelayanan Fiskus 1	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
	Pearson Correlation	,854**
Kualitas Pelayanan Fiskus 2	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
	Pearson Correlation	,846**
Kualitas Pelayanan Fiskus 3	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
	Pearson Correlation	,775**
Kualitas Pelayanan Fiskus 4	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
	Pearson Correlation	,888**
Kualitas Pelayanan Fiskus 5	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
	Pearson Correlation	,850**
Kualitas Pelayanan Fiskus 6	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
	Pearson Correlation	,945**
Kualitas Pelayanan Fiskus 7	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
	Pearson Correlation	,957**
Kualitas Pelayanan Fiskus 8	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
	Pearson Correlation	,875**
Kualitas Pelayanan Fiskus 9	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
	Pearson Correlation	,957**
Kualitas Pelayanan Fiskus	Sig. (2-tailed)	,000
10	N	32
	Pearson Correlation	,866**
Kualitas Pelayanan Fiskus	Sig. (2-tailed)	,000
11	N	32

Kualitas Pelayanan Fiskus	Pearson Correlation	,961**
12	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Kualitas Pelayanan Fiskus	Pearson Correlation	,925**
13	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Kualitas Pelayanan Fiskus	Pearson Correlation	,957**
14	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Kualitas Pelayanan Fiskus	Pearson Correlation	,957**
15	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Kualitas Pelayanan Fiskus	Pearson Correlation	,838**
16	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Kualitas Pelayanan Fiskus	Pearson Correlation	,948**
17	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Kualitas Pelayanan Fiskus	Pearson Correlation	,945**
18	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Kualitas Pelayanan Fiskus	Pearson Correlation	,945**
19	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Kualitas Pelayanan Fiskus	Pearson Correlation	,881**
20	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Kualitas Pelayanan Fiskus	Pearson Correlation	,847**
21	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Kualitas Pelayanan Fiskus	Pearson Correlation	,887**
22	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Kualitas Pelayanan Fiskus	Pearson Correlation	,869**
23	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Kualitas Pelayanan Fiskus	Pearson Correlation	,781**
24	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32

Kualitas Pelayanan Fiskus 25	Pearson Correlation	,849**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32

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

Y

Correlations

		Total Kepatuhan Wajib Pajak
Kepatuhan Wajib Pajak 1	Pearson Correlation	,899**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Kepatuhan Wajib Pajak 2	Pearson Correlation	,898**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Kepatuhan Wajib Pajak 3	Pearson Correlation	,885**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Kepatuhan Wajib Pajak 4	Pearson Correlation	,923**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Kepatuhan Wajib Pajak 5	Pearson Correlation	,896**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Kepatuhan Wajib Pajak 6	Pearson Correlation	,789**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Kepatuhan Wajib Pajak 7	Pearson Correlation	,928**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Kepatuhan Wajib Pajak 8	Pearson Correlation	,712**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32
Kepatuhan Wajib Pajak 9	Pearson Correlation	,941**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	32

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

2. Uji Reliabilitas

X1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	32	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,891	12

X2

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	32	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,988	25

Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	32	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,962	9

LAMPIRAN 3

Analisis Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Total Kualitas Pelayanan Fiskus, Total Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak ^b		Enter

a. Dependent Variable: Total Kepatuhan Wajib Pajak

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,713 ^a	,508	,474	,511425

a. Predictors: (Constant), Total Kualitas Pelayanan Fiskus, Total Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak

b. Dependent Variable: Total Kepatuhan Wajib Pajak

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7,839	2	3,919	14,985	,000 ^b
	Residual	7,585	29	,262		
	Total	15,424	31			

a. Dependent Variable: Total Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Total Kualitas Pelayanan Fiskus, Total Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1,040	,952				
	Total Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak	,536	,152	,493	3,529	,001	,868
	Total Kualitas Pelayanan Fiskus	,547	,209	,366	2,618	,014	,868

a. Dependent Variable: Total Kepatuhan Wajib Pajak

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Total Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak	Total Kualitas Pelayanan Fiskus
1	1	2,985	1,000	,00	,00	,00
1	2	,009	18,166	,08	,96	,30
	3	,006	22,781	,92	,04	,70

