

**PENGARUH PELAYANAN DAN PEMANFAATAN FASILITAS  
“PAJAK ONLINE” TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA JEMBER**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**SANTI AJI AMBARWATI**  
**NIM. 083 134 097**

**Dosen Pembimbing**

**Daru Anondo, S.E., M.Si**  
**NIP. 19750303 20090 1 009**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
OKTOBER 2017**

**PENGARUH PELAYANAN DAN PEMANFAATAN FASILITAS “PAJAK  
ONLINE” TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP  
PRATAMA JEMBER**

**SKRIPSI**

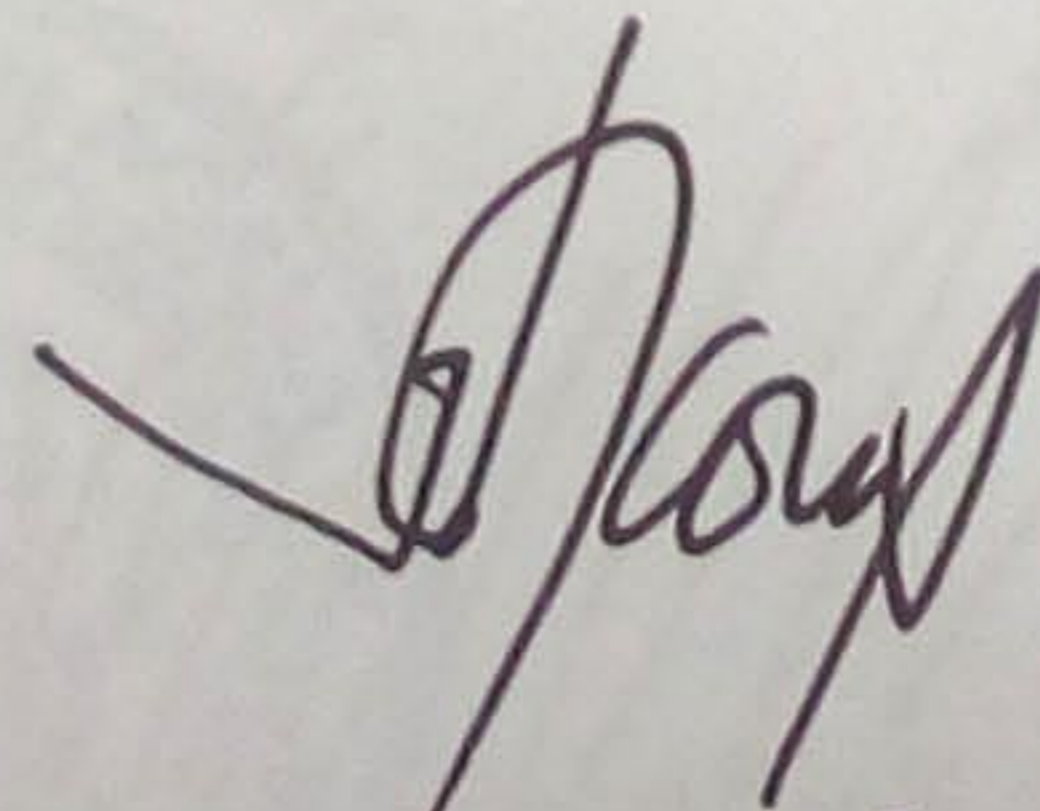
Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh:

**SANTI AJI AMBARWATI**  
**NIM. 083 134 097**

Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing



**Daru Anondo, S.E., M.Si**  
**NIP. 19750303 20090 1 009**

**PENGARUH PELAYANAN DAN PEMANFAATAN FASILITAS “PAJAK  
ONLINE” TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP  
PRATAMA JEMBER**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari : Jum'at

Tanggal : 29 September 2017

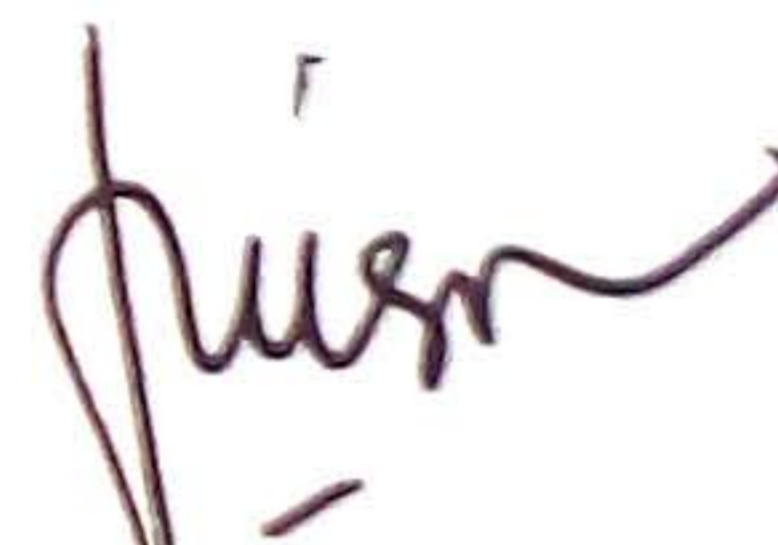
Tim Penguji

Ketua

Sekretaris



Ahmadiono, S.Ag., M.E.I  
NIP. 19760401 200312 1 005



Dr. Hj. Khairunnisa Musari, M.MT  
NIP. 19781003 201503 2 001

Anggota :

1. Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
2. Daru Anondo, S.E., M. Si



Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Jember



Moch. Chotib, S.Ag., MM  
NIP. 19710707 200212 1 003

## MOTTO

مَا أَفَاءَ اللَّهُ عَلَى رَسُولِهِ مِنْ أَهْلِ الْقُرَىٰ فَلِلَّهِ وَلِلرَّسُولِ وَلِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ  
وَالْمَسْكِينِ وَابْنِ السَّبِيلِ كَيْ لَا يَكُونَ دُولَةً بَيْنَ الْأَغْنِيَاءِ مِنْكُمْ وَمَا آتَاكُمْ  
الرَّسُولُ فَخُذُوهُ وَمَا نَهَاكُمْ عَنْهُ فَانْتَهُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٧﴾

“Apa saja harta rampasan (fa’i) yang diberikan Allah kepada Rasulnya yang berasal dari penduduk kota-kota maka adalah untuk Allah, Rasul, kerabat Rasul, anak-anak yatim, orang-orang miskin dan orang-orang yang dalam perjalanan, supaya harta itu jangan hanya beredar diantara orang-orang kaya saja di antara kamu. Apa yang diberikan Rasul kepadamu maka terimalah dia. Dan apa yang dilarangnya bagimu maka tinggalkanlah, dan bertakwalah kepada Allah.

Sesungguhnya Allah sangat keras hukum-Nya.

(Q.S Al-Hasyr [59] ayat 7)<sup>1</sup>

IAIN JEMBER

<sup>1</sup> Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Jakarta: 1999)

## PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kehadirat Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Bapak tercinta Sugiyono dan Mama Bagiyatul Ambiya yang tanpa lelah memanjatkan do'a untukku dan rela berkorban secara lahir dan batin demi kelancaran dan kesuksesan buah hatinya.
2. Saudara-saudaraku tersayang, Mbak Anggriyani, Mbak Rini Widarti, Mas Muginarto, Mas Totok, Bibi Biyama, Dahayu Murni, Kheysa Aura dan Lanjar Giri yang selalu memotivasi dan mendukungku.
3. Seluruh dosen IAIN Jember khususnya dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang sudah bersedia mengorbankan waktunya untuk memberikan ilmu kepada saya.
4. Almamaterku IAIN Jember dan seluruh teman-teman seperjuangan ES K2 khususnya Wilda Nur Hanifa, Wiwik Nurcahyanti, dan Ria Rosdiyana, teman-teman KKN Posko 51, dan teman-teman PPL Kelompok Blambangan yang selalu menyemangati dan memberikan bantuan serta seluruh kenang-kenangan terindah selama berada di bangku perkuliahan. Serta kepada Farid Wajdi, terimakasih selalu mendengarkan keluh kesahku selama menyelesaikan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuhu.*

*Alhamdulillah*, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. karena dengan limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan meskipun masih banyak kekurangan yang harus dibenahi. Sholawat dan salam tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Terima kasih kepada kedua orang tua yang telah memberikan nasehat dengan penuh rasa cinta dan sayangnya selalu diutamakan oleh penulis agar mendapat ridlo-Nya, Dzat yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Sebuah kebanggaan tersendiri bagi penulis karena dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis merasa tidak berjalan sendiri tanpa bantuan dari pihak lain, tentunya hal tersebut berupa bantuan, bimbingan, dorongan serta arahan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak Moch. Chotib, S.Ag., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam IAIN Jember.
4. Ibu Nikmatul Masruroh, M.E.I selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.

5. Bapak Daru Anondo, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang selalu membantu dan memberikan dorongan kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen IAIN Jember yang telah membekali bekal pengetahuan kepada penulis.
7. Kantor Wilayah DJP Jatim III dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember yang telah memberikan izin kepada penulis untuk penelitian.
8. Para Wajib Pajak yang telah meluangkan waktunya untuk membantu terlaksananya penelitian.

Hanya ucapan terima kasih yang dapat penulis sampaikan, semoga bantuan, dukungan dan doa yang telah diberikan dapat menjadi catatan amal kebaikan di hadapan Allah SWT.

Akhirnya, secercah harapan penulis tautkan, semoga hasil penelitian dalam skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Semoga Allah selalu mengabulkan keinginan dan harapan kita. *Amin Ya Robbal 'Alamin.*

***Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarokatuh.***

Jember, 9 Oktober 2017

**IAIN JEMBER**

Penulis

## ABSTRAK

Santi Aji Ambarwati, Daru Anondo, M. Si 2017: *Pengaruh Pelayanan dan Pemanfaatan Fasilitas “Pajak Online” Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jember.*

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontrasepsi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya. Direktorat Jenderal Pajak juga mengeluarkan sistem “*pajak online*” dimana salah satunya terdapat pelaporan SPT secara *e-filling*. Peningkatan kinerja di KPP Pratama juga berpengaruh dalam hal pemberian pelayanan yang baik terhadap wajib pajak.

Rumusan masalah dalam penelitian ini: (1) Apakah pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “*Pajak Online*” berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak? (2) Apakah pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “*Pajak Online*” berpengaruh signifikan secara simultan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak? (3) Seberapa besar pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “*Pajak Online*” berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan?

Tujuan dalam penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “*Pajak Online*” yang berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. (2) Untuk mengetahui adanya pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “*Pajak Online*” yang berpengaruh signifikan secara simultan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. (3) Untuk mengetahui seberapa besar pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “*Pajak Online*” berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan.

