

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS  
PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK PPh ORANG PRIBADI  
(Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Solok)**



Oleh :  
**FARID SYAHRIL**  
2005 / 67599

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
Wisuda Periode Juni 2013**

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

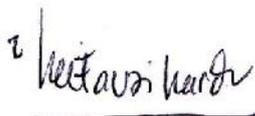
### **PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK PPh ORANG PRIBADI (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Solok)**

Oleh :  
**FARID SYAHRIL**  
**2005 / 67599**

Artikel ini disusun berdasarkan skripsi/tesis untuk persyaratan wisuda periode Juni 2013 dan telah diperiksa/disetujui oleh kedua pembimbing.

Padang, ... Mei 2013

**Pembimbing 1**



**Eka Fauzihardani, SE, M.Si, Ak**  
**NIP. 19710522 200003 2 001**

**Pembimbing 2**



**Herlina Helmy, SE, Ak, MS, Ak**  
**NIP. 19800327 200501 2 002**

**PENGARUH TINGKAT PEMAHAMAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS  
PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK PPh ORANG PRIBADI  
(Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Solok)**

**Farid Syahril**

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang  
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus Air Tawar Padang  
Email : [anditandit\\_bandit@yahoo.co.id](mailto:anditandit_bandit@yahoo.co.id)

**Abstract**

This study aims to obtain empirical evidence. (1) Effect of level of understanding of the taxpayer's tax compliance rate of the personal income tax, (2) Effect of quality of service tax authorities on tax compliance rate of the personal income tax. This study is classified as a causative research. The population in this study were all individual income tax taxpayers registered in KPP Solok city. The samples in this study were individual income tax taxpayers who do trading business. The sample was selected using a convenience sampling technique sampling method, by using the formula Slovin. The data analysis technique used is the technique of multiple regression with SPSS.

The results showed that: (1). Level of understanding of significantly positive taxpayer against taxpayer compliance rate with  $t > t$  table is  $9.591 > 1.980$  (significance  $0.000 < \alpha 0.05$ ) which means that H1 is accepted. (2). Quality of service tax authorities a positive significant effect on the level of taxpayer compliance with  $t > t$  table is  $2.087 > 1.980$  (significance  $0.039 < \alpha 0.05$ ) which means that H2 is accepted.

Suggestions in this study were: (1) It takes a level of understanding of the taxpayer and tax authorities need to pay attention to the quality of service that it provides to taxpayers, so with that will improve tax compliance in meeting their tax obligations. (2) For further research can dilakan change variables to find other variables that strongly influence on tax compliance in meeting their tax obligations, as well as conducted an election of change alternative answers on a questionnaire study. (3) We recommend that for future research it would be better if it comes with an interview or a written statement so as to dig up all the things that the goal of research and reimbursement research sampling techniques.

**Key words:** level of understanding of taxpayer's, quality of service tax authorities, taxpayer compliance

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris. (1) Pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi, (2) Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi. Penelitian ini digolongkan sebagai penelitian kausatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PPh orang pribadi yang terdaftar di KPP kota Solok. Sampel pada penelitian ini adalah wajib pajak PPh orang pribadi yang melakukan usaha perdagangan. Sampel dipilih menggunakan teknik pengambilan sampel secara *convenience sampling method*, dengan menggunakan rumus *Slovin*. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik regresi berganda dengan bantuan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1). Tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $9,591 > 1,980$  (signifikansi  $0,000 < \alpha 0,05$ ) yang berarti  $H_1$  diterima. (2). Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,087 > 1,980$  (signifikansi  $0,039 < \alpha 0,05$ ) yang berarti  $H_2$  diterima.

Saran dalam penelitian ini adalah: (1) Diperlukan adanya tingkat pemahaman wajib pajak serta fiskus perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikannya kepada wajib pajak, sehingga dengan begitu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. (2) Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan perubahan variabel penelitian untuk menemukan variabel-variabel lain yang berpengaruh kuat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, serta dilakukan perubahan dalam pemilihan alternatif jawaban pada kuesioner penelitian. (3) 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.

## 1. PENDAHULUAN

Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dikumpulkan dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki suatu negara, baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat. Salah satu bentuk iuran masyarakat adalah pajak. Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintahan.

Pengenaan pajak mempunyai dua fungsi yaitu, sebagai sumber keuangan negara atau *budgetair* dan alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (*Regularent*) (Mardiasmo, 2003). Sebagai sumber keuangan negara, pajak bertujuan untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya dalam kas negara yang pada waktunya akan digunakan oleh pemerintah untuk membiayai pengeluaran negara, baik untuk pengeluaran rutin dalam melaksanakan mekanisme pemerintahan maupun pengeluaran untuk membiayai pembangunan. Pentingnya pajak terutama untuk membiayai pembangunan, karena warga Negara sebagai manusia biasa selain mempunyai kebutuhan sehari-hari berupa sandang, pangan, dan juga membutuhkan sarana dan prasarana, seperti jalan untuk transportasi, taman untuk hiburan atau rekreasi, bahkan keinginan untuk merasakan aman dan terlindung. Ketersediaan sarana dan prasarana berupa fasilitas umum menjadi tanggung jawab pemerintah, namun memerlukan biaya yang dipungut dari warga negara atau masyarakat dalam bentuk pajak.

Menurut Rustiyaningsih (2011) salah satu hal yang mempengaruhi penerimaan perpajakan di Indonesia adalah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang disiplin dan taat, serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu : tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan (Muslim (2007) dalam Franklin (2008)) dan faktor kesadaran perpajakan (Suhardito, 1999) yang merupakan faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak, sedangkan

faktor yang berasal dari pemerintahan yaitu : kondisi sistem administrasi pajak suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak (Devano dan Rahayu, 2006).

Salah satu pajak yang dipungut pemerintah secara langsung adalah pajak penghasilan dimana beban pajak tersebut menjadi tanggung jawab wajib pajak yang bersangkutan dalam arti tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain. 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.

Dalam perpajakan, pembukuan yang benar dan lengkap merupakan salah satu dasar dari pelaksanaan sistem *self assesment* yaitu wajib pajak lebih diberikan kepercayaan sepenuhnya untuk menghitung, membayar, melapor sendiri pajak yang terutang berdasarkan peraturan perundangan perpajakan. Sistem *self assesment* menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Dalam sistem ini, mengandung hal yang diharapkan ada dalam diri wajib pajak yaitu tingkat pemahaman wajib pajak atas peraturan perpajakan. Tingkat pemahaman perpajakan merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemahaman wajib pajak terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan, dan sikap wajib pajak mempengaruhi perilaku perpajakan wajib pajak, dan akhirnya perilaku perpajakan mempengaruhi keberhasilan perpajakan (Sholichah, 2005). Pemahaman yang cukup baik sangat penting guna meningkatkan penerimaan pajak. Menurut Spicer dan Lundset (1976) dalam Razman (2005) menjelaskan bahwa jika pengetahuan dan pemahaman mengenai perpajakan rendah maka kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan yang berlaku juga rendah. Tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan

perpajakan, maka semakin tinggi kemungkinan wajib pajak untuk mematuhi peraturan tersebut.