a. Dependent Variable: Total Kepatuhan Wajib Pajak

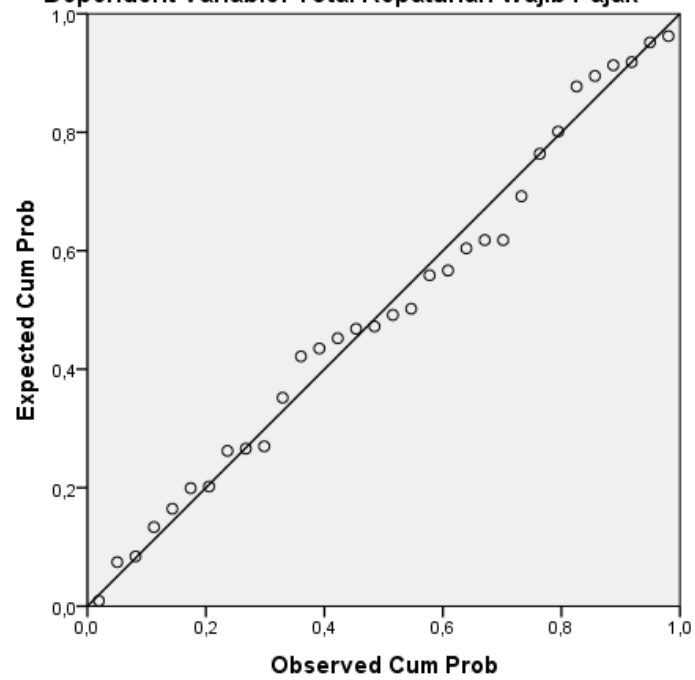
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2,81877	4,92468	4,04166	,502862	32
Std. Predicted Value	-2,432	1,756	,000	1,000	32
Standard Error of Predicted Value	,106	,291	,152	,038	32
Adjusted Predicted Value	2,83049	4,91297	4,04593	,508528	32
Residual	-1,209865	,909181	,000000	,494652	32
Std. Residual	-2,366	1,778	,000	,967	32
Stud. Residual	-2,484	1,891	-,004	1,015	32
Deleted Residual	-1,333814	1,029031	-,004269	,545301	32
Stud. Deleted Residual	-2,751	1,985	-,007	1,052	32
Mahal. Distance	,370	9,066	1,937	1,717	32
Cook's Distance	,000	,211	,034	,050	32
Centered Leverage Value	,012	,292	,062	,055	32

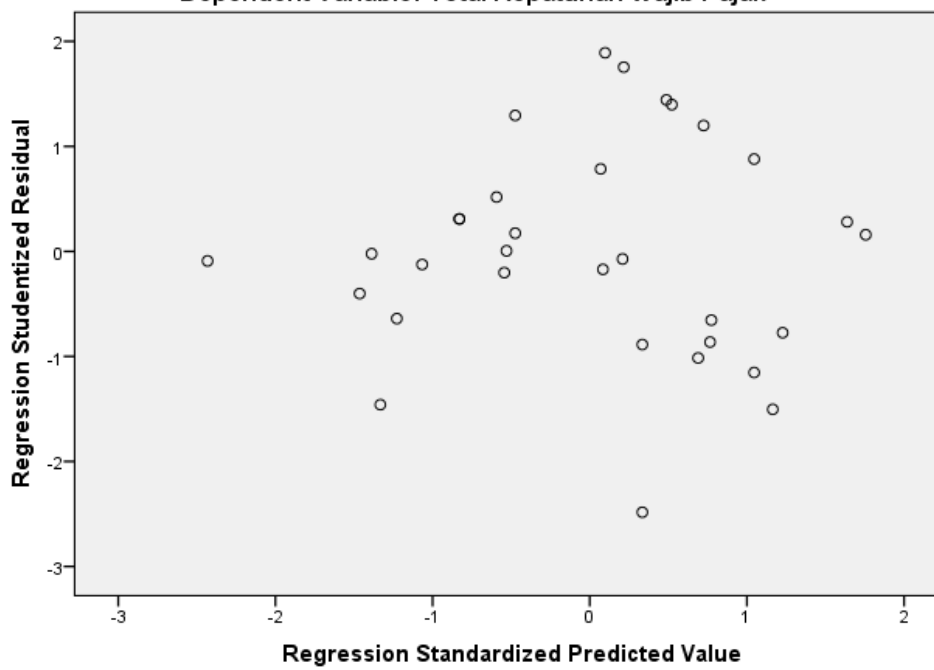
a. Dependent Variable: Total Kepatuhan Wajib Pajak

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Total Kepatuhan Wajib Pajak

**Scatterplot**

Dependent Variable: Total Kepatuhan Wajib Pajak



LAMPIRAN 4

Kuesioner Penelitian

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara(i) Responden

Di

Tempat

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir Strata Satu (S1) pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Maka untuk keperluan tersebut saya sangat membutuhkan data-data analisis sebagaimana daftar kuesioner terlampir.