Untuk mengidentifikasi permasalahan tersebut peneliti menggunakan metode survei dengan metode pendekatan Kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak di KPP Pratama Jember. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu menentukan sampel secara kebetulan dan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Analisis data yang digunakan yaitu regresi berganda.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan: (1) Analisis Regresi berganda  $Y = 22,850 + 0,343X_1 + 0,043X_2$  bahwa Pelayanan dan Pemanfaatan Fasilitas “*Pajak Online*” berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. (2) Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel pelayanan adalah sebesar 2,126 dengan tingkat signifikan 0,036 ( $0,036 < 0,05$ ) maka  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Nilai  $t_{hitung}$  variabel pemanfaatan fasilitas “*pajak online*” adalah sebesar 0,037 dengan tingkat signifikan 0,737 ( $0,737 > 0,05$ ) maka  $H_a$  ditolak  $H_o$  diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa pemanfaatan fasilitas “*pajak online*” tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. (3) nilai  $F_{hitung}$  sebesar 3,087 dengan tingkat signifikansi  $\leq 0,05$  maka  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Ruang Lingkup Penelitian .....	13
1. Variabel Penelitian .....	13
2. Indikator Penelitian .....	13
F. Definisi Operasional .....	15
G. Asumsi Penelitian .....	17
H. Hipotesis .....	17
I. Metode Penelitian .....	18

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	18
2. Sumber Data .....	19
3. Populasi dan Sampel .....	19
4. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	20
5. Analisa Data .....	23
J. Sistematika Pembahasan .....	33
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>34</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	34
B. Kajian Teori .....	40
<b>BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....</b>	<b>54</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	54
B. Penyajian Data .....	55
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	60
D. Pembahasan .....	71
<b>BAB IV PENUTUP KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Di Indonesia memang belum ada petunjuk pasti tentang kapan kerajaan tertua memberlakukan pajak. Namun, sejak sebelum kedatangan bangsa eropa, kerajaan di Indonesia sudah mengenal bentuk pajak tanah, seperti pada kerajaan Mataram pertama, Kediri, Majapahit dan Pajang. Tradisi pembayaran pajak merupakan aspek tradisional di luar kewajiban pajak yang dipersembahkan untuk kerajaan seperti itu masih ada juga upeti setempat, dimana setiap pejabat kerajaan tradisional berfungsi sebagai pemungut pajak.<sup>1</sup> Sejak merdeka pada tahun 1945, ketentuan pemungutan pajak di Indonesia dibagi menjadi dua periode, yaitu periode ordonansi dan periode reformasi perpajakan 1984.

Pada periode ordonansi, pemerintah masih menggunakan ketentuan-ketentuan dari zaman penjajahan (*ordonansi*) untuk memungut pajak. Pajak yang dipungut pemerintah pusat pada periode ini secara umum dapat dibagi menjadi 3 kategori yaitu, pajak atas penghasilan, pajak atas konsumsi, dan pajak atas tanah. Beberapa jenis Pajak Perseroan berdasarkan Ordonansi Pajak Perseroan 1925, Pajak Kekayaan berdasarkan Ordonansi Pajak Kekayaan 1932, dan Pajak Pendapatan berdasarkan Ordonansi Pajak Pendapatan 1944. Pada tahun 1959, pemerintah mengeluarkan ketentuan pengenaan pajak atas dividen melalui Undang-undang Pajak Dividen tahun

---

<sup>1</sup> Muhammad Bakhrun Efendi, *Sistem Perpajakan Peninggalan Kolonial*, (Yogyakarta: Alinea Pustaka, 2006), 32

1959 dan diubah serta ditambah melalui UU atas Bunga, Dividen, dan Royalti pada tahun 1970.

Selanjutnya, melalui UU No 8 Tahun 1967 pemerintah mengubah dan menyempurnakan tata cara pemungutan pajak. Ada tiga jenis pajak yang diubah yaitu, Pajak Perseroan tahun 1925, Pajak Kekayaan 1932 dan Pajak Pendapatan tahun 1944. Tata cara pemungutan juga diubah, yakni dengan Menghitung Pajak Sendiri (MPS) dan Menghitung Pajak Orang (MPO).

Pada periode Reformasi perpajakan awal tahun 1980-an melalui Pembaruan Sistem Perpajakan Nasional (PSPN). Reformasi ini menghasilkan dua paket undang-undang perpajakan yang merupakan produk asli Indonesia. Paket I terdiri atas Nomor 6 Tahun 1983 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP); Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan (PPh) dan Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPn BM). Sementara itu paket II terdiri atas dua, yaitu Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Nomor 35 Tahun 1985 tentang Bea Materai (BM).<sup>2</sup>

IAIN JEMBER

---

<sup>2</sup> Daru Anondo, *Perpajakan di Indonesia*, (Jember: STAIN Press, 2013), 30

**Tabel : 1.1**  
**Penyederhanaan Pajak**  
**dalam Reformasi Perpajakan 1983**

Sebelum 1983	Setelah 1983
Pajak Perseroan	Pajak Penghasilan
Pajak Pendapatan	
Pajak Kekayaan	
Pajak bunga, Dividen dan Royalti	
Pajak Penjualan	Pajak Pertambahan Nilai dan PPN
	BM
Pajak atas Tanah	Pajak Bumi dan Bangunan
Verponding	
Verponding Indonesia	
Iuran Pembangunan Daerah	
Bea Materai 1922	Bea Materai

*Sumber: Dirjen Pajak, The Indonesia Tax in Brief, 2005*

Dari tabel di atas, jenis-jenis pajak dapat dibagi menjadi 2 yaitu, Pajak langsung dan tidak langsung, yang termasuk pajak tidak langsung adalah pajak penghasilan, artinya pajak ini dibebankan kepada Wajib Pajak dan tidak boleh dilimpahkan kepada orang lain. Lalu pajak tidak langsung yaitu Pajak Pertambahan nilai, artinya pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan kepada orang lain.

Menurut Mangkoesoebroto (1998), pajak adalah suatu pungutan yang merupakan prerogatif pemerintah, pungutan tersebut didasarkan pada UU, pemungutannya dapat dipaksakan kepada subjek pajak dimana tidak ada balas

jasa yang langsung dapat ditunjukkan penggunaannya.<sup>3</sup> Dalam definisi lain menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H, pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontrasepsi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.<sup>4</sup>

Jika ditinjau dari sifatnya, ada pajak subjektif dan pajak objektif. Pajak subjektif sendiri merupakan pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya atau memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Sedangkan pajak objektif yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan diri Wajib Pajak, contohnya Pajak Penjualan atas Barang Mewah. Adapun pajak ditinjau dari lembaga pemungutannya yaitu ada pajak pusat dan pajak daerah.<sup>5</sup> Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai negara, misalnya pajak penghasilan, bea materai, pajak pertambahan nilai, dan lain-lain. Sedangkan pajak daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah untuk membiayai kebutuhan daerah. Pajak daerah sendiri terdiri atas:<sup>6</sup>

- a. Pajak Provinsi, contohnya: Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
- b. Pajak Kabupaten/Kota, contohnya: Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

---

<sup>3</sup> Timbul Hamonangan Simanjuntak dan Imam Mukhlis, *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*, (Jakarta:Raih Asa Sukses, 2012), 9

<sup>4</sup> Mardiasmo, *Perpajakan*, (Yogyakarta:ANDI OFFSET, 2013), 02

<sup>5</sup> Kesit Bambang Prakosa, *Pajak dan Retribusi Daerah*, (Yogyakarta:UII Press, 2003), 3

<sup>6</sup> Ahmad Yani, *Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah Indonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2008), 54

Hukum pajak dimaksudkan sebagai dasar dalam proses pemungutan pajak oleh negara kepada masyarakat atau Wajib Pajak. Dalam hukum pajak ditentukan dasar dan cara supaya masyarakat atau Wajib Pajak bersedia membayar pajak yang ditentukan oleh pemerintah.<sup>7</sup> Ada teori perbedaan pajak yang diajukan oleh Litzenberger yang menyatakan bahwa adanya pajak terhadap keuntungan dividen dan *capital gains* menyebabkan para investor lebih menyukai *capital gains* karena dapat menunda pembayaran pajak.<sup>8</sup> Hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan didalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan Wajib Pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.<sup>9</sup>

Kewajiban sebagai Wajib Pajak sesuai dengan UU Nomor 28 Tahun 2007 adalah:<sup>10</sup>

1. Mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (NPPKP).
2. Wajib membuat catatan atau pembukuan dalam aktifitas usahanya.
3. Melakukan pembayaran pajak penghasilan.

---

<sup>7</sup> Marihot P. Siahaan, *Utang Pajak, Pemenuhan Kewajiban dan Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2004), 12

<sup>8</sup> Setia Mulyawan, *Manajemen Keuangan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 255

<sup>9</sup> Mardiasmo, *Perpajakan*, 7

<sup>10</sup> Setu Setiawan, *Perpajakan Indonesia*, (Malang: UMM Press, 2009), 20-36

4. Melakukan pemotongan atau pemungutan dan penyetoran pajak.
5. Mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)
6. Kewajiban Wajib Pajak apabila terjadi pemeriksaan yang dilakukan oleh Dirjen Pajak
7. Kemudahan dan hak yang diberikan Wajib Pajak.

Dalam hal pemenuhan Wajib Pajak, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) selalu memberikan pelayanan terbaik demi kenyamanan Wajib Pajak dalam melakukan aktifitas. Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>11</sup> Pelayanan juga dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung.<sup>12</sup> Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Pelayanan prima di dalam dunia bisnis disebut juga *excellent service*, *customer service*, dan *customer care* pada dasarnya adalah sama, hanya berbeda pada konsep pendekatannya saja. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab pelaksanaannya.

Di zaman modern saat ini hampir semua lembaga menggunakan sistem *online* dalam melakukan pelayanan. Di KPP juga sudah mempunyai fasilitas “*Pajak Online*” yang merupakan sebuah bentuk pelayanan yang diberikan oleh KPP dalam bentuk *software developer* peringkat atas dengan

---

<sup>11</sup> Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Grana Ilmu, 2008), 85

<sup>12</sup> H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 17



keahlian membangun aplikasi *user-friendly* dan terintegrasi. Aplikasi yang dirancang khusus untuk memudahkan Wajib Pajak dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dalam satu proses.<sup>13</sup> Registrasi *online* melalui jaringan internet dengan fasilitas *e-registration* yang ada di situs resmi [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). Petunjuk dan langkah-langkah dalam registrasi *online* telah ada di situs tersebut.<sup>14</sup> *Pajak Online* telah disahkan sebagai Penyedia Jasa Aplikasi resmi yang dapat menyalurkan Surat Pemberitahuan secara elektronik ke Direktorat Jenderal Pajak dengan Surat Keputusan No. KEP-193/PJ/2015.

Kepatuhan pajak merupakan sekadar menyangkut sejauh mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku. Dengan demikian derajat atau tingkat kepatuhan dapat diukur dari adanya *tax gap*, yaitu perbedaan antara apa yang tersurat dalam aturan perpajakan dengan apa yang dilaksanakan oleh seorang Wajib Pajak. Sejatinya kepatuhan pajak diharapkan lebih merupakan suatu kesadaran sukarela (*voluntary tax compliance*) yang berarti tingkatan kesadaran untuk tunduk terhadap peraturan perpajakan sekaligus terhadap administrasi pajak yang berlaku tanpa perlu disertai dengan aktivitas tindakan dari otoritas pajak.<sup>15</sup> Adapun dalam praktik pelaksanaan yang berlangsung saat ini pada Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan UU Nomor 28 tahun 2007 tentang

---

<sup>13</sup> <https://app.online-pajak.com> (diakses tanggal 20 Oktober 2016, pukul 17.00)

<sup>14</sup> Daru Anondo, *Pajak di Indonesia*, 67

<sup>15</sup> Timbul Hamonangan Simanjuntak dan Imam Mukhlis, *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*, 84-85

Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, indikator kepatuhan pajak antara lain:<sup>16</sup>

1. Aspek ketepatan waktu, yaitu persentase pelaporan SPT yang disampaikan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Aspek *income* atau penghasilan WP, adalah kesediaan membayar kewajiban angsuran Pajak Penghasilan (PPh) sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Aspek *law enforcement* (peneraan sanksi), yaitu pembayaran tunggakan pajak yang ditetapkan berdasarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo.
4. Aspek pembayaran dan aspek kewajiban pembukuan.

Kepatuhan Wajib Pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.<sup>17</sup> Dengan begitu sebagai Wajib Pajak harus mengetahui tarif pajak yang telah ditetapkan dengan peraturan perpajakan, ada 4 macam tarif perpajakan, yaitu:<sup>18</sup>

1. Tarif proporsional atau tarif sebanding yaitu tarif berupa persentase yang tetap terhadap berapapun jumlah yang dikenakan pajak. Semakin tinggi dasar peneraan pajak semakin besar beban pajak yang terutang.
2. Tarif progresif merupakan persentase yang meningkat jika jumlah yang dikenakan pajak juga meningkat.