Ujung tombak dari kepatuhan wajib pajak terletak juga pada Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Pajak, karena penyuluhan pada hakekatnya memegang peranan penting. Tanpa pengetahuan dan pemahaman yang mendasar tentang pajak, maka wajib pajak tidak akan merespon adanya kebutuhan dan pembangunan yang berasal dari ketentuan peraturan perpajakan. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Menurut Devano dan Rahayu (2006:112), kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga apabila pelayanan yang diberikan oleh fiskus baik maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya juga meningkat.

Untuk melihat jumlah wajib pajak PPh Orang Pribadi di kota Solok yang menyampaikan SPT tahunan pada tahun 2008-2010, dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

**Tabel 1**  
**Jumlah Wajib Pajak PPh Orang Pribadi di Kota Solok**

Tahun	WP terdaftar	WP yang lapor	% kepatuhan
2008	2.873	2.366	82,35 %
2009	3.108	2.539	81,69 %
2010	3.861	3.071	79,54 %

(Sumber : KPP Pratama kota Solok Tahun 2011)

Berdasarkan Tabel 1 di atas maka dapat dilihat bahwa dari tahun 2008 hingga tahun 2010, jumlah wajib pajak PPh Orang Pribadi di kota Solok senantiasa bertambah, namun jika dilihat dari persentase tingkat kepatuhan antara tahun 2008 dengan 2010 cenderung menurun. Hal ini

tentu membutuhkan suatu kajian agar hal tersebut tidak terjadi berlarut-larut. Oleh sebab itu perlu dilakukan kajian guna mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi di kota Solok.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris mengenai :

1. Pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi di kota Solok
2. Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi di kota Solok

Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai bahan untuk:

1. Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Bagi fiskus, penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan masukan atau informasi bagi aparat pajak mengenai pengaruh tingkat pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sehingga pelayanan tiap tahunnya dapat lebih baik.
3. Bagi wajib pajak, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak terhadap tata cara perpajakan di Indonesia.
4. Peneliti lebih lanjut yang meneliti tentang kepatuhan wajib pajak.

## 2. KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

### Pajak

Menurut Adriani (1991: 2) bahwa pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah.

Menurut Soemahamidjaja, pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Menurut Soemitro (1990: 5) pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal

balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditujukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

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

- 1) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan
- 2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah
- 3) Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah
- 4) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah
- 5) Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain budgeter, yaitu mengatur (Waluyo dan Ilyas, 2002)

### **Wajib Pajak**

Wajib Pajak (WP) adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu (Suandy, 2004).

Wajib pajak dapat dibedakan atas dua, 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, Kongs, Koperasi, Dana Pensiun, Persekutuan, Perkumpulan, Yayasan, Organisasi Massa, Organisasi Politik atau Organisasi yang sejenis, Lembaga, Bentuk Usaha Tetap dan Bentuk Usaha lainnya.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK./03/2003, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai WP Patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
2. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;

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

### **Pajak Penghasilan**

Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak.

Dengan kata lain, Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak yang dikenakan terhadap orang pribadi atau perseorangan dan badan yang berkenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperolehnya selama 1 (satu) tahun pajak.

Undang-undang PPh mengatur pajak atas penghasilan yang diterima atau diperoleh orang pribadi atau badan. Undang-undang PPh mengatur subjek pajak, objek pajak serta cara menghitung dan melunasi pajak terutang. Undang-undang PPh juga memberikan fasilitas kemudahan dan keringanan bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Sesuai dengan Undang-undang No. 38 tahun 2008 tentang pajak penghasilan, yang termasuk subjek pajak penghasilan ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) adalah:

1. **Orang pribadi**  
Orang pribadi sebagai subjek pajak dapat bertempat tinggal atau berada di Indonesia ataupun di luar Indonesia.
2. **Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak**  
Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan merupakan subjek pajak pengganti, menggantikan mereka yang berhak yaitu ahli waris.
3. **Badan**  
Badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan baik yang

melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha

#### 4. Bentuk Usaha Tetap

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

Objek dari pajak penghasilan adalah penghasilan. Yang dimaksud dengan penghasilan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) adalah batas minimum penghasilan yang tidak dikenakan pajak, artinya jika Wajib Pajak berpenghasilan tidak lebih dari PTKP, maka tidak dikenakan pajak. Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) untuk tahun pajak 2010 diberikan ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)) sebagai berikut:

1. Rp 15.840.000 (lima belas juta delapan ratus empat puluh ribu rupiah) untuk diri Wajib Pajak orang pribadi.
2. Rp 1.320.000 (satu juta tiga ratus dua puluh ribu rupiah) tambahan untuk Wajib Pajak yang berstatus kawin.
3. Rp 15.840.000 (lima belas juta delapan ratus empat puluh ribu rupiah) tambahan bagi Wajib Pajak yang istrinya menerima atau memperoleh penghasilan yang digabung dengan penghasilannya.
4. Rp 1.320.000 (satu juta tiga ratus dua puluh ribu rupiah) tambahan untuk setiap anggota keluarga sedarah dan keluarga semenda dalam garis keturunan lurus serta anak angkat yang menjadi tanggungan sepenuhnya Wajib Pajak, paling banyak 3 (tiga) orang untuk setiap keluarga.

Penerapan PTKP ini ditentukan oleh keadaan pada awal tahun pajak atau bagian tahun pajak. Penyesuaian besarnya PTKP ditetapkan oleh Keputusan Menteri Keuangan.

Besarnya tarif PPh, yang berlaku berdasarkan ketentuan PPh pasal 17 ayat (1) UU No. 10 tahun 1994

yang selanjutnya diganti dengan UU No. 36 tahun 2008 adalah sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Tarif PPh Untuk Wajib Pajak Pribadi Dalam Negeri**

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

Sumber: [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

#### Tingkat Pemahaman Wajib Pajak

Menurut Mulyono (1998) dalam kamus besar bahasa Indonesia, paham berarti (a) mengerti benar (akan), tahu benar (akan), (b) pandai benar dan mengerti benar (terhadap sesuatu hal). Sedangkan pemahaman diartikan sebagai proses, perbuatan atau cara memahami. Jadi pemahaman merupakan suatu proses dari berjalannya pengetahuan seseorang.