Adapun judul skripsi yang saya ajukan dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Pasal 25 Badan”.

Atas kesediaan dan bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk menjawab kuesioner ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Hormat Saya,

Hermawan Adiputra

**KAMI MENJAMIN RAHASIA PRIBADI ANDA.
SEMUA DATA HANYA SEMATA-MATA UNTUK
KEPENTINGAN ILMIAH**

Data Responden

Isilah dengan singkat dan jelas berdasarkan data diri Bapak/Ibu/Saudara(i).

Nama Responden : _____

Usia :tahun

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Pendidikan Terakhir : S3

S2

S1

D3

Lainnya

Bapak/Ibu/Saudara(i) yang kami hormati, mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara(i) menjawab pertanyaan dibawah ini dengan tanda (✓). Pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan sebenarnya. Kuesioner ini disebarakan dalam rangka penelitian skripsi akuntansi.

Keterangan :

1. Sangat tidak setuju (STS)
2. Tidak setuju (TS)
3. Ragu-Ragu (RR)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

No	Pernyataan/Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak						
1	Wajib pajak memahami bahwa sistem <i>self assessment</i> merupakan hasil dari reformasi pajak yang menggantikan sistem <i>official assessment</i>					
2	Menurut wajib pajak sistem perpajakan yang berlaku sekarang memberi kemudahan bagi wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar					
3	Wajib pajak memahami bahwa Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan nomor yang diberikan sebagai identitas/tanda pengenal wajib pajak					
4	Wajib pajak memahami bahwa NPWP merupakan salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak					
5	Wajib pajak selalu melaporkan SPT masa ke kantor pajak selambat-lambatnya tanggal 20 bulan berikutnya					
6	Wajib pajak selalu melaporkan SPT tahunan selambat-lambatnya 3 bulan setelah tahun akhir pajak					
7	Wajib pajak memahami bahwa sanksi pidana (denda pidana, kurungan dan penjara) merupakan siksaan atau penderitaan sebagai suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi					
8	Wajib pajak memahami bahwa keterlambatan menyampaikan atau tidak menyampaikan SPT masa dan SPT tahunan dikenakan denda sebesar Rp. 500.000,- dan Rp. 1.000.000					
9	Wajib pajak menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar					
10	Wajib pajak setelah menyampaikan SPT menerima tanda bukti pemasukan SPT					

11	Pembukuan diperusahaan wajib pajak diselenggarakan dengan itikad baik dan mencerminkan keadaan atau kegiatan usaha yang sebenarnya					
12	Sebelum menyelenggarakan pembukuan, apakah wajib pajak melakukan pencatatan atas data transaksi yang terkumpul secara teratur					
Kualitas Pelayanan Fiskus						
<i>Berwujud (tangible)</i>						
1	Formulir dan blangko perpajakan mudah didapatkan					
2	Pengisian dan penggunaan formulir mudah dipahami					
3	Sarana dan fasilitas pelayanan di KPP memadai dan baik					
4	Ruang pelayanan pajak nyaman					
5	Penampilan petugas pajak menarik					
6	Jika terjadi antrian semua berjalan dengan teratur dan tertib					
<i>Keandalan (Reliability)</i>						
7	Fiskus memberikan pelayanan yang tepat pada wajib pajak					
8	Fiskus cepat dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak					
9	Fiskus memberikan pelayanan yang sama kepada wajib pajak					
10	Prosedur pelayanan di KPP tidak berbelit-belit					
<i>Ketanggapan (responsiveness)</i>						
11	Fiskus cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul pada wajib pajak					
12	Fiskus cepat tanggap terhadap pertanyaan dari wajib pajak					
13	Fiskus cepat tanggap terhadap keluhan dari wajib pajak					
14	Fiskus mengetahui peraturan perpajakan					
15	Fiskus terampil dalam bidang tugasnya					
16	Fiskus terampil dalam menghitung jumlah pajak terutang wajib pajak					