---

<sup>16</sup> *Ibid*, 103

<sup>17</sup> Mardiasmo, *Perpajakan*, 7

<sup>18</sup> Daru Anondo, *Perpajakan di Indonesia*, 23-25

**Tabel 1.2**  
**Tarif Pajak Progresif**

Lapisan Penghasilan Kena Pajak	Tarif Pajak
Sampai dengan Rp 50.000.000	5%
Rp 50.000.000 s.d Rp 250.000.000	15%
Rp 250.000.000 s.d 500.000.000	25%
Diatas Rp 500.000.000	30%

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

Dari tabel diatas kenaikan persentase tarifnya cenderung tetap, sehingga merupakan representasi dan tarif progresif tetap. Tarif pajak tersebut ada pada UU No 17 tahun 2000 dan diubah terakhir dengan UU No 36 tahun 2008.

3. Tarif degresif merupakan persentase yang semakin mengecil jika jumlah yang dikenakan pajak semakin besar.
4. Tarif tetap merupakan jumlah tetap untuk berapapun jumlah yang dikenakan pajak.

**Tabel 1.3**  
**Tarif Pajak Degresif**

Lapisan Penghasilan Kena Pajak	Tarif Pajak
Sampai dengan Rp 50.000.000	10%
Rp 50.000.000 s.d Rp 100.000.000	8%
Diatas Rp 100.000.000	5%

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

Dari penjelasan diatas, Indonesia menganut sistem *self assessment* dimana Wajib Pajak menghitung, membayar dan melapor kewajibannya secara sukarela dan juga apakah dengan adanya “*pajak online*” dengan sistem *e-filling* sendiri semakin memudahkan Wajib Pajak melaporkan pajaknya dengan tepat waktu. Dari kondisi seperti itulah mendorong penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan dan Pemanfaatan Fasilitas “Pajak Online” Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus di KPP Pratama Jember)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Setelah masalah diidentifikasi dan dipilih, maka tibalah saatnya masalah tersebut dirumuskan.<sup>19</sup> Untuk menyelesaikan masalah yang ada peneliti disini terlebih dahulu merumuskan pokok masalah dan sub pokok masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “*Pajak Online*” berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “*Pajak Online*” berpengaruh signifikan secara simultan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak?
3. Seberapa besar pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “*Pajak Online*” berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan?

---

<sup>19</sup> Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2005), 199

### C. Tujuan Penelitian

Dalam buku Pedoman Karya Imiah IAIN Jember 2013 menjelaskan bahwa “Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu dan konsisten dengan masalah-masalah yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah.” Adapun tujuan yang dapat dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “*Pajak Online*” yang signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “*Pajak Online*” yang signifikan secara simultan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “*Pajak Online*” berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan.

### D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat yang positif untuk semua pihak, diantaranya:

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap pelayanan, pemanfaatan fasilitas “*Pajak Online*” yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember, dan dapat dijadikan pula sebagai

bahan referensi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.

## 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang ada di penelitian ini adalah:

### a. Bagi Peneliti

Memberikan informasi dan kontribusi yang berguna untuk pengembangan penelitian terutama dalam hal perpajakan dan pengaruh pelayanan dan sistem “*Pajak Online*” terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam hal ini adalah pada KPP Pratama Jember.

### b. Bagi Lembaga yang Diteliti

Dapat dijadikan masukan untuk membantu pihak KPP Jember terutama untuk melihat pengaruh pelayanan dan sistem “*Pajak Online*” terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dan memberitahukan posisi mereka dalam hal pelayanan oleh KPP Pratama Jember.

### c. Bagi IAIN Jember

Penelitian ini diharapkan bermanfaat di bidang ilmu pendidikan serta dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan.

### d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu tolak ukur bagi peneliti selanjutnya, dan sebagai sebuah referensi dalam pelaksanaan penelitian selanjutnya.

## E. Ruang Lingkup Penelitian

### 1. Variabel Penelitian

Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian.<sup>20</sup> Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2 variabel, yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

Dengan uraian sebagai berikut:

#### a. Variabel Independen (variabel bebas) (X)

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab perubahan timbulnya variabel terikat.<sup>21</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (X) adalah Pelayanan ( $X_1$ ) dan Pemanfaatan Fasilitas “Pajak Online” ( $X_2$ )

#### b. Variabel Dependen (variabel terikat) (Y)

Variabel terikat adalah variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.<sup>22</sup> Adapun yang menjadi variabel terikat (Y) dalam penelitian ini yaitu Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

### 2. Indikator Variabel

Dalam penelitian ada baiknya dari masing-masing variabel diidentifikasi pula indikatornya. Indikator variabel dalam penelitian ini yaitu:

<sup>20</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta Grafindo Persada, 2006), 118

<sup>21</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2002), 21

<sup>22</sup> *Ibid*, 22

**Tabel : 1.4**  
**Indikator Variabel**

Variabel	Sub Variabel	Indikator
1. Pelayanan	1. <i>Responsive</i> (ketanggapan)	1. Sikap pegawai yang ramah dan sopan 2. Pegawai cepat tanggap dalam memberikan arahan
	2. <i>Realibility</i> (kehandalan)	1. Kemudahan pemberian informasi 2. Cara pelayanan yang nyaman
2. Pemanfaatan Fasilitas “Pajak Online”	Sistem <i>E-Filling</i>	1. Kecepatan pelaporan pajak 2. Kelengkapan dalam pengisian data 3. Lebih hemat 4. Tidak merepotkan
3. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	1. Kesadaran	1. Mendaftarkan diri 2. Melaporkan SPT
	2. Kepatuhan	1. Menghitung dan membayar pajak dengan benar 2. Persepsi Wajib Pajak

Sumber : Data diolah



## F. Definisi Operasional

Adapun definisi operasional yang perlu ditegaskan dari judul skripsi ini adalah:

1. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>23</sup> Pelayanan juga dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung dengan memberikan kenyamanan, serta memberikan informasi dengan baik.<sup>24</sup> Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Pelayanan prima dalam dunia bisnis disebut juga *excellent service*, *customer service*, dan *customer care* pada dasarnya adalah sama, hanya berbeda pada konsep pendekatannya saja. Namun yang paling penting dalam memberikan pelayanan dalam pelanggan, minimal ada tiga hal pokok, yakni peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standard layanan tertentu. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab pelaksanaannya.
2. Fasilitas “*Pajak Online*” merupakan sebuah bentuk pelayanan yang diberikan oleh KPP dalam bentuk *software developer* peringkat atas dengan keahlian membangun aplikasi *user-friendly* dan terintegrasi.

---

<sup>23</sup> Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, 85

<sup>24</sup> H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, 17

Aplikasi yang dirancang khusus untuk memudahkan Wajib Pajak dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dalam satu proses.<sup>25</sup>

Registrasi *online* melalui jaringan internet dengan fasilitas *e-registration* yang ada di situs resmi [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). Petunjuk dan langkah-langkah dalam registrasi *online* telah ada di situs tersebut.<sup>26</sup> Salah satu pajak *online* yaitu menggunakan sistem *e-filing*. *E-filing* sendiri merupakan suatu cara penyampaian SPT tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada laman DJP *online*.<sup>27</sup>

3. Tingkat kepatuhan pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan didalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan Wajib Pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.<sup>28</sup>

Adapun maksud dari Pengaruh Pelayanan dan Pemanfaatan Fasilitas “*Pajak Online*” Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tingkat kepatuhan

---

<sup>25</sup> <https://app.online-pajak.com> (diakses tanggal 20 Oktober 2016, pukul 17.00)

<sup>26</sup> Daru Anondo, *Pajak di Indonesia*, 67

<sup>27</sup> [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), (diakses pada tgl 6-03-2017, pukul 18.26)

<sup>28</sup> Mardiasmo, *Perpajakan*, 7

Wajib Pajak setelah adanya pelayanan prima dan adanya sistem “*Pajak Online*”. Hal tersebut dapat mengangkat tingkat kepatuhan membayar pajak.

### G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian disebut juga sebagai anggapan dasar, yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti.<sup>29</sup> Asumsi dari peneliti ini menyatakan bahwa yang mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak adalah pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “*Pajak Online*” guna meningkatkan kesadaran terhadap kepatuhan membayar pajak.

### H. Hipotesis Penelitian

Berangkat dari hasil bacaan literatur dan kerangka teoritik yang digunakan, peneliti dapat menentukan arah pemecahan masalahnya dengan menggunakan dugaan sementara yaitu yang disebut hipotesis.<sup>30</sup> Menurut Arikunto ada dua jenis Hipotesis yang digunakan dalam penelitian:<sup>31</sup>

- a. Hipotesis kerja atau disebut juga hipotesis alternatif, disingkat ( $H_a$ ) yaitu hipotesis yang didalamnya berisi ide-ide atau tanggapan mengenai langkah-langkah yang kemudian mungkin bermanfaat untuk dilakukan. Hipotesis kerja ini menyatakan adanya hubungan antara variabel X dan variabel Y atau adanya perbedaan antara dua kelompok.
- b. Hipotesis nol (*null hypothesis*) disingkat ( $H_0$ ) yaitu hipotesis yang memberikan jawaban yang tepat mengenai persoalan penelitian dan

---

<sup>29</sup> STAIN Jember, *Pedoman Karya Ilmiah* (Jember: STAIN Jember Press, 2013), 39

<sup>30</sup> Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, (Malang: UIN MALIKI PRESS, 2008), 251-252

<sup>31</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian*, 71

memutuskan langkah yang akan menguji kebenaran tanggapan itu. hipotesis ini sering juga disebut hipotesis statistik, yaitu di uji dengan perhitungan statistik.

Oleh karena itu, hipotesis yang baik adalah hipotesis yang rumusnya mudah dipahami serta memuat paling tidak variabel-variabel permasalahan penelitian.

Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

Hubungan pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “*Pajak Online*” terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Maka dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa:

Ha : Ada pengaruh pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “*Pajak Online*” yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak secara parsial dan simultan.

Ho : Tidak ada pengaruh pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “*Pajak Online*” yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak secara parsial dan simultan.

## **I. Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kuantitatif. Dengan jenis *penelitian survei*. Sesuai dengan metode pendekatan yang digunakan oleh peneliti, maka peneliti banyak dituntut untuk menggunakan angka-angka, mulai dan pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan

dari hasilnya.<sup>32</sup> Penelitian survei disini bersifat menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis. Penelitian survei dapat digunakan untuk maksud (1) penjajagan (eksploratif), (2) deskriptif, (3) penjelasan (*explanatory* atau *confirmatory*), yakni menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis, (4) evaluasi, (5) prediksi atau meramalkan kejadian tertentu dimasa yang akan datang,(6) penelitian operasional, dan (7) pengembangan indikator-indikator sosial. Jenis penelitian survei ini memfokuskan pada pengungkapan hubungan kausal antar variabel, yaitu suatu penelitian yang diarahkan untuk menyelidiki hubungan sebab berdasarkan pengamatan terhadap akibat yang terjadi.<sup>33</sup>

Survei merupakan studi yang bersifat kuantitatif yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Pada umumnya survei menggunakan kuesioner sebagai alat pengambil data.

## **2. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari informan, dokumentasi, kepustakaan, dan internet.

## **3. Penentuan Populasi dan Sampel**

Dalam penelitian kuantitatif, populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari

---

<sup>32</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian*, 12

<sup>33</sup> Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian* (Bandung: Alfabeta,2014),289

dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sample adalah sebagian dari populasi itu.