Menurut Riko (2006:75), tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan oleh seseorang individu dan sejauh mana dia akan dapat mengerti benar akan suatu materi permasalahan yang ingin diketahui.

Masalah tingkat pemahaman perpajakan dari wajib pajak perlu untuk dibahas karena pengetahuan perpajakan adalah salah satu faktor potensial bagi pemerintahan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Menurut Spicer dan Lundsant (1976), dalam Razman (2005), jika pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan rendah, maka kepatuhan wajib pajak mengenai peraturan yang berlaku juga rendah, karena walaupun wajib pajak tidak berniat untuk melalaikan kewajiban pajaknya, wajib pajak tetap tidak mampu memenuhi kewajiban perpajakannya karena dia sendiri tidak memahami UU dan tata cara perpajakan.

Sedangkan menurut Muslim (2007:11), semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Tingkat pemahaman wajib pajak atas perpajakan dapat diukur berdasarkan pemahaman wajib pajak pada kewajiban menghitung, membayar dan melaporkan pajak terutang (Lestari, 2010).

### Kualitas Pelayanan Fiskus

Fiskus adalah aparat dari kantor pajak yang menangani administrasi dan perpajakan di Indonesia (Ensiklopedia Perpajakan Indonesia, 1997 :179). Para Wajib Pajak akan patuh dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak tersebut memberikan pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak.

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003: 60).

Hakikat pelayanan umum adalah sebagai berikut (Boediono B., 2003 : 3):

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

Secara garis besar kualitas pelayanan pajak terdiri dari lima dimensi, yaitu:

#### a. Bukti langsung (*tangibles*)

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Suratno dan Purnama (2005) bukti langsung adalah tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

#### b. Keandalan (*reliability*)

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Suratno dan Purnama (2005) keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya, terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat dengan cara yang sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan.

#### c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Suratno dan Purnama (2005) daya tanggap dapat didefinisikan sebagai kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen. Berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa apabila menghadapi masalah berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa tersebut.

#### d. Jaminan (*assurance*)

Menurut Boediono (2003:102) jaminan yaitu menyangkut kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

#### e. Empati (*empathy*)

Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Suratno dan Purnama (2005) empati yaitu meliputi sikap kontrak personal (karyawan) maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi.

### Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dalam perpajakan dapat diartikan sebagai tingkat sampai di mana Wajib Pajak mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan (Hom, 1999: 13).

Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK./03/2003, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai WP Patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

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

### Penelitian Yang Relevan

Penelitian-penelitian yang berkaitan dengan kepatuhan telah banyak dilakukan diantaranya :

1. Franklin (2008) melakukan penelitian terhadap analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak membayar PBB di kota Padang, hasilnya menunjukkan bahwa kompensasi dan tingkat pemahaman berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB. Sedangkan sanksi pajak, administrasi pajak,

- tingkat penghasilan dan tingkat pengalaman tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB.
2. Wilda (2009) melakukan penelitian mengenai pengaruh faktor *tax payer* terhadap keberhasilan penerimaan pajak bumi dan bangunan di Kecamatan Sungai Tarab, berdasarkan pengujian hipotesis regresi linear berganda hasilnya menunjukkan faktor *tax payer* yaitu kesadaran perpajakan, pemahaman wajib pajak terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan, persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan sanksi denda PBB, pendapatan wajib pajak dan tingkat pendidikan wajib pajak PBB mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan penerimaan PBB di Kecamatan Sungai Tarab.
  3. Hendrico (2011) tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak, tingkat pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di kota Padang, yang menunjukkan berpengaruh signifikan positif masing-masing variabel independennya terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.
  4. Nora (2008) meneliti tentang pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Padang. Hasil penelitiannya menyimpulkan sikap wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
  5. Ikafitri (2009) menguji tentang pengaruh pengaruh kualitas pelayanan pajak dan administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Padang. Penelitian ini membuktikan kualitas pelayanan pajak dan administrasi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota padang.
  6. Kurniawan (2006) menguji tentang pengaruh sosialisasi pajak bumi dan bangunan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di kabupaten Kudus. Penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi pajak bumi dan bangunan berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
  7. Rustyaningsih (2011) menguji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini membuktikan bahwa pemahaman terhadap *self assessment system*, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun rustyaningsih meneliti secara umum, tidak mengkaji secara spesifik apa pajak yang diteliti dan dimana daerah penelitiannya.

## Pengembangan Hipotesis

1. Hubungan tingkat pemahaman wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

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

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

Sebagai contoh, misalnya seorang wajib pajak tidak paham bagaimana cara menghitung pajak terutangnya, hal ini akan menyebabkan si wajib pajak akan bingung dalam melaporkan SPT. Hal ini tentu saja membuat wajib pajak tersebut tidak mampu memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, Menurut Muslim (2007:11), semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

2. Hubungan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

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

Menurut Devano dan Rahayu (2006:112), kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan

perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga apabila pelayanan yang diberikan oleh fiskus baik maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya juga meningkat.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai dan pegawai yang cakap dalam tugasnya. Apabila hal-hal tersebut dapat dipenuhi oleh petugas pajak, tentu saja wajib pajak akan merasa nyaman dalam melakukan kewajiban perpajakannya dan kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Pelayanan yang baik dan memadai akan membantu masyarakat paham akan kewajibannya sebagai wajib pajak. Dan hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sebaliknya, jika tidak adanya pelayanan yang baik oleh fiskus maka wajib pajak akan malas dan enggan dalam melaksanakan kewajibannya, serta akan terjadi penyelewengan pajak yang berdampak buruk terhadap penerimaan negara dari sektor pajak.

### 3. METODE PENELITIAN

#### Jenis Penelitian

Berdasarkan judul dan permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini, maka jenis penelitian ini adalah penelitian kausatif. Karena penelitian kausatif berguna untuk menganalisa pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya. Hal ini sesuai dengan pendapat Umar (1999:37) yaitu penelitian kausatif berguna melihat seberapa jauh variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.

Dalam penelitian ini menjelaskan dan menggambarkan serta memperlihatkan pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel bebas (*independent variable*) dengan tingkat kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat (*dependent variable*).

#### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap wajib pajak PPh Orang Pribadi di kota Solok dan dilakukan pada tahun 2012.

#### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak PPh Orang Pribadi di kota Solok. Penulis mengambil populasi ini disebabkan karena wajib pajak ini melaksanakan langsung pemenuhan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak PPh Orang Pribadi melakukan pendaftaran, perhitungan, pelaporan dan pembayaran pajak terutang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak.