Asuransi (<i>assurance</i>)						
17	Fiskus mampu memberikan penjelasan dengan baik					
18	Fiskus mampu berkomunikasi secara baik dengan wajib pajak					
19	Fiskus bersikap sopan dalam memberikan pelayanan					
20	Fiskus memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada wajib pajak					
21	Fiskus menjamin kerahasiaan dari wajib pajak					
22	Fiskus memberikan rasa aman kepada wajib pajak dalam melakukan kewajibannya					
Empati (<i>emphaty</i>)						
23	Fiskus bersedia memberikan informasi yang jelas dimengerti mengenai peraturan pajak kepada wajib pajak					
24	Fiskus sabar dalam melayani wajib pajak					
25	Fiskus terlatih dalam melayani wajib pajak					
Kepatuhan Wajib Pajak						
1	Wajib pajak mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak secara sukarela ke KPP (Kantor Pelayanan Pajak).					
2	Wajib pajak selalu mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan melaporkannya dengan tepat waktu.					
3	Wajib pajak menyampaikan SPT ke Kantor Pajak tepat waktu sebelum batas akhir penyampaian SPT.					
4	Wajib pajak selalu menghitung pajak yang terutang dengan benar dan membayarnya dengan tepat waktu.					
5	Wajib Pajak selalu membayar kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan.					
6	Dengan adanya pengawasan yang dilakukan oleh KPP akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.					
7	Wajib pajak selalu melakukan pembukuan atau pencatatan.					

8	Aparatur pajak telah memungut pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.					
9	Wajib pajak telah menyampaikan SPT dengan lengkap dan sesuai dengan kebutuhan perpajakan.					

Terima kasih atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara(i) dalam mengisi kuesioner secara lengkap dan sesuai dengan kondisi

LAMPIRAN 5

Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Penelitian

Responden	X1												Total X1	X1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	56	6.222
2	3	4	4	4	2	2	3	3	3	4	3	3	38	4.222
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	43	4.778
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	43	4.778
5	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	41	4.556
6	3	3	4	4	2	2	4	3	3	4	3	4	39	4.333
7	3	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	51	5.667
8	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	44	4.889
9	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	3	48	5.333
10	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	2	3	47	5.222
11	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	40	4.444
12	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	3	42	4.667
13	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	44	4.889
14	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	50	5.556
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	50	5.556
16	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	45	5.000
17	2	3	5	4	2	2	2	2	2	5	2	2	33	3.667
18	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	37	4.111
19	5	5	5	5	3	4	3	3	4	5	4	4	50	5.556
20	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	46	5.111
21	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	44	4.889
22	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	4	50	5.556
23	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	52	5.778
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	6.667
25	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	46	5.111
26	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	55	6.111
27	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	46	5.111
28	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	43	4.778
29	5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	47	5.222
30	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	3	3	48	5.333
31	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	53	5.889
32	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	4	42	4.667

X2																									Total X2	X2	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25			
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	4.808	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	99	3.808	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	3.846	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	3.846	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	3.846	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	98	3.769
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	4.808	
5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	104	4.000	
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124	4.769	
4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	121	4.654	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	3.808	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	4.808	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	4.808	
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105	4.038	
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	3.923	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	3.846	
4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	90	3.462	
4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	105	4.038	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	4.808	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	3.846	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	4.808	

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	4.808
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	96	3.692	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	3.885
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	3.846
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	4.808
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	123	4.731
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	4.808
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125	4.808
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	123	4.731	
5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	110	4.231	
5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	110	4.231	

Y									Total Y	Y
1	2	3	4	5	6	7	8	9		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5.000
3	3	2	3	3	4	3	4	3	28	3.111
4	4	4	3	3	4	4	4	4	34	3.778
4	4	4	3	3	4	4	4	4	34	3.778
3	4	4	3	3	3	4	4	3	31	3.444
4	4	4	3	3	3	3	3	3	30	3.333
4	4	4	4	4	5	3	3	4	35	3.889
3	3	4	3	4	4	4	5	3	33	3.667
4	4	4	3	4	5	4	4	4	36	4.000
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5.000
3	3	3	3	3	4	3	3	3	28	3.111
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5.000
3	3	3	2	2	4	3	4	3	27	3.000
4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	4.111
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.000
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.000
2	2	3	3	2	4	2	4	3	25	2.778
3	2	3	2	3	3	2	4	2	24	2.667
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5.000
4	4	4	3	3	4	4	5	4	35	3.889
4	4	4	3	3	4	4	4	4	34	3.778
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.000
4	4	4	4	4	5	5	5	5	40	4.444
4	4	4	4	4	5	5	5	4	39	4.333
4	4	4	4	4	5	5	5	5	40	4.444
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5.000
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5.000
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5.000
4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	3.889
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5.000
3	3	5	4	5	5	4	4	4	37	4.111
4	4	4	4	3	4	4	4	3	34	3.778