Populasi dan sampel dalam penelitian kuantitatif merupakan istilah yang sangat lazim dipakai. Populasi diartikan sebagai jumlah kumpulan unit yang akan diteliti karakteristik atau cirinya. Namun jika populasinya terlalu luas, maka peneliti harus mengambil sample dari populasi yang telah didefinisikan. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

Menurut Roscoe “ukuran sampel yang layak digunakan dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500, selain itu bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi berganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali jumlah variabel yang diteliti. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Incidental sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan/ *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok.

#### **4. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data**

Bagian terpenting dalam proses penelitian adalah yang berkenaan dengan data penelitian. Sebab, inti sebuah penelitian adalah terkumpulnya data atau informasi, kemudian data itu diolah atau dianalisis dan akhirnya hasil analisis tersebut diterjemahkan atau diinterpretasikan sebagai kesimpulan penelitian.

Adapun instrument yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

1) Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner atau angket ini digunakan untuk mengetahui apa tanggapan responden tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.

Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Yaitu responden hanya memilih jawaban yang sesuai dengan penilaian mereka. Responden diminta untuk memberikan tanggapan/jawaban yang sesuai dengan pendapat dirinya dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada jawaban yang dipilihnya.

Adapun data yang ingin diperoleh dengan metode ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “*pajak online*” terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jember. Maka perlu dilakukan perincian angket, sebagai berikut:

1. Soal tentang pelayanan di KPP Pratama Jember.
2. Soal pemanfaatan fasilitas “*pajak online*”.
3. Soal tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran yaitu skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang

fenomena sosial. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Instrumen penelitian dalam penelitian ini dibuat dalam bentuk pilihan ganda. Jawaban setiap item yang menggunakan skala Likert menunjukkan nilai atau skor, misal:

**Tabel 1.5**  
**Tabel Skor Penilaian Jawaban**

Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber: Data Diolah

## 2) Observasi

Dalam metode ini peneliti dapat melihat kondisi *real* yang terjadi di lapangan, selain itu metode ini akan berguna untuk menangkap gejala sesuatu atas fenomena yang terjadi, dari data yang diperoleh kemudian peneliti dapat menggambarkan dalam suatu pernyataan rumusan atau istilah dengan sistematis



### 3) Dokumentasi

Data-data yang dapat diperoleh dari metode dokumentasi objek penelitian, meliputi laporan, foto-foto, dokumenter dan data lainnya yang relevan dengan penelitian.

## 5. Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan data berdasarkan variabel dan responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh data yang diobservasikan menyajikan data variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Adapun alat analisis kuantitatif menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) adalah sebagai berikut:

### a. Uji Instrumen Penelitian

#### 1) Uji Validitas

Validitas merupakan gejala ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.<sup>34</sup> Validitas atau pengukuran mengacu pada proses dimana pengukuran benar-benar

---

<sup>34</sup> Widayat, *Metode Penelitian Pemasaran*, (Malang, UIN Press, 2004), 87

bebas dari kesalahan sistematis dan kesalahan random, berarti  $X_0 = X_1$ . Pengukuran yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Adapun teknik korelasi yang biasa dipakai adalah teknik *product moment* dan untuk mengetahui apakah nilai korelasi tiap pertanyaan itu signifikan. Maka dapat dilihat pada tabel *product moment* atau SPSS untuk mengujinya. Berikut rumus yang dapat digunakan:

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

Keterangan:

r : koefisien korelasi

N : Banyaknya responden

Y : Skor total yang diperoleh dari seluruh item

X : Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item

$\sum Y$  : jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X$  : jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y^2$  : jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

$\sum X^2$  : jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

Nilai-nilai dari pengoperasian *product moment* yang telah dilakukan dibandingkan dengan nilai  $r_{\text{tabel}}$  yang telah ada pada tabel nilai *product moment* dengan terlebih dahulu mencari df-nya (derajat kebebasannya) sesuai dengan datanya dan asumsi

SPSS akan menggunakan tingkat signifikansi 5%. Pengambilan kesimpulannya jika nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  maka butir soal tersebut valid.

## 2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai  $alpha > 0,60$  dengan menggunakan tingkat signifikansi lebih kecil dari  $\alpha 0,05$ .

### b. Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan nilai pemeriksaan yang tidak bisa dan efisien dari suatu persamaan regresi linier berganda maka perlu dilakukan pengujian dengan memenuhi persyaratan asumsi klasik yang meliputi:

#### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas adalah dengan melihat histogram yang membandingkan antara data observasi dengan

distribusi yang mendekati normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Artinya kriteria distribusi normal apabila tampilan grafiknya menunjukkan pola penyebaran disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

## 2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara yang digunakan dalam pengujian ini adalah dengan analisa grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).

Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatter plot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya) yang telah di *Studentized*. Dasar analisis:

1. Jika ada pola tertentu, serta titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3) Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (variabel independen). Jika terjadi korelasi maka terdapat problem multikolineritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi adanya multikolineritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dari lawannya nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran tersebut menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. *Tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF (karena  $VIF=1/tolerance$ ) dan menunjukkan adanya kolerenitas yang tinggi. Nilai *cut off* yang dipakai oleh nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF di atas 10. Apabila terdapat variabel bebas yang dimiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 nilai dan VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.<sup>35</sup>

#### c. Analisis Regresi Ganda

Analisis linier berganda adalah analisis tentang hubungan antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2$ ) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing

---

<sup>35</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: UNDIP, 2001), 63

variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Variabel bebas dari penelitian ini adalah pelayanan ( $X_1$ ) dan pemanfaatan fasilitas “*pajak online*” ( $X_2$ ), sedangkan variabel terikatnya adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ). Rumus persamaan linier berganda sebagai berikut:

$$y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e$$

keterangan:

$y$  : tingkat kepatuhan Wajib Pajak

$a$  : konstanta

$X_1$  : pelayanan

$X_2$  : pemanfaatan fasilitas “*pajak online*”

$b_1, b_2$  : koefisien regresi

$e$  : error

#### **d. Uji Hipotesis**

##### **1) Uji Regresi Parsial (uji t)**

Pengujian ini pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

##### a) Hipotesis

$$H_0 : b_1 : b_2 = \emptyset$$

Variabel bebas bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.

$$H_a : b_1: b_2 = 0$$

Variabel bebas merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.

- b) Menentukan taraf nyata / *level of significance* 5% = ( $\alpha = 0,05$ )
- c) Menentukan  $t_{\text{hitung}}$

$$T = \frac{b_1 - B_1}{Sb_1}$$

Keterangan :

b : koefisien regresi parsial

B : mewakili nilai B tertentu, sesuai Hipotesisnya

S : simpangan baku koefisien regresi b

I : 1,2,3.....

- d) Menentukan  $t_{\text{tabel}}$  ( diambil dari hasil tabel distribusi r pada  $\alpha = 5\%$ )

- e) Keputusan

Kriteria uji t :

- Apabila  $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$  dan nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_a$  diterima,
- apabila  $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$  dan nilai signifikan  $> 0,05$  maka  $H_a$  ditolak.

## 2) Uji Regresi Koefisien Regresi Simultan (uji F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Variabel bebas

dari penelitian ini yaitu pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “*pajak online*”, yang dimaksud uji simultan disini untuk melihat apakah kedua variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat, yaitu tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

a) Hipotesis

$$H_0: b_1 = b_2 = \dots = b_k$$

Artinya, apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

$$H_a : b_1 = b_2 = \dots = b$$

Artinya, semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

b) Menentukan taraf nyata/ level of *significance* = 5%

c) Menentukan  $F_{hitung}$

$$F = \frac{R^2(n-k-1)}{K(1-R^2)}$$

Keterangan:

$R^2$  = koefisien korelasi berganda

K = jumlah variabel bebas

N = jumlah anggota sampel

d) Menentukan  $F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  dengan tingkat keyakinan 95%

e) Keputusan

Kriteria uji F:

(1) Apabila  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.



(2) Apabila  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

#### e. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nilai nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Kelemahan mendasar pengguna koefisien determinasi adalah bisa terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *adjusted*  $R^2$  pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Nilai koefisien determinasi ( $r^2$ ) dapat diperoleh dengan fomulasi sebagai berikut:

$$R^2 = (r^2) \times 100\%$$

Dimana:

$R^2$  : koefisien determinasi

$r$  : koefisien korelasi

#### f. Penetapan Tingkat Signifikansi

Pemilihan tingkat kemungkinan (probabilitas) tertentu yang menunjukkan tidak menolak risiko kesalahan disebut tingkat signifikansi (*level of significance*). Pengujian hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 atau tingkat keyakinan sebesar 0,95. Tingkat signifikansi yang umum digunakan

pada penelitian ilmu sosial dan dianggap cukup tepat untuk mewakili hubungan variabel yang diteliti. Dengan kata lain, peneliti yakin keputusan yang diambil akan memiliki probabilitas 95% benar dan 5% probabilitas membuat kesalahan.<sup>36</sup>

#### **g. Penarikan kesimpulan**

Dari hipotesis yang dirumuskan diatas, dan dianalisa sedemikian rupa, maka peneliti dapat menarik kesimpulan apakah variabel bebas berkontribusi (berpengaruh) terhadap variabel terikat. Dalam hal ini ditunjukkan dengan penolakan  $H_0$  dan penerimaan  $H_a$ .

#### **J. Sistematika Pembahasan**

Dalam sistematika penulisan ini akan dijelaskan kerangka pemikiran yang digunakan untuk menyusun skripsi ini, sehingga dapat dipahami oleh pembaca. Adapun sistematika penelitian adalah:

Bab I pada bagian ini berisikan tentang pendahuluan yang terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian (terdiri dari variabel penelitian dan indikator variabel), definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, metode penelitian terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik dan instrumen pengumpulan data, dan analisis data, dan diakhiri dengan sistematika pembahasan.

---

<sup>36</sup> Gunawan Sumodiningrat, *Ekonometrika Pengantar* (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2013), 64

Bab II pada bagian ini berisikan tentang penelitian terdahulu, pada bagian ini diambil dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, lalu dilanjutkan dengan membahas kajian teori.

Bab III berisikan tentang pendekatan dan metode penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data. Fungsi dari bab ini untuk memperoleh hasil kajian yang objektif.

Bab IV berisikan tentang penutup yang terdiri dari kesimpulan dan hasil penelitian serta saran-saran.



## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Kajian Kepustakaan

##### 1. Penelitian Terdahulu

Terdapat penelitian yang dilakukan sebelumnya yang hampir sama dengan penelitian ini, antara lain:

- 1) **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015”** penelitian ini dilakukan oleh Pertiwi Kundalani dari Universitas Negeri Yogyakarta. Hasil penelitian dari 101 responden, menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak dan pelayanan pegawai pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung tahun 2015 berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak..
- 2) **“Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Pada KPP Pratama Klaten Tahun 2015”** penelitian ini dilakukan oleh Sari Nurhidayah dari Universitas Negeri Yogyakarta. Hasil peneliti ini menunjukkan bahwa: (1) penerapan sistem *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. (2) pemahaman internet dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dapat diartikan pemahaman

internet dapat memoderasi pengaruh penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

- 3) **“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) Tahun 2012“** penelitian ini dilakukan oleh Harjanti Puspa Arum dari Universitas Diponegoro.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

- 4) **“Pengaruh Penerapan *E-filling*, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta”**. Tahun 2016. Penelitian ini dilakukan oleh Wulandari Agustiningsih dari Universitas Negeri Yogyakarta.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa: (1) Penerapan *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta bahwa penerapan sistem *e-filling* mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. (2) tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. (3) kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta.