Sampel pada penelitian ini adalah wajib pajak PPh Orang Pribadi yang melakukan usaha di bidang perdagangan. Peneliti mengambil sampel wajib pajak PPh orang pribadi yang melakukan usaha perdagangan karena sektor perdagangan di kota Solok mengalami peningkatan dan perkembangan tiap tahun.

#### Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden.

Sumber data dalam penelitian ini adalah beberapa wajib pajak PPh Orang Pribadi yang terdaftar di kota Solok.

#### Metode Pengumpulan Data

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

#### Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas (x)

Variabel bebas disebut juga dengan variabel *independent*, yaitu variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel terikat nantinya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah tingkat

pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus.

## 2. Variabel terikat (y)

Variabel terikat disebut juga dengan variabel *dependent*, yaitu variabel yang menjadi perhatian utama dalam sebuah pengamatan. Yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak PPh Orang Pribadi.

## Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan lima alternatif. Menurut Sugiyono (2008) dengan skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan

## Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner terdiri dari sejumlah pertanyaan yang menggunakan skala likert dengan lima alternatif jawaban.

## Uji Instrumen

### 1. Uji validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui ketepatan instrumen dalam mengukur apa yang hendak diukur. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuisisioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut (Ghazali, 2007:45).

Uji valid pada penelitian ini menggunakan uji *corrected item total coleration*. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan bernilai positif maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid

### 2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur kuisisioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghazali, 2006:41). Uji ini dilakukan dengan menggunakan koefisien *cronbach's alpha*.

Sekaran (2003) menyatakan cara mengukur reliabilitas dengan *cronbach's alpha* adalah sebagai berikut:

- Kurang dari 0,6 tidak reliabel
- 0,6 – 0,7 akseptabel
- 0,7 – 0,8 baik
- Lebih dari 0,8 reliabel

Jika semakin dekat koefisien alpha pada nilai berarti butir pertanyaan dalam koefisien ini semakin reliabel.

## Model dan teknik Analisis Data

### Model

Dari data yang telah dikumpulkan, maka akan diolah dengan menggunakan alat analisis berganda (*multiple regression*).

Model yang digunakan dalam penelitian menggunakan rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi

a = Konstanta

b = Koefisien masing-masing variabel X1 dan X2

X1 = Tingkat pemahaman wajib pajak

X2 = Kualitas pelayanan fiskus

E = *Error term*

### Teknik Analisis Data

#### a) Uji asumsi klasik

Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk melihat kelayakan model serta untuk mengetahui apakah terdapat pelanggaran asumsi klasik dalam model regresi berganda, karena model regresi yang baik adalah model yang lolos dari pengujian asumsi klasik. Asumsi dasar yang harus dipenuhi oleh model regresi pada penelitian ini agar parameter estimasi tidak bias, yaitu:

#### 1) Uji normalitas residual

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah distribusi residual mengikuti atau mendekati distribusi normal. Data yang baik adalah data yang pola distribusinya normal (tidak menceng ke kiri atau ke kanan). Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode kolmogrof smirnov, dengan criteria pengujian sebagai berikut:

- a) jika  $\text{sig} \geq \alpha$  0,05 berarti dikatakan berdistribusi normal
- b) jika  $\text{sig} \leq \alpha$  0,05 berarti dikatakan berdistribusi tidak normal

## 2) Uji multikolinearitas

Sebelum dilakukan analisis data dengan menggunakan regresi berganda maka dilakukan uji multikolinearitas. Multikolinearitas adalah kejadian yang menginformasikan terjadinya hubungan antara variabel bebas (x). Jika tidak terjadi korelasi dari variabel bebas maka tidak terdapat masalah pada multikolinearitas. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dapat dilihat melalui nilai *variance inflation faktor* (VIF) < 10 dan *tolerance* > 0,10.

## 3) Uji heterokedastisitas

Untuk menguji apakah dalam sebuah metode regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual atas suatu pengamatan ke pengamatan lain. Untuk mendeteksi adanya heterokedastisitas dapat menggunakan uji glejster. dalam uji ini, apabila hasilnya sig lebih besar daripada 0,05 maka tidak terdapat gejala heterokedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

## b) Uji model

### 1) Uji F (*F-test*)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas dalam sebuah model berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Selain itu, uji F dapat digunakan untuk melihat model regresi yang digunakan sudah signifikan atau belum, dengan ketentuan bahwa jika p value < ( $\alpha$ ) = 0,05 dan F hitung > F tabel, berarti model tersebut signifikan dan bisa digunakan untuk menguji hipotesis. Dengan tingkat kepercayaan untuk pengujian hipotesis adalah 95% atau ( $\alpha$ ) = 5% (0,05)

### 2) Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Koefisien determinasi (*R square*) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variansi variabel terikat. *Adjusted R square* berarti *R square* sudah disesuaikan dengan derajat masing-masing jumlah kuadrat yang tercakup dalam

perhitungan *Adjusted R square*. Nilai koefisien adalah nol atau satu. Nilai *Adjusted R square* yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen sangat terbatas.

### 3) Uji Hipotesis (*t-test*)

Uji t bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dengan variabel lain dianggap konstan, dengan asumsi bahwa jika signifikan nilai t hitung yang dapat dilihat dari analisa regresi menunjukkan kecil dari  $\alpha = 5\%$ , berarti variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Dengan tingkat kepercayaan untuk pengujian hipotesis adalah 95% atau ( $\alpha$ ) = 0,05 (5%). Dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika tingkat signifikansi <  $\alpha$  0,05 dan koefisien regresi ( $\beta$ ) positif maka hipotesis diterima yang berarti tersedia cukup bukti untuk menolak H0 pada pengujian hipotesis 1 dan 2 atau dengan kata lain tersedia bukti untuk menerima H1 dan H2.
- b) Jika tingkat signifikansi <  $\alpha$  0,05 dan koefisien regresi ( $\beta$ ) negatif maka hipotesis ditolak dan berarti tidak tersedia cukup bukti untuk menerima hipotesis.
- c) Jika tingkat signifikansi >  $\alpha$  0,05 dan koefisien regresi ( $\beta$ ) positif maka hipotesis ditolak yang berarti tidak tersedia cukup bukti untuk menerima hipotesis

## Defenisi Operasional

1. Tingkat pemahaman wajib pajak  
Tingkat pemahaman wajib pajak adalah sejauh mana wajib pajak mengerti dan paham dalam hal menghitung, melaporkan dan menyetorkan pajak terutanganya.  
Kualitas pelayanan fiskus
2. Kualitas pelayanan fiskus adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak.  
Kepatuhan wajib pajak
3. Kepatuhan pajak merupakan pelaksanaan atas kewajiban untuk menyetor dan melaporkan

pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.

#### 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Sampel Dan Responden Penelitian

Jumlah populasi pada penelitian ini adalah 3.861 orang wajib pajak PPh orang pribadi yang terdaftar di kota Solok pada tahun 2010. Kuesioner dibagikan kepada 100 orang wajib pajak yang melakukan kegiatan usaha di bidang perdagangan. Untuk mengatasi rendahnya tingkat pengembalian kuesioner, maka peneliti menunggu responden dalam mengisi pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner sehingga tingkat pengembalian kuesioner dapat menjadi 100%. Dari 100 kuesioner kembali, semua jawabannya lengkap dan layak digunakan untuk dianalisis.

#### Analisis Deskriptif

Sebelum dilakukan pengujian data secara statistik dengan lebih lanjut, terlebih dahulu dilakukan pendeskripsian terhadap variabel penelitian. Hal ini dimaksudkan agar dapat memberikan gambaran tentang masing-masing variabel yang akan diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus sedangkan variabel terikatnya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak. Berikut ini data statistik deskriptif masing-masing variabel:

**Tabel 3**  
Statistik deskriptif

	N	Mean	Std. Deviation
Tingkat Pemahaman	100	30.0700	3.66324
Kualitas Pelayanan	100	116.6200	5.50258
Tingkat Kepatuhan	100	37.4800	1.76658

Sumber : Pengolahan data statistik versi 18 (2012)

Berdasarkan Tabel 3 di atas dari 100 responden yang diteliti terlihat bahwa variabel tingkat pemahaman ( $X_1$ ) memiliki nilai rata-rata 30,07 dan standar deviasi 3,66. Variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) memiliki nilai rata-rata 116,6 dan standar

deviasi 5,5. Variabel tingkat kepatuhan (Y) memiliki rata-rata 37,48 dan standar deviasi 1,76.

#### Uji Validitas Dan Reliabilitas

##### 1. Uji Validitas

Untuk melihat validitas dari masing-masing item kuesioner, digunakan *Corrected Item-Total Correlation*. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka data dikatakan valid, dimana  $r_{tabel}$  untuk  $N = 100$  adalah 0,195. Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* untuk masing-masing item variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan Y semuanya di atas  $r_{tabel}$ . Maka dapat dikatakan bahwa seluruh item pernyataan variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan Y adalah valid.

**Tabel 4**  
Nilai *Corrected Item-Total Correlation* Terkecil

Instrumen Variabel	Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i> terkecil
Tingkat kepatuhan wajib pajak (Y)	0,241
Tingkat pemahaman wajib pajak ( $X_1$ )	0,285
Kualitas pelayanan fiskus ( $X_2$ )	0,214

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 18 (2012)

Dari Tabel di atas dapat dilihat nilai terkecil dari *Corrected Item-Total Correlation* untuk masing-masing instrumen. Untuk instrumen tingkat kepatuhan wajib pajak diketahui nilai *Corrected Item-Total Correlation* terkecil 0,241, untuk instrumen tingkat pemahaman wajib pajak nilai terkecil 0,285 dan untuk instrumen kualitas pelayanan fiskus nilai terkecil 0,214 .

##### 2. Uji Reliabilitas

Untuk uji reliabilitas instrumen, semakin dekat koefisien keandalan dengan 1,0 maka akan semakin baik. Secara umum, keandalan kurang dari 0,60 dianggap buruk, keandalan dalam kisaran 0,7 bisa diterima, dan lebih dari 0,80 adalah baik. Berikut ini merupakan tabel

nilai *cronbach's alpha* masing-masing instrumen:

**Tabel 5**  
**Nilai Cronbach's Alpha**

Instrumen Variabel	Nilai Cronbach's Alpha
Tingkat kepatuhan wajib pajak (Y)	0,894
Tingkat pemahaman wajib pajak (X <sub>1</sub> )	0,719
Kualitas pelayanan fiskus (X <sub>2</sub> )	0,862

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 18 (2012)

Keandalan konsistensi antar item atau koefisien keandalan *Cronbach's Alpha* yang terdapat pada tabel di atas yaitu untuk instrumen tingkat kepatuhan wajib pajak (Y) 0,894, untuk instrumen tingkat pemahaman wajib pajak (X<sub>1</sub>) 0,719 dan untuk instrumen kualitas pelayanan fiskus (X<sub>2</sub>) 0,862. Data ini menunjukkan nilai berada pada kisaran di atas 0,6, dengan demikian semua instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel.

### Hasil Analisis Regresi Berganda

Untuk mengungkap pengaruh variabel yang dihipotesiskan dalam penelitian ini dilakukan melalui analisis regresi berganda. Hasil pengolahan data yang menjadi dasar dalam pembentukan model penelitian ini ditunjukkan dalam tabel 6 berikut :

**Tabel 6**  
**Analisis Regresi Berganda**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	14.350	3.560		4.031	.000
	pemahaman	.460	.048	.716	9.591	.000
	kualitas	.048	.023	.156	2.087	.039

a. Dependent Variable: kepatuhan

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 18

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat dianalisis model estimasi sebagai berikut:

$$Y = 14,350 + 0,460X_1 + 0,048X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

a = Konstanta

X<sub>1</sub> = Tingkat Pemahaman Wajib Pajak

X<sub>2</sub> = Kualitas Pelayanan Fiskus

e = Standar error

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa :

- Nilai konstanta sebesar 14,350 mengindikasikan bahwa jika variabel independen yaitu tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus adalah nol maka nilai tingkat kepatuhan wajib pajak adalah sebesar konstanta 14,350.
- Koefisien tingkat pemahaman wajib pajak sebesar 0,460 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan tingkat pemahaman wajib pajak akan mengakibatkan peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,460 satuan dengan asumsi variabel lain konstan.
- Koefisien kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,048 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan fiskus, maka akan mengakibatkan peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak sebesar 0,048 dengan asumsi variabel lain konstan.

### Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang dilakukan terdiri dari:

#### 1. Uji Normalitas Residual

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, dengan taraf signifikan 0,05 atau 5%. Jika signifikan yang dihasilkan > 0,05 maka distribusi datanya dikatakan normal. Sebaliknya jika signifikan yang dihasilkan < 0,05 maka data tidak terdistribusi secara normal. Hasil perhitungan nilai *Kolmogorov-Smirnov Test* untuk model yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 7 di bawah ini:

**Tabel 7**  
**Uji Normalitas Residual**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.83328141
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.078
	Negative	-.055
Kolmogorov-Smirnov Z		.781
Asymp. Sig. (2-tailed)		.575

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 18 (2012)

Dari Tabel di atas terlihat bahwa hasil uji normalitas menyatakan nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,781 dengan signifikan 0,575. Berdasarkan hasil tersebut dapat dinyatakan data yang digunakan dalam penelitian ini telah berdistribusi normal dan bisa dilanjutkan untuk diteliti lebih lanjut.