- 5) **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Perilaku Wajib Pajak Untuk Menggunakan *E-filing* (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan Kota Semarang)”**. Tahun 2011. Skripsi ini ditulis oleh Winna Titis Sugihanti dari Universitas Diponegoro, Semarang.

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Ekspetasi kinerja berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku pengguna *E-filling*. (2) Ekspetasi usaha berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku pengguna *E-filling*. (3) Kompleksitas tidak berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku pengguna *E-filling*. (4) Kesukarelaan berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku pengguna *E-filling*. (5) Pengalaman tidak berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku pengguna *E-filling*. (6) Keamanan dan kerahasiaan tidak berpengaruh signifikan positif terhadap minat perilaku pengguna *E-filling*. (7) Kecepatan tidak berpengaruh positif terhadap minat perilaku pengguna *E-filling*.

- 6) **“Analisis Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Dan Pemeriksaan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilan”**. Tahun 2014. Skripsi ini ditulis oleh Faizal Rizki Rovianto dari Universitas Jember.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

pajak di wilayah KP2KP Lumajang, pelayanan dan pemeriksaan petugas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

7) **“Analisis Pengaruh Penerapan Metode E-Billing dan Manual Wajib Pajak Badan Terhadap Penerimaan Pajak”**. Tahun 2016.

Skripsi ini ditulis oleh Dara Ayu Mentari dari Universitas Lampung, Bandar Lampung.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pada data nominal penerapan e-billing tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pajak sedangkan penerimaan manual berpengaruh signifikan.

8) **“Evaluasi Atas Penerapan Sistem *Online* Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Purwokerto”**. Tahun 2014.

Skripsi ini ditulis oleh Isyharullah Irsyad dari Universitas Soegijapranata, Semarang.

Dari hasil penelitian ini, penggunaan sistem *online* dapat menghemat waktu. Laporan informasi dan analisis yang diproses dan disusun oleh komputer dapat disajikan lebih cepat dibandingkan apabila dikerjakan secara manual. Selain itu sistem *online* juga dapat menyajikan data dengan kecermatan yang tinggi.

9) **“Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Aplikasi Pajak Online Dengan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Pribadi”**. Tahun 2016.

Skripsi ini ditulis oleh Ni Putu Arisna Dewi dari Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan aplikasi pajak online dengan persepsi kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Badung Utara memiliki hubungan positif termasuk kedalam kategori cukup kuat.

**10) “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menggunakan *E-Filling* Pada KPP Pratama Jember”. Tahun 2013. Skripsi ini ditulis oleh Dwi Pangesti dari Universitas Jember, Kabupaten Jember.**

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, kesiapan teknologi dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku wajib pajak dalam menggunakan *e-filling*. Sedangkan kerumitan tidak berpengaruh terhadap minat perilaku Wajib Pajak dalam menggunakan *e-filling*.

**Tabel 2.1**  
**Perbedaan dan Persamaan Terhadap Penelitian Terdahulu**

NO	Peneliti	Perbedaan	Persamaan
1.	Pertiwi Kundalani	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel yang digunakan peneliti, yaitu menekankan pada kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak.</li> <li>- Tempat penelitian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Materi yang digunakan yaitu tentang perpajakan.</li> <li>- Menggunakan analisis regresi linier berganda</li> </ul>
2.	Sari Nurhidayah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan analisis regresi sederhana.</li> <li>- Tempat penelitian.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Materi yang digunakan tentang perpajakan “<i>e-filling</i>”</li> </ul>



3.	Harjanti Puspa Arum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penekanan pada variabel yang digunakan</li> <li>- Tempat penelitian.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Materi yang digunakan tentang perpajakan.</li> </ul>
4.	Wulandari Agustiningsih	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penekanan variabel yang digunakan.</li> <li>- Tempat penelitian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Materi yang digunakan tentang perpajakan.</li> </ul>
5.	Winna Titis Sugihanti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penekanan variabel yang digunakan.</li> <li>- Tempat penelitian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Materi yang digunakan tentang perpajakan “<i>e-filling</i>”</li> </ul>
6.	Faizal Rizki Rovianto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penekanan variabel yang digunakan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Materi yang digunakan tentang perpajakan.</li> <li>- Tempat penelitian.</li> </ul>
7.	Dara Ayu Mentari	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penekanan variabel yang digunakan yaitu mengenai sistem “<i>e-billing</i>”</li> <li>- Tempat penelitian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Materi yang digunakan tentang perpajakan.</li> <li>- Menggunakan analisis regresi berganda.</li> </ul>
8.	Isyharullah Irsyad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penekanan variabel yang digunakan yaitu Sistem <i>Online</i> Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.</li> <li>- Tempat penelitian</li> <li>- Menggunakan analisis regresi sederhana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Materi yang digunakan tentang perpajakan.</li> </ul>
9.	Ni Putu Arisna Dewi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penekanan variabel yang digunakan</li> <li>- Menggunakan penelitian dengan pendekatan kualitatif.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Materi yang digunakan tentang perpajakan.</li> </ul>
10.	Dwi Pangesti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penekanan variabel yang digunakan.</li> <li>- Menggunakan penelitian dengan pendekatan kualitatif.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Materi yang digunakan tentang perpajakan “<i>e-filling</i>”.</li> </ul>

## B. Kajian Teori

Pajak merupakan adalah suatu pungutan yang merupakan priogratif pemerintah, pungutan tersebut didasarkan pada undang-undang, pemungutannya dapat dipaksakan kepada subjek pajak untuk mana tidak ada balas jasa yang langsung dapat ditunjukkan penggunaannya. Perbedaan pajak dengan zakat dalam islam yaitu, pajak dipungut oleh pemerintah untuk pembangunan sarana prasarana umum seperti transportasi, kesehatan, pendidikan dan lain-lain. Sedangkan zakat yaitu sejumlah harta yang wajib dikeluarkan oleh seorang muslim untuk diberikan kepada orang yang berhak menerimanya. Hal tersebut sudah ditetapkan oleh syariat sebagaimana telah Allah berfirman:

﴿ إِنَّمَا الصَّدَقَتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَمَلِينَ عَلَيْهَا وَالْمُؤَلَّفَةِ قُلُوبِهِمْ  
 وَفِي الرِّقَابِ وَالْغَرَمِينَ وَفِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَبْنِ السَّبِيلِ فَرِيضَةً مِّنَ اللَّهِ  
 وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ ﴾

Artinya : Sesungguhnya zakat-zakat itu, hanyalah untuk orang-orang fakir, orang-orang miskin, pengurus-pengurus zakat, Para mu'allaf yang dibujuk hatinya, untuk (memerdekakan) budak, orang-orang yang berhutang, untuk jalan Allah dan untuk mereka yuang sedang dalam perjalanan, sebagai suatu ketetapan yang diwajibkan Allah, dan Allah Maha mengetahui lagi Maha Bijaksana (Q.S At-Taubah: 60)

### a. Pelayanan

#### 1) Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak

berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>37</sup> Pelayanan juga dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung.<sup>38</sup> Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Pelayanan prima di dalam dunia bisnis disebut juga *excellent service*, *customer service*, dan *customer care* pada dasarnya adalah sama, hanya berbeda pada konsep pendekatannya saja. Layanan bisa diberikan secara lisan, melalui tulisan dan melalui perbuatan, hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kenyamanan pelanggan.<sup>39</sup> Dalam hal pelayanan di kantor pajak para Wajib Pajak akan menemui *counter* pelayanan sesuai dengan kebutuhan pembayaran pajak.

## 2) Tugas Pelayanan Pajak

- a. Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan.
- b. Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan.
- c. Penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya.
- d. Penyuluhan perpajakan.
- e. Pelaksanaan registrasi Wajib Pajak.
- f. Melakukan kerjasama perpajakan.

---

<sup>37</sup> Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, 85

<sup>38</sup> H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, 17

<sup>39</sup> *Ibid*, 190

### 3) Bentuk-bentuk pelayanan:<sup>40</sup>

#### a. *Responsive* (ketanggapan)

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

#### b. *Realibility* (kehandalan)

Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

Petugas pelayanan yang baik, ramah, sopan, serta komunikatif sangat mempengaruhi kenyamanan dalam bertransaksi maupun dalam memberikan informasi kepada Wajib Pajak yang mengalami kesulitan mengenai perpajakan. Dan fasilitas *Call Center* memudahkan Wajib Pajak untuk mencari informasi perpajakan tanpa harus datang ke Kantor Pajak. Dengan demikian para Wajib Pajak akan merasa senang dan nyaman untuk melakukan transaksi di Kantor Pajak.

### b. Pemanfaatan Fasilitas “*Pajak Online*”

#### 1. Pengertian “*Pajak Online*”

Perencanaan informasi adalah bagaimana merencanakan penerapan pengetahuan tentang sistem informasi pada organisasi.

Suatu organisasi yang maju dan modern tentu selalu merencanakan sistemnya secara modern.<sup>41</sup> Suatu cara penyampaian SPT tahunan PPh

<sup>40</sup> Pandji Santosa, *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance* (Bandung: Refika Aditama, 2008),59

<sup>41</sup> M. Faisal, *Sistem Informasi Jaringan*, (Malang: UIN Press, 2008), 56

secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet adalah fasilitas “*Pajak Online*” bentuk pelayanan yang diberikan oleh KPP dalam bentuk *software developer* peringkat atas dengan keahlian membangun aplikasi *user-friendly* dan terintegrasi. Aplikasi yang dirancang khusus untuk memudahkan Wajib Pajak dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dalam satu proses.<sup>42</sup> Registrasi *online* melalui jaringan internet dengan fasilitas *e-registration* yang ada di situs resmi [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). Petunjuk dan langkah-langkah dalam registrasi online telah ada di situs tersebut.<sup>43</sup> Adapun kendala yang dialami oleh “*pajak online*” yaitu sering adanya gangguan pada *server* karena banyaknya masyarakat yang mulai melakukan pelaporan SPT menjelang akhir tenggang waktu pelaporan. Dalam menyikapi meningkatnya kebutuhan komunitas Wajib Pajak yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan yang harus semakin baik, membengkaknya biaya pemrosesan pelaporan pajak, dan keinginan untuk mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas, berdasarkan keputusan Direktorat Jendral Pajak No.PER-36/PJ/2013 mengenai pelaporan SPT secara elektronik. Tujuan utama pelayanan pelaporan pajak secara *e-filling* ini adalah Membantu para Wajib Pajak untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik kepada Wajib Pajak agar dapat melakukan

---

<sup>42</sup> <https://app.online-pajak.com>, (diakses pada tanggal, 7 Maret 2017, 14.39)

<sup>43</sup> Daru Anondo, *Pajak di Indonesia*, 67

pelaporan dimana saja dan kapan saja, sehingga dapat menghemat waktu serta tidak banyak menggunakan banyak kertas.<sup>44</sup>

## 2. Peraturan Direktur Jendral Pajak tentang *e-filling*:<sup>45</sup>

- 1) Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-47/ PJ/ 2008 tentang cara penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pembritahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (*e-filling*) melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP).
- 2) Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-6/PJ/2009 tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik.
- 3) Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-36/PJ/2013 tentang perubahan atas peraturan direktur jendral pajak Nomor PER-47/PJ/2008 tentang tata cara penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian Pembritahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan secara Elektronik (*e-filling*) melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP).
- 4) Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan tahunan bagi wajib orang pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filling* melalui website Direktorat Jendral Pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

<sup>44</sup> Wulandari Agustiniingsih, “Pengaruh Penerapan E-filling, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta”, dalam skripsi (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta ,2016), 25

<sup>45</sup> [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) (diakses pada tgl, 13 maret 2017 pukul 17.18)

- 5) Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-6/PJ/2014 tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan tahunan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara *e-filling* dan merupakan pegawai tetap pada pemberi kerja tertentu.

Sistem *e-filling* merupakan produk inovasi perkembangan teknologi yang disediakan untuk memudahkan sekaligus meningkatkan pelayanan kepada pembayar pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

### **3. Langkah- langkah dalam menggunakan *e-filling*:**

- 1) Untuk dapat menggunakan layanan *e-filling*, harus registrasi terlebih dahulu.
- 2) Langkah pertama adalah datang langsung ke KPP/KP2KP terdekat untuk melakukan aktivasi EFIN (*Electronic Filling Identification Number*) atau nomor identitas yang diterbitkan oleh Direktorat Jendral Pajak.
- 3) Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-filling* paling lambat 30 hari setelah diterbitkannya EFIN. Setelah mendaftarkan diri, Wajib Pajak akan memperoleh *username* dan *password*, tautan aktivitas akun *e-filling* melalui *e-mail* yang telah didaftarkan oleh Wajib Pajak, dan *digital certificate* yang berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak. Harus mengisi, menandatangani dan menyampaikan formulir permohonan aktivasi EFIN. Permohonan

ini harus dilakukan sendiri dan tidak dapat dikuasakan kepada pihak lain.

- 4) Permohonan ini hanya dapat dilakukan sekali untuk seluruh layanan DJP *online*.

#### **4. Sistem *e-filing* melalui *website* DJP dapat digunakan untuk:**

- 1) Melayani penyampaian SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi formulir 1770S. SPT ini digunakan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas.
- 2) Melayani penyampaian SPT Tahunan WP Orang Pribadi Formulir 1770SS. SPT ini digunakan bagi orang pribadi yang sumber penghasilannya dari satu pemberi kerja (sebagai karyawan) dan jumlah penghasilan brutonya tidak melebihi Rp 60.000.000 (Enam Puluh Juta Rupiah) setahun serta tidak terdapat penghasilan lainnya kecuali penghasilan dari bunga bank dan koperasi.

#### **5. Keuntungan penerapan sistem *e-filing*:**

- 1) Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja melalui jaringan internet.
- 2) Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya.
- 3) Penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem komputer.



- 4) Lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*.
- 5) Data yang disampaikan wajib pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT.
- 6) Lebih ramah lingkungan karena dapat meminimalisir penggunaan kertas.
- 7) Dokumen pelengkap (*fotocopy* Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi Wajib Pajak kawin pisah harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, *fotocopy* bukti pembayaran zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *account representative*.

### c. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

#### 1) Pengertian Wajib Pajak

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting bagi pembangunan nasional. Berdasarkan undang-undang No 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan berbunyi: “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Wajib Pajak memiliki kewajiban yang harus dipenuhi sebagai Wajib Pajak, yaitu:

a. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP

Wajib Pajak harus mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak kepada Kantor Pelayanan Pajak yang berada diwilayah tempat tinggal Wajib Pajak untuk memperoleh NPWP yang dimana berfungsi sebagai identitas diri Wajib Pajak.

b. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP

Wajib Pajak yang merupakan pengusaha yang usahanya dikenakan PPN wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP)

c. Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar

sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

d. Mengisi dengan benar SPT dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan.

e. Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan

Pencatatan harus dilakukan secara teratur yang digunakan untuk perhitungan jumlah pajak yang terutang.

f. Apabila diperiksa Wajib Pajak diwajibkan:

- Memperlihatkan atau meminjamkan buku atau catatan yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak atau objek yang terutang pajak.

- Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat guna kelancaran pemeriksaan.
- g. Apabila dalam waktu mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan keperluan pemeriksaan.

Wajib Pajak juga memiliki hak, sebagai berikut:

- a. Mengajukan surat keberatan dan surat banding.

Wajib Pajak berhak mengajukan surat banding ke pengadilan pajak apabila ketetapan pajak yang dibebankan tidak sesuai.

- b. Menerima tanda bukti pemasukan SPT.

Tanda bukti biasanya diberikan oleh petugas pajak kepada Wajib Pajak.

- c. Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan.

Wajib Pajak dapat melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan dengan penyampaian pernyataan tertulis sebelum dilakukan pemeriksaan.

- d. Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT.

Pengajuan permohonan yang dilakukan oleh Wajib Pajak dengan alasan tertentu yang dapat diterima.

- e. Mengajukan permohonan penundaan dan pengangsuran pembayaran pajak karena kondisi tertentu.

- f. Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak.

Hal ini dilakukan apabila terdapat kesalahan pada ketetapan pajak yang didalamnya tidak ada hubungan persengketaan antara fiskus dengan Wajib Pajak.

- g. Meminta pengembalian kelebihan pajak.
- h. Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah.
- i. Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.
- j. Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak.

## 2) Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Subjek pajak PPh Pasal 21 meliputi, orang pribadi, warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, badan atau sekumpulan dan/atau modal, bentuk usaha tetap (BUT).<sup>46</sup> Tingkat kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh Wajib Pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan yang diharapkan didalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Hal yang sangat diperlukan sebagai Wajib Pajak yaitu kesadaran akan kewajiban sebagai warga negara. Kepatuhan Wajib Pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment* dimana dalam prosesnya secara

<sup>46</sup> Paojan Mas'ud Sutanto, *Perpajakan Indonesia (Teori dan Aplikasi)*, (Jakarta: Wacana Media, 2014),46

mutlak memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.<sup>47</sup> Ketepatan waktu dalam membayar pajak sangat berpengaruh terhadap pembangunan suatu negara, dengan adanya Kantor Pelayanan Pajak seharusnya Wajib Pajak lebih bijak menggunakannya, dan juga dengan adanya pelayanan “*pajak online*” memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak. Apabila Wajib Pajak tidak membayar pajak setelah 7 hari jatuh tempo pembayaran, Wajib Pajak akan mendapat surat teguran yang diterbitkan oleh Pejabat atau kuasa yang ditunjuk.<sup>48</sup>

### 3) Syarat kepatuhan Wajib Pajak

1. Aspek ketepatan waktu dalam penyampaian SPT sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin menganggur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan keuangan harus diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian diberikan oleh auditor apabila tidak ditemukan kesalahan material secara menyeluruh dalam laporan keuangan.

---

<sup>47</sup> Mardiasmo, *Perpajakan*, 7

<sup>48</sup> Moeljo Hadi, *Dasar-dasar Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa Oleh Juru Sita Pajak Pusat dan Daerah*, (Jakarta:Raja Grafindo, 2001), 6

4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan keputusan pengauditan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir.

#### 4) Upaya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak

Dalam meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak, terdapat tiga strategi yang dapat dilakukan, yaitu:<sup>49</sup>

1. Membuat program dan kegiatan yang diharapkan dapat menyadarkan dan meningkatkan kepatuhan sukarela khususnya Wajib Pajak yang selama ini belum patuh. Misalkan melalui program kampanye sadar dan peduli pajak.
2. Meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak yang relatif sudah patuh sehingga tingkat kepatuhan dapat dipertahankan atau ditingkatkan. Misalkan melalui program pengembangan pelayanan prima.
3. Memerangi ketidakpatuhan (*combatting noncompliance*) dengan berbagai program dan kegiatan, diharapkan dapat menangkal ketidakpatuhan perpajakan. Misalkan melalui program pengenaan sanksi.

---

<sup>49</sup> Timbul Hamonangan Simanjuntak dan Imam Mukhlis, *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*, (Jakarta:Raih Asa Sukses, 2012),110

## 5) Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

### 1. Kepatuhan mendaftarkan diri

Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif wajib mendaftarkan diri kepada KPP di wilayah kerjanya untuk memperoleh NPWP.

### 2. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak

Pajak yang telah dihitung harus disetorkan melalui bank atau kantor pos dengan menggunakan surat setoran pajak (SSP).

### 3. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak atau pajak terutang setelah jatuh tempo tanggal pengenaan denda.

### 4. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan.

Wajib Pajak diwajibkan untuk mengisi dan menyampaikan SPT kepada KPP dengan batas waktu penyampaian untuk SPT masa paling lambat 20 hari setelah akhir masa pajak, sedangkan untuk SPT tahunan paling lambat 3 bulan untuk Wajib Pajak orang pribadi dan 4 bulan bagi Wajib Pajak badan setelah akhir tahun pajak.

IAIN JEMBER

## **BAB III**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Obyek Penelitian**

##### **1) Sejarah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember**

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember terletak di Jl. Karimata No.54-A, Sumbersari-Kabupaten, dengan kode kantor 626, Telp.(0331) 324907. Sebelum tahun 1984, KPP Jember bernama kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Jember yang berada dibawah koordinasi kantor wilayah DJP Banten dan sehubungan dengan keputusan Menteri Keuangan RI No.55/PMK.1/2007 yang dikeluarkan secara bertahap untuk lingkungan kantor wilayah DJP di pulau Jawa dan Bali yang secara resmi beroperasi tanggal 06 November 2007, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KP-PBB) Jember dan Kantor Pemeriksa Pajak (KANIKPA) melebur menjadi satu kantor bernama Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember yang menggunakan sistem administrasi perpajakan modern.

##### **2) Visi dan Misi KPP Pratama Jember**

- Visi KPP Pratama Jember  
Menjadi institusi pemerintah penghimpun pajak negara yang terbaik di wilayah Asia Tenggara.
- Misi KPP Pratama Jember
  1. Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil.



2. Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan.
3. Aparatur pajak berintegritas kompeten dan profesional.
4. Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kerja.

### 3) Struktur Organisasi KPP Pratama Jember



Sumber : Jurnal KPP Jember

### B. Penyajian Data

Pada penelitian ini akan dijelaskan secara deskriptif tentang penelitian Pengaruh Pelayanan dan Pemanfaatan Fasilitas “Pajak Online” Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jember, dalam penelitian ini peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 115 kuesioner, namun kuesioner yang valid dan dapat digunakan sebanyak 100 kuesioner, dengan skor penilaian pernyataan responden sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (STS) dengan skor 5

2. Setuju (S) dengan skor 4
3. Ragu-Ragu (R) dengan skor 3
4. Tidak Setuju (TS) dengan skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1

Hasil pengisian yang dilakukan oleh pernyataan responden adalah sebagai berikut:

### 1. Pelayanan sebagai Variabel $X_1$

Tanggapan para Wajib Pajak terhadap pelayanan di KPP Pratama Jember.

**Tabel 3.1**  
**Pernyataan Responden Terhadap Variabel  $X_1$**

Pernyataan	SS	S	R	TS	STS	Total
8	22	65	12	1	0	100
9	20	77	3	0	0	100
10	17	77	6	0	0	100
11	10	74	15	1	0	100
12	13	79	7	1	0	100

Sumber: Data diolah

### 2. Pemanfaatan Fasilitas “Pajak Online” sebagai Variabel $X_2$

Tanggapan para Wajib Pajak terhadap pemanfaatan fasilitas “pajak online” di KPP Pratama Jember.

**Tabel 3.2**  
**Pernyataan Responden Terhadap Variabel  $X_2$**

Pernyataan	SS	S	R	TS	STS	Total
13	10	84	6	0	0	100
14	16	82	2	0	0	100
15	17	80	3	0	0	100
16	10	89	1	0	0	100
17	16	83	1	0	0	100
18	16	83	0	1	0	100
19	21	78	1	0	0	100
20	16	84	0	0	0	100

Sumber: Data diolah

### 3. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak sebagai Variabel Y

Tanggapan Wajib Pajak selaku Wajib Pajak terhadap tingkat kepatuhan dalam hal pelaporan pajak.

**Tabel 3.3**  
**Pernyataan Responden Terhadap Variabel Y**

Pernyataan	SS	S	R	TS	STS	Total
y1	68	31	1	0	0	100
y2	63	37	0	0	0	100
y3	59	41	0	0	0	100
y4	52	44	4	0	0	100
y5	38	57	5	0	0	100
y6	32	67	1	0	0	100
y7	28	68	4	0	0	100

Sumber: Data diolah

### 4. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak di KPP Pratama Jember yakni sebanyak 100 orang. Uraian dari deskripsi karakteristik responden diuraikan sebagai berikut:

- a) Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin.

**Tabel 3.4**  
**Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	63
2	Perempuan	37
Jumlah		100

Sumber: Data diolah

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 63 responden.

- b) Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini berdasarkan usia responden.

**Tabel 3.5**  
**Usia Responden**

No	Usia	Jumlah
1	20-30	31
2	31-40	42
3	41-50	27
Jumlah		100

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang berpartisipasi sebagian besar berusia 31 tahun sampai dengan usia 40 tahun sebesar 42 responden.

- c) Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini berdasarkan tingkat pendidikan.

**Tabel 3.6**  
**Tingkat Pendidikan Responden**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SMA	24
2	Diploma	11
3	Sarjana (S1)	43
4	Magister (S2)	18
5	Lainnya	4
Jumlah		100

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang berpartisipasi sebagian besar memiliki tingkat pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 43 responden.

- d) Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini berdasarkan jenis pekerjaan.

**Tabel 3.7**  
**Jenis Pekerjaan Responden**

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	56
2	Swasta	35
3	Lainnya	9
Jumlah		100

Sumber: Data diolah

Dari tabel diatas dapat dilihat responden yang berpartisipasi sebagian besar memiliki jenis pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu sebanyak 56 responden.

- e) Lokasi pengambilan sampel

**Tabel 3.8**  
**Lokasi Pengambilan Sampel**

No	Lokasi	Jumlah
1	KPP Pratama Jember	36
2	IAIN Jember	55
3	Lainnya	24
Jumlah		115

Sumber: Data diolah

Dari tabel diatas dapat dilihat jumlah responden yang berpartisipasi menurut lokasi pengambilan sampel, dimana responden terbanyak berada di lokasi IAIN Jember yaitu berjumlah 55 responden. Namun dari data tabel diatas kuesioner yang dapat digunakan hanya

berjumlah 100 kuesioner, dikarenakan 15 kuesioner tidak kembali kepada peneliti.

## C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

### 1. Uji Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validitas

Validitas merupakan gejala ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.<sup>50</sup> Validitas atau pengukuran mengacu pada proses dimana pengukuran benar-benar bebas dari kesalahan sistematis dan kesalahan random, berarti  $X_0 = X_1$ .

Pengukuran yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Adapun teknik korelasi yang biasa dipakai adalah teknik *product moment* dan untuk mengetahui apakah nilai korelasi tiap pertanyaan itu signifikan. Maka dapat dilihat pada tabel *product moment* pada *SPSS* untuk mengujinya.

---

<sup>50</sup> Widayat, *Metode Penelitian Pemasaran*, (Malang, UIN Press, 2004), 87

**Tabel 3.9**  
**Uji Validitas Instrumen Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Butir Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>keterangan</b>
Pelayanan (X1)	X8	0,749	0,198	Valid
	X9	0,749		Valid
	X10	0,765		Valid
	X11	0,658		Valid
	X12	0,789		Valid
Pemanfaatan Fasilitas “Pajak Online” (X2)	X13	0,580	0,198	Valid
	X14	0,842		Valid
	X15	0,735		Valid
	X16	0,665		Valid
	X17	0,801		Valid
	X18	0,817		Valid
	X19	0,821		Valid
	X20	0,735		Valid
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1	0,756	0,198	Valid
	Y2	0,863		Valid
	Y3	0,848		Valid
	Y4	0,835		Valid
	Y5	0,782		Valid
	Y6	0,731		Valid

	Y7	0,695		Valid
--	----	-------	--	-------

Sumber: Data diolah

Nilai-nilai dari hasil uji validitas dengan *product moment* tersebut dibandingkan dengan nilai  $r_{\text{tabel}}$  dimana  $df = (n-2) = 98$  dengan  $n$  (jumlah responden) sebanyak 100 responden dengan tingkat signifikansi 5% didapatkan nilai  $r_{\text{tabel}}$  adalah 0,198. Pengambilan keputusan validitas adalah apabila nilai  $r_{\text{hitung}}$  lebih besar dari nilai  $r_{\text{tabel}}$ , maka butir soal tersebut valid. Dengan demikian penelitian dapat dilakukan ke jenjang berikutnya.

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 dengan menggunakan tingkat signifikansi lebih kecil dari  $\alpha$  0,05.

IAIN JEMBER



**Tabel 3.10**  
**Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabilitas	Keterangan
Pelayanan (X1)	0,789	0,60	Reliabel
Pemanfaatan Fasilitas "Pajak Online" (X2)	0,781	0,60	Reliabel
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,791	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah

Dari hasil uji reliabilitas di atas, diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil setiap butir kuesioner dalam variabel tersebut dinyatakan reliabel. Dengan demikian pengolahan data dapat dilanjutkan ke jenjang berikutnya.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan nilai pemeriksaan yang tidak bisa dan efisien dari suatu persamaan regresi linier berganda maka perlu dilakukan pengujian dengan memenuhi persyaratan asumsi klasik yang meliputi:

### a. Uji Normalitas

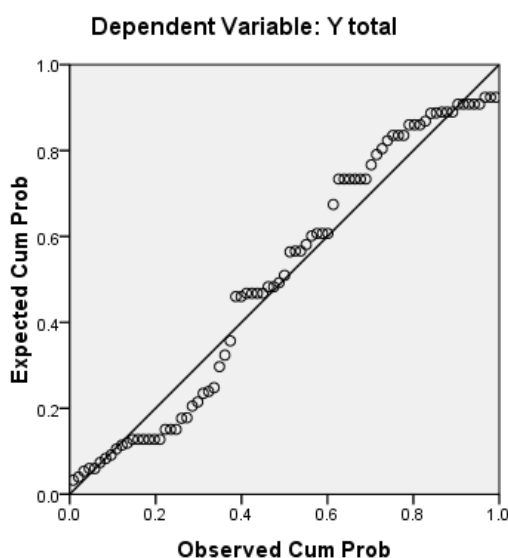
Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas adalah dengan melihat histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Artinya kriteria distribusi normal apabila tampilan grafiknya menunjukkan pola penyebaran disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

Hasil uji normalitas adalah sebagai berikut:



### Gambar 3.1 Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



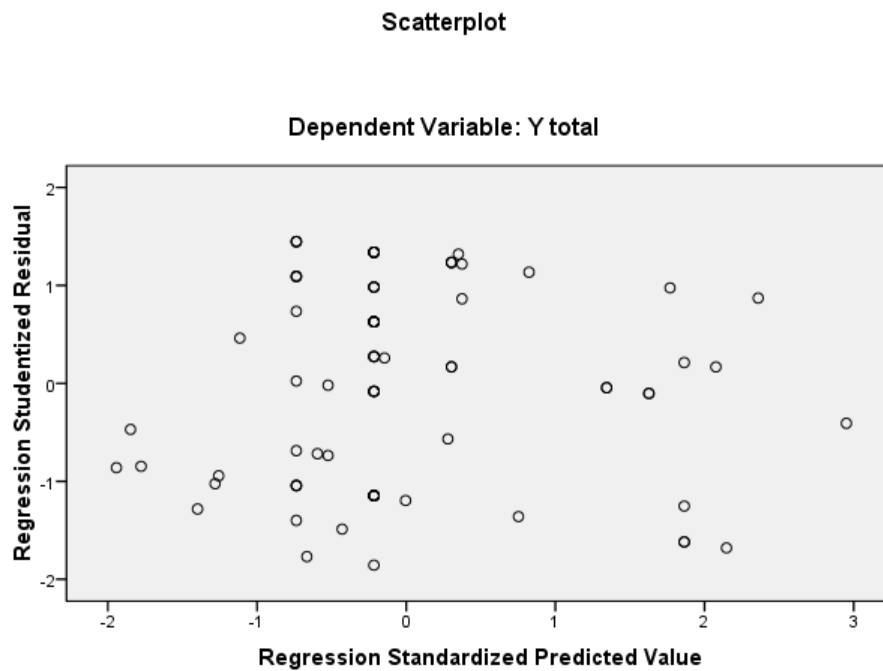
Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa *normal probability plot* (Normal P-Plot) diatas tampilan grafiknya menunjukkan pola penyebaran disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Maka dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal.

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan. Jika ada pola tertentu, serta titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, menyempit), maka menyatakan telah terjadi heteroskedastisitas, namun apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar diatas

dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

**Gambar 3.2**  
**Uji Heteroskedastisitas**



Dari grafik *scatterplot* diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul di suatu tempat. Hal ini membuktikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada data atau sudah memenuhi uji asumsi klasik.

### c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (variabel independen). Jika terjadi korelasi maka terdapat problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi adanya

multikolinieritas dapat dilihat dari *nilai tolerance* dari lawannya nilai *variance infaction factor (VIF)*.

**Tabel 3.11**  
**Hasil Uji Multikolonieritas**

		Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	22.850	4.217		5.419	.000			
	X1	.343	.161	.228	2.126	.036	.842	1.187	
	X2	.043	.128	.036	.337	.737	.842	1.187	

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah

Dari hasil uji multikolonieritas diatas diperoleh nilai *tolerance* untuk semua variabel  $> 0,10$  dan nilai VIF untuk semua variabel  $< 10$ . Oleh karena tidak ada nilai *tolerance* yang  $< 0,10$  dan nilai VIF  $> 10$ , maka dapat disimpulkan data ini memenuhi uji asumsi klasik multikolinieritas.

### 3. Analisis Regresi Berganda

Analisis linier berganda adalah analisis tentang hubungan antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2$ ) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Variabel bebas dari penelitian ini adalah pelayanan ( $X_1$ )

dan pemanfaatan fasilitas “*pajak online*” ( $X_2$ ), sedangkan variabel terikatnya adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ). Rumus persamaan linier berganda sebagai berikut:

$$y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e$$

keterangan:

$y$  : tingkat kepatuhan Wajib Pajak

$a$  : konstanta

$X_1$  : pelayanan

$X_2$  : pemanfaatan fasilitas “*pajak online*”

$b_1, b_2$  : koefisien regresi

$e$  : error

Hasil analisis regresi berganda dengan program SPSS dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.12**  
**Hasil Uji Regresi Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	22.850	4.217		5.419	.000		
	X1	.343	.161	.228	2.126	.036	.842	1.187
	X2	.043	.128	.036	.337	.737	.842	1.187

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Diolah

$$Y = 22,850 + 0,343X_1 + 0,043X_2$$

Penjelasan hasil persamaan regresi linier berganda di atas adalah sebagai berikut:

1. Besarnya nilai konstan (a) menunjukkan nilai yang positif yaitu 22,850 dimana mempunyai arti adanya pengaruh yang positif terhadap pelayanan ( $X_1$ ) dan pemanfaatan fasilitas “*pajak online*” ( $X_2$ ) tetap atau konstan maka akan mempengaruhi variabel kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 22,850.
2. Koefisien regresi  $X_1 = 0,343$ , artinya variabel pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Koefisien regresi  $X_2 = 0,043$ , artinya variabel pemanfaatan fasilitas “*pajak online*” mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

#### a. Uji Regresi Parsial (Uji t)

Pengujian ini pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan perhitungan SPSS diperoleh hasil uji t :

1. Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel pelayanan adalah sebesar 2,126 dengan tingkat signifikan 0,036 ( $0,036 < 0,05$ ) maka  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.
2. Nilai  $t_{hitung}$  variabel pemanfaatan fasilitas “*pajak online*” adalah sebesar 0,037 dengan tingkat signifikan 0,737 ( $0,737 > 0,05$ ) maka  $H_a$  ditolak  $H_0$  diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa

pemanfaatan fasilitas “*pajak online*” tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

#### b. Uji Regresi Koefisien Regresi Simultan (uji F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Variabel bebas dari penelitian ini yaitu pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “*pajak online*”, yang dimaksud uji simultan disini untuk melihat apakah kedua variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat, yaitu tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

**Tabel 3.13**  
**Hasil Uji F**

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

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	48.162	2	24.081	3.087	.050 <sup>a</sup>
Residual	756.588	97	7.800		
Total	804.750	99			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah

Berdasarkan perhitungan SPSS diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 3,087

dengan tingkat signifikansi  $\leq 0,05$  maka  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak.



### c. Uji Determinasi

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nilai nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas.

**Tabel 3.14**  
**Hasil Uji Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.645 <sup>a</sup>	.602	.398	2.793

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *R square* sebesar 0,602. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel pelayanan ( $X_1$ ) dan pemanfaatan fasilitas “*pajak online*” ( $X_2$ ) terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah 60,2% dan sisanya 39,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “*pajak online*” seperti metode *e-billing*, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, pemahaman internet, pemahaman perpajakan, dan kesadaran Wajib Pajak.

## D. Pembahasan

### 1. Pengaruh Pelayanan dan Pemanfaatan Fasilitas “*Pajak Online*” Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jember.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada para Wajib Pajak di KPP Pratama Jember, dapat diketahui bahwa:

1. Pelayanan para petugas pajak yang memiliki sikap ramah, sopan serta cepat tanggap dalam memberikan arahan ataupun informasi, sehingga hal tersebut memberikan kenyamanan kepada Wajib Pajak yang melakukan pembayaran pajaknya. Dimana pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Fasilitas “*pajak online*” yang diberikan oleh Dirjen Pajak yaitu penerapan *e-filling* merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan Wajib Pajak dalam pembuatan dan penyerahan serta pelaporan SPT kepada DJP. Penerapan sistem *e-filling* ini diharapkan dapat memberikan kemudahan, kenyamanan dan kepuasan bagi Wajib Pajak. Sistem *e-filling* memberikan pengaruh signifikan tetapi tidak dominan terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena penerapan sistem *e-filling* merupakan salah satu dari beberapa upaya yang dilakukan DJP dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.
3. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat dari kesadaran untuk mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak untuk mendapatkan NPWP. Ketepatan waktu dalam melaporkan, menghitung dan membayar pajak dengan benar juga merupakan kepatuhan sebagai Wajib Pajak.

Besarnya pengaruh pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “*pajak online*” terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak ditunjukkan dengan nilai *R square* sebesar 0,602 atau 60,2%, akan tetapi 39,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Sari Nurhidayah dari Universitas Negeri Yogyakarta yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Pemoderasi Pada KPP Pratama Klaten Tahun 2015” penelitian ini menunjukkan penerapan sistem *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin baik penerapan sistem *e-filling* yang dilakukan maka kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat.

## 2. Analisis dan Interpretasi

Dari hasil persamaan regresi berganda yakni  $Y = 22,850 + 0,343X_1 + 0,043X_2$ . Besarnya nilai konstan (a) menunjukkan nilai yang positif yaitu 22,850 dimana mempunyai arti adanya pengaruh yang positif terhadap pelayanan ( $X_1$ ) dan pemanfaatan fasilitas “*pajak online*” ( $X_2$ ) tetap atau konstan maka akan mempengaruhi variabel kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 22,850. Koefisien regresi  $X_1 = 0,343$ , artinya variabel pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Koefisien regresi  $X_2 = 0,043$ , artinya variabel pemanfaatan fasilitas “*pajak online*” mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Selanjutnya, Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel pelayanan adalah sebesar 2,126 dengan tingkat signifikan 0,036 ( $0,036 < 0,05$ ) maka  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan mempunyai pengaruh

terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Nilai  $t_{hitung}$  variabel pemanfaatan fasilitas “*pajak online*” adalah sebesar 0,037 dengan tingkat signifikan 0,737 ( $0,737 > 0,05$ ) maka  $H_a$  ditolak  $H_o$  diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa pemanfaatan fasilitas “*pajak online*” tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Lalu nilai  $F_{hitung}$  sebesar 3,087 dengan tingkat signifikansi  $\leq 0,05$  maka  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak.

Kaidah keputusan dalam uji t dengan teknik probabilitas adalah:

- a. Jika nilai  $Sig \leq 0,05$ , maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya signifikan (berkontribusi)
- b. Jika nilai  $Sig \geq 0,05$ , maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak signifikan (tidak berkontribusi)

Hal ini membuktikan bahwa pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “*pajak online*” berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jember.

IAIN JEMBER

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Mengacu pada bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bagaimana pengaruh pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “*pajak online*” terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jember. Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontrasepsi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pajak juga merupakan kewajiban bagi setiap warga negara untuk membayar pajak, karena hal tersebut merupakan bentuk pengabdian kepada negara. Kepatuhan Wajib Pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya. DJP juga mengeluarkan sistem “*pajak online*” dimana salah satunya terdapat pelaporan SPT secara *e-filing*. Peningkatan kinerja di KPP Pratama juga berpengaruh dalam hal pemberian pelayanan yang baik terhadap Wajib Pajak. Hal tersebut diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

2. Besarnya nilai konstan (a) menunjukkan nilai yang positif yaitu 22,850 dimana mempunyai arti adanya pengaruh yang positif terhadap pelayanan ( $X_1$ ) dan pemanfaatan fasilitas “*pajak online*” ( $X_2$ ) tetap atau konstan maka akan mempengaruhi variabel kepatuhan Wajib Pajak (Y) sebesar 22,850. Koefisien regresi  $X_1 = 0,343$ , artinya variabel pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Koefisien regresi  $X_2 = 0,043$ , artinya variabel pemanfaatan fasilitas “*pajak online*” mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel pelayanan adalah sebesar 2,126 dengan tingkat signifikan 0,036 ( $0,036 < 0,05$ ) maka  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Nilai  $t_{hitung}$  variabel pemanfaatan fasilitas “*pajak online*” adalah sebesar 0,037 dengan tingkat signifikan 0,737 ( $0,737 > 0,05$ ) maka  $H_a$  ditolak  $H_o$  diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa pemanfaatan fasilitas “*pajak online*” tidak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Lalu nilai  $F_{hitung}$  sebesar 3,087 dengan tingkat signifikansi  $\leq 0,05$  maka  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak.

Kaidah keputusan dalam uji t dengan teknik probabilitas adalah:

- a. Jika nilai Sig.  $\leq 0,05$ , maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya signifikan (berkontribusi)
- b. Jika nilai Sig.  $\geq 0,05$ , maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak signifikan (tidak berkontribusi)

Nilai *R square* sebesar 0,602. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel pelayanan ( $X_1$ ) dan pemanfaatan fasilitas “*pajak online*” ( $X_2$ ) terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ) adalah 60,2% dan sisanya 39,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “*pajak online*”.

## **B. Saran- saran**

1. Dari penelitian ini diharapkan kepada KPP Pratama Jember agar:
  - Meningkatkan pelayanan yang lebih baik dalam melayani Wajib Pajak.
  - Melakukan penyuluhan tentang perpajakan kepada masyarakat.
  - Meningkatkan sistem “*Pajak Online*” dimana dalam hal ini pelaporan pajak secara *e-filling* yang lebih mudah bagi Wajib Pajak, sehingga hal-hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang sama, diharapkan untuk meneliti variabel lain diluar penelitian ini misalnya, metode *e-billing*, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, pemahaman internet, pemahaman perpajakan, dan kesadaran Wajib Pajak, sehingga memiliki pembahasan yang lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anondo, Daru. 2013. *Perpajakan di Indonesia*. Jember : Stain Press
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Grafindo Persada
- Effendi, Mohammad Bakhrun. 2006. *Sistim Perpajakan Peninggalan Kolonial*. Yogyakarta: Alinea Pustaka
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP
- Hadi, Moeljo. 2001. *Dasar-dasar Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa Oleh Juru Sita Pajak Pusat dan Daerah*. Jakarta: Raja Grafindo
- Kasiram, Moh. 2008. *Metodologi Peneitian Kualitatif-Kuantitatif*. Malang: UIN Maliki Press
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: ANDI OFFSET
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyawan, Setia. 2015. *Manajemen Keuangan*. Bandung: Alfabeta
- Nasir, Moh. 2005. *Metodologi Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Prakoso, Kesit Bambang. 2003. *Pajak dan Retribusi Daerah*. Yogyakarta: UII Press
- Riduan dan Sunarto. 2009. *Pengantar Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Santosa, Pandji. 2008 *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance* Bandung:Refika Aditama
- Setiawan, Setu. 2009. *Perpajakan Indonesia*. Malang : UMM Press
- Siahaan, P. Marihot. 2004. *Utang Pajak, Pemenuhan Kewajiban dan Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa*. Jakarta: PT.Raja Grafindo
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan dan Imam Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses
- STAIN Jember. 2013. *Pedoman Karya Ilmiah* .Jember: STAIN Jember Press



Sugiyono. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sutanto, Paojan Mas'ud. 2014. *Perpajakan Indonesia (Teori dan Aplikasi)*. Jakarta: Wacana Media

Widayat. 2004. *Metodologi Penelitian Pemasaran*. Malang: UIN Press

Wulandari, Agustiningsih, "Pengaruh Penerapan E-filling, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta", dalam skripsi (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2016)

[www.pajak.co.id](http://www.pajak.co.id)

<https://app.online-pajak.com>



## Matrik Penelitian

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
Pengaruh Pelayanan dan Pemanfaatan Fasilitas “Pajak Online” Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak(studi kasus di KPP Pratama Jember)	1. Pelayanan	1. <i>Responsive</i> (ketanggapan)	1. Sikap pegawai yang ramah dan sopan 2. Pegawai cepat tanggap dalam memberikan arahan	1. Informan: - Wajib pajak 2. Dokumentasi 3. Kepustakaan 4. Internet	1. Uji Asumsi Klasik: - Uji Multikolonieritas - Uji Normalitas - Uji Autokorelasi - Uji Heteroskedastisitas 2. Teknik pengumpulan data, yaitu: - Kuesioner - Observasi - Dokumentasi - interview 3. Analisis Regresi Berganda: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e$	1. Apakah pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “Pajak Online” berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak? 2. Apakah pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “Pajak Online” berpengaruh signifikan secara simultan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak? 3. Seberapa besar pelayanan dan pemanfaatan fasilitas “Pajak Online” yang berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak?
		2. <i>Realibility</i> (kehandalan)	1. Kemudahan pemberian informasi 2. Cara pelayanan yang nyaman			
	2. Pemanfaatan Fasilitas “Pajak Online”	Sistem <i>E-Filling</i>	1. Kecepatan pelaporan pajak 2. Kelengkapan dalam pengisian data 3. Lebih hemat 4. Tidak merepotkan			
	3. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	1. Kesadaran	1. Mendaftarkan diri 2. Melaporkan SPT			
		2. Kepatuhan	1. Menghitung dan membayar pajak dengan benar 2. Persepsi wajib pajak			

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR III

JALAN LETJEN S. PARMAN No. 100 MALANG KODE POS 65122  
TELEPON (0341) 403333, 403461-62; FAKSIMILE (0341) 403463; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK 1500200  
E-MAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)

Nomor : S - 1081 /WPJ.12/2017  
Sifat : Segera  
Lampiran : -  
Hal : Pemberian Izin Riset  
a.n.Santi Aji Ambarwati NIM 83134097

17 April 2017

Yth. Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri JEMBER  
Jl. Mataram No. 1 Jember