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas atau independen. Untuk menguji adanya multikolinearitas dapat dilihat melalui nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *tolerance value* untuk masing-masing variabel independen. Apabila *tolerance value* di atas 0,10 dan VIF kurang dari 10 maka dikatakan tidak terdapat gejala multikolinearitas. Hasil perhitungan nilai VIF untuk pengujian multikolinearitas antara sesama variabel bebas dapat dilihat pada Tabel 8 berikut:

**Tabel 8**  
**Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	42.817	4.041		10.594	.000		
tingkat_pemahaman	-.053	.052	-.104	-1.018	.311	.970	1.031
kualitas_pelayanan	-.023	.034	-.069	-.673	.502	.970	1.031

a. Dependent Variable: tingkat\_kepatuhan

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 18 (2012)

Hasil nilai VIF yang diperoleh dalam tabel di atas menunjukkan variabel bebas dalam model regresi tidak saling berkolerasi. Diperoleh nilai VIF untuk masing-masing variabel bebas kurang dari 10 dan *tolerance value* berada diatas 0,10. Hal ini menunjukkan tidak adanya korelasi antara sesama variabel bebas dalam model regresi dan disimpulkan tidak terdapat masalah multikolinearitas diantara sesama variabel bebas dalam model regresi.

## 3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual atas satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Untuk mendeteksi adanya heterokedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji *Gletser*. Pengujian ini membandingkan signifikan dari uji ini apabila hasilnya sig > 0,05 atau 5%. Jika signifikan di atas 5% maka disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heterokedastisitas. Adapun hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 9 berikut:

**Tabel 9**  
**Uji Heterokedastisitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.073	2.632		.788	.433
tingkat_pemahaman	-.024	.034	-.074	-.715	.476
tingkat_pelayanan	.000	.022	.001	.012	.991

a. Dependent Variable: ABSRES

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 18 (2012)

Berdasarkan Tabel di atas, dapat dilihat tidak ada variabel yang signifikan dalam regresi dengan variabel AbsUt. Tingkat signifikansi  $> \alpha 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini terbebas dari heteroskedastisitas.

## Uji Model

### 1. Uji F (F-Test)

**Tabel 10**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	141.627	2	70.813	45.997	.000 <sup>a</sup>
	Residual	149.333	97	1.540		
	Total	290.960	99			

a. Predictors: (Constant), kualitas, pemahaman

b. Dependent Variable: kepatuhan

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 18

Hasil pengolahan data SPSS pada uji F untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat serta untuk menguji apakah model yang digunakan sudah *fix* atau tidak. Patokan yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai signifikansi yang didapat dengan derajat signifikansi ( $\alpha=0,05$ ). Apabila signifikansi F lebih kecil dari derajat signifikansi, maka persamaan regresi yang diperoleh dapat diandalkan. Berdasarkan Tabel 10 di atas dapat dilihat bahwa signifikansi adalah 0,000

atau kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa persamaan regresi yang digunakan sudah *fix*.

### 2. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien Determinasi bertujuan untuk melihat atau mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Hasil pengukuran koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 11 di bawah ini:

**Tabel 11**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.698 <sup>a</sup>	.487	.476	1.24077

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, tingkat pemahaman

b. Dependent Variable: tingkat kepatuhan

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 18

Dari tampilan *output* SPSS *model summary* pada Tabel 11 di atas besarnya *Adjusted R Square* adalah 0,487. Hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel tingkat pemahaman dan kualitas pelayanan adalah sebesar 48,7%, sedangkan 51,3% ditentukan oleh faktor lain diluar model yang tidak terdeteksi dalam penelitian ini.

### 3. Uji Hipotesis (t-Test)

Uji t statistik (*t-Test*) bertujuan untuk mengetahui hubungan yang signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai  $t_{tabel}$ . Nilai  $t_{tabel}$  dengan  $\alpha = 0,05$  dan derajat bebas (db) =  $n-k-1 = 100-2-1 = 97$  adalah 1,980.

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 6, maka dapat diketahui pengaruh antara variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen pada uraian berikut ini:

a. Tingkat pemahaman wajib pajak ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pengujian hipotesis pertama dilakukan dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$ . Hipotesis diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai

$\text{sig} < \alpha 0,05$ . Hal ini dapat dilihat bahwa nilai signifikan sebesar  $0,000 < \alpha 0,05$  dan nilai  $t_{\text{hitung}} 9,591 > t_{\text{tabel}} 1,980$ . Nilai koefisien  $\beta$  dari variabel  $X_1$  bernilai positif yaitu 0,460. Jadi hipotesis yang telah dirumuskan sesuai dengan hasil penelitian sehingga  $H_1$  dapat diterima. Dimana semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini dapat membuktikan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

- b. Kualitas pelayanan fiskus ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pengujian hipotesis kedua dilakukan dengan membandingkan nilai  $t_{\text{hitung}}$  dan  $t_{\text{tabel}}$ . Hipotesis diterima jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  atau nilai  $\text{sig} < \alpha 0,05$ . Hal ini dapat dilihat bahwa nilai signifikan sebesar  $0,039 < \alpha 0,05$  dan nilai  $t_{\text{hitung}} 2,087 > t_{\text{tabel}} 1,980$ . Nilai koefisien  $\beta$  dari variabel  $X_2$  bernilai positif yaitu 0,048. Jadi hipotesis yang telah dirumuskan sesuai dengan hasil penelitian sehingga  $H_2$  dapat diterima. Dimana semakin tinggi kualitas pelayanan fiskus maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini dapat membuktikan bahwa kualitas pelayanan fiskus ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

## Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini ditujukan untuk menjelaskan hasil penelitian sesuai dengan tujuan penelitian. Hasil pembahasan lebih lanjut akan diuraikan dalam poin-poin berikut ini:

### 1. Pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya juga akan semakin tinggi. Hal ini sejalan dengan teori Spicer dan Lundset (1976 dalam Razman

(2005) menjelaskan bahwa jika pengetahuan dan pemahaman mengenai perpajakan rendah maka kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan yang berlaku juga rendah. Begitu juga dengan teori Muslim (2007:11), semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Tingkat pemahaman 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. Tingkat pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan merupakan faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan tingkat pemahaman yang baik seseorang akan dapat melaksanakan sesuatu dengan baik pula. Dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, wajib pajak haruslah menguasai peraturan serta kewajiban yang dijalanannya agar terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku. Dengan demikian pemahaman tentang perpajakan berupa informasi perpajakan dan peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan seseorang dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan data distribusi frekuensi variable pengawasan internal dapat dilihat bahwa tingkat capaian responden sebesar 75,2% berada dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak cukup mengetahui dan paham mengenai perpajakan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya.

### 2. Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya akan semakin meningkat. Hal ini sejalan dengan teori yang dinyatakan oleh Devano dan Rahayu (2006), kualitas pelayanan adalah segala kegiatan

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

Kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas dengan layanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas maka wajib pajak akan senang dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Berdasarkan data distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan fiskus dapat dilihat bahwa tingkat capaian rata-rata responden sebesar 89,7% berada dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada umumnya petugas pajak telah memberikan pelayanan yang baik pada wajib pajak. Karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

## 5. PENUTUP

### Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi di kota

Solok. Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pengujian hipotesis yang telah diajukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

### Keterbatasan

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, yaitu kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi di kota solok mengalami penurunan dari tahun ke tahun, namun pada jawaban responden mereka telah patuh dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Jadi dalam penelitian ini masih terdapat kelemahan yaitu ada beberapa responden yang mengisi kuesioner penelitian yang tidak sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya.

### Saran

1. Diperlukan adanya tingkat pemahaman wajib pajak dan fiskus perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikannya kepada wajib pajak, sehingga dengan begitu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan perubahan variabel penelitian untuk menemukan variabel-variabel lain yang berpengaruh kuat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, serta dilakukan perubahan dalam pemilihan alternatif jawaban pada kuesioner penelitian.
3. 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.

### Daftar Pustaka

Andriani, Desi. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Dumai*. Skripsi : FE UNAND

- Budiono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Devano, Sony dan Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana
- Fraklin, Bermans. 2008. *Pengaruh Tingkat Pemahaman, Pengalaman, Penghasilan, Administrasi Pajak, Kompetensi Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB di Kecamatan Padang Barat*. Skripsi FE UNP.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang
- Hendrico . 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Lubuk Kilangan Kota Padang*. Skripsi ; FE UNP
- Ikafitri, Dina Yunia. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Padang*. Skripsi : FE UNP
- Irawan, Handi. 2007. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajat. 2003. *Metodologi Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga
- Dhani, kurniawan. 2006. *Pengaruh sosialisasi pajak bumi dan bangunan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak*. Skripsi: FE Unnes
- Lestari, puji. 2010. *Analisis tingkat pemahaman terhadap pelaksanaan self assessment system*. Media keuangan Vol. II No. 17 Tahun 2010
- Lumbantoruan, Sophar. 1999. *Akuntansi Pajak*. Jakarta: PT Gramedia Indonesia.
- Mardiasmo. 2003. *Perpajakan*. Yogyakarta.
- Menika, Resfianis. 2009. *Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh badan dalam memenuhi kewajibannya*. Skripsi FE UNP.
- Moeliono, 1998. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Depdikbud RI
- Muslim, Afdilla. 2007. *Pengaruh tingkat pemahaman. Pendidikan, pengalaman dan penghasilan wajib pajak di KPP Padang*. Skripsi FE Unand.
- Pratama, Yudhi. 2007. *Pengaruh Kualitas Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Skripsi FE Unand.
- Rahman, hadi. 2010. *Pengaruh tingkat pemahaman terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi*. Skripsi FE UNP.
- Razman, Ahmed Abdul Latief. 2005. *Tax Literacy Rate Among Tax Payers: Evidence From Malaysia*. JAAI volume 9 no.1, Juni 2005: 1-13
- Riko, Thomas. 2006. *Analisis Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Badan dan Fiskus terhadap Perencanaan dan Penggelapan Pajak pada KPP Padang*. Skripsi : FE UNAND
- Rustiyaningsih, Sri. 2011. *Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak*. SNA XI. Pontianak
- Sholichah, Mu'minatus dan Istiqomah. 2005. *Perilaku Wajib Pajak terhadap Tingkat Keberhasilan Penerimaan PBB di Kabupaten Gresik*. Jurnal Logos. Vol 3 No. 1 Juli 2005, hal 62-75
- Sri, 2003. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Suhardito, Bambang dan Bambang Sudibyo.1999. *Pengaruh Faktor – factor yang melekat pada diri wajib pajak terhadap keberhasilan penerimaan PBB*. Simposium Nasional Akuntansi II, Malang.
- Suryadi, 2006. *Model hubungan kausal keadaan, pelayanan, kepatuhan wajib pajak dan pengaruhnya terhadap kinerja penerimaan pajak*. Jurnal ekonomi volume 4, no. 1, April 2006
- Tjahjono, Achmad dan Triyono Wahyudi. 2005. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Tanjung, Wilda. 2008. *Pengaruh administrasi pajak, tarif pajak, hukum pajak, pemeriksaan pajak, sanksi pajak, tingkat pendidikan dan tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di kota Padang*. Skripsi FE Unand.
- Uma, Sekaran. 2006. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Umar, Husein. 1999. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

www.fiskal.depkeu.go.id

www.pajak.go.id

Zain, Muhammad. 2005. *Manajemen Perpajakan*.

Jakarta: Salemba Empat.

## STATISTIK DESKRIPTIF

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Tingkat Pemahaman	100	30.0700	3.66324
Kualitas Pelayanan	100	116.6200	5.50258
Tingkat Kepatuhan	100	37.4800	1.76658

Sumber : Pengolahan data statistik versi 18 (2012)

## UJI ASUMSI KLASIK

### 1. Uji normalitas residual

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.83328141
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.078
	Negative	-.055
Kolmogorov-Smirnov Z		.781
Asymp. Sig. (2-tailed)		.575

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### 2. Uji multikolinearitas

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	42.817	4.041		10.594	.000		
tingkat_pemahaman	-.053	.052	-.104	-1.018	.311	.970	1.031
kualitas_pelayanan	-.023	.034	-.069	-.673	.502	.970	1.031

a. Dependent Variable: tingkat\_kepatuhan

### 3. Uji heterokedastisitas

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.073	2.632		.788	.433
	tingkat_pemahaman	-.024	.034	-.074	-.715	.476
	kualitas_pelayanan	.000	.022	.001	.012	.991

a. Dependent Variable: ABSRES

## UJI MODEL

### 1. Uji F

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	141.627	2	70.813	45.997	.000 <sup>a</sup>
	Residual	149.333	97	1.540		
	Total	290.960	99			

a. Predictors: (Constant), tingkat pemahaman, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: tingkat kepatuhan

### 2. Uji koefisien determinasi

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.698 <sup>a</sup>	.487	.476	1.24077

a. Predictors: (Constant), kualitas, pemahaman, kualitas pelayanan

b. Dependent variable: tingkat kepatuhan

### 3. Uji t

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.350	3.560		4.031	.000
	pemahaman	.460	.048	.716	9.591	.000
	kualitas	.048	.023	.156	2.087	.039

a. Dependent Variable: tingkat kepatuhan

## KUESIONER

Kami menjamin rahasia pribadi anda. semua data hanya semata-mata untuk kepentingan ilmiah.

### A. Identitas Responden

**Nama** : .....  
**Umur** : ..... tahun  
**Alamat WP** : .....  
**Alamat usaha** : .....  
**Jenis kelamin** :  Laki-laki  Perempuan

### B. Item Pertanyaan

#### 1. Tingkat Pemahaman Wajib Pajak

Bapak/Ibu dimohon untuk memberikan check list (v) pada jawaban yang sesuai menurut Bapak/Ibu berdasarkan pilihan yang telah disediakan

Keterangan :

- STP : Sangat tidak paham
- TP : Tidak paham
- R : Ragu-ragu
- P : Paham
- SP : Sangat paham

No	Pertanyaan	STP	TP	R	P	SP								
1	Wajib pajak harus mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP													
2	SPT tahunan wajib dilaporkan paling lambat akhir bulan ketiga setelah tahun pajak berakhir													
3	Lapisan tarif pajak untuk wajib pajak orang pribadi <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 80%;">0 - Rp 50.000.000,00</td> <td style="width: 20%;">5%</td> </tr> <tr> <td>Rp 50.000.000,00 - Rp 250.000.000,00</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>Rp 250.000.000,00 - Rp 500.000.000,00</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Di atas Rp 500.000.000,00</td> <td>30%</td> </tr> </table>	0 - Rp 50.000.000,00	5%	Rp 50.000.000,00 - Rp 250.000.000,00	15%	Rp 250.000.000,00 - Rp 500.000.000,00	25%	Di atas Rp 500.000.000,00	30%					
0 - Rp 50.000.000,00	5%													
Rp 50.000.000,00 - Rp 250.000.000,00	15%													
Rp 250.000.000,00 - Rp 500.000.000,00	25%													
Di atas Rp 500.000.000,00	30%													
4	Dirjen pajak menerbitkan surat ketetapan pajak nihil apabila jumlah pajak yang dibayar sama dengan jumlah pajak yang terutang atau tidak ada kredit pajak atau tidak ada pembayaran pajak													
5	Dirjen pajak dapat menerbitkan surat tagihan pajak apabila dari hasil penelitian terdapat kekurangan pembayaran pajak akibat terjadinya salah tulis atau salah hitung													
6	SSP merupakan surat yang digunakan oleh wajib pajak menentukan pajak terutang, denda dan													

	sanksi administrasi pada kas Negara					
7	Penghasilan tidak kena pajak - Rp 15.840.000 untuk diri wajib pajak orang pribadi - Rp 1.320.000 tambahan untuk wajib pajak yang berstatus kawin - Rp 15.840.000 tambahan bagi wajib pajak yang istrinya menerima atau memperoleh penghasilan yang digabung dengan penghasilannya - Rp 1.320.000 tambahan untuk setiap anggota keluarga yang sedarah dan keluarga semenda dalam garis keturunan lurus serta anak angkat yang menjadi tanggungan sepenuhnya wajib pajak, paling banyak 3 orang					
8	Apabila saya memahami peraturan perpajakan akan sangat mudah dalam melaksanakan kewajiban pajak					

## 2. Kualitas Pelayanan Fiskus

Bapak/Ibu dimohon untuk memberikan check list (v) pada jawaban yang sesuai menurut Bapak/Ibu berdasarkan pilihan yang telah disediakan

Keterangan :

- SL : Selalu
- SS : Sangat Sering
- S : Sering
- P : Pernah
- TP : Tidak pernah

No	Pertanyaan	SL	SS	S	P	TP
1	Reliability a. Fiskus memberikan pelayanan yang tepat pada wajib pajak b. Fiskus cepat dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak c. Fiskus memberikan pelayanan yang sama kepada wajib pajak d. Prosedur pelayanan di KPP tidak berbelit-belit e. Fiskus menggunakan nomor urut dalam memberikan pelayanan					
2	Responsifness a. Fiskus cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul pada wajib pajak b. Fiskus cepat tanggap terhadap pertanyaan dari wajib pajak					

	c. Fiskus cepat tanggap terhadap keluhan dari wajib pajak d. Fiskus mengetahui peraturan perpajakan e. Fiskus terampil dalam bidang tugasnya f. Fiskus terampil dalam menghitung jumlah pajak terutang wajib pajak					
3	Assurance a. Fiskus mampu memberikan penjelasan dengan baik b. Fiskus mampu berkomunikasi secara baik dengan wajib pajak c. Fiskus bersikap sopan dalam memberikan pelayanan d. Fiskus memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada wajib pajak e. Fiskus menjamin kerahasiaan dari wajib pajak f. Fiskus memberikan rasa aman kepada wajib pajak dalam melakukan kewajibannya					
4	Emphaty a. Fiskus bersedia memberikan informasi yang jelas dimengerti mengenai peraturan pajak kepada wajib pajak b. Fiskus sabar dalam melayani wajib pajak c. Fiskus terlatih dalam melayanai wajib pajak					
5	Tangiable a. Formulir dan blangko perpajakan mudah didapatkan b. Pengisian dan penggunaan formulir mudah dipahami c. Sarana dan fasilitas pelayanan di KPP memadai dan baik d. Ruang pelayanan pajak nyaman e. Penampilan petugas pajak menarik f. Jika terjadi antrian semua berjalan dengan teratur dan tertib					

### 3. Kepatuhan Wajib Pajak

Bapak/Ibu dimohon untuk memberikan check list (v) pada jawaban yang sesuai menurut Bapak/Ibu berdasarkan pilihan yang telah disediakan

Keterangan :

- SL : Selalu
- SS : Sangat sering
- S : Sering
- P : Pernah
- TP : Tidak pernah

<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>SL</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>
1	Saya memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak					
2	Saya tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;					
3	Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;					
4	SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya;					
5	Saya tidak pernah menerima surat penagihan karena melakukan penunggakan dalam membayar pajak					
6	Saya tidak melakukan penunggakan dalam membayar pajak					
7	Saya tidak mempunyai tunggakan pajak kecuali telah memiliki izin untuk mengangsur dan menunda pembayaran pajak					
8	Saya tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan dalam 10 tahun terakhir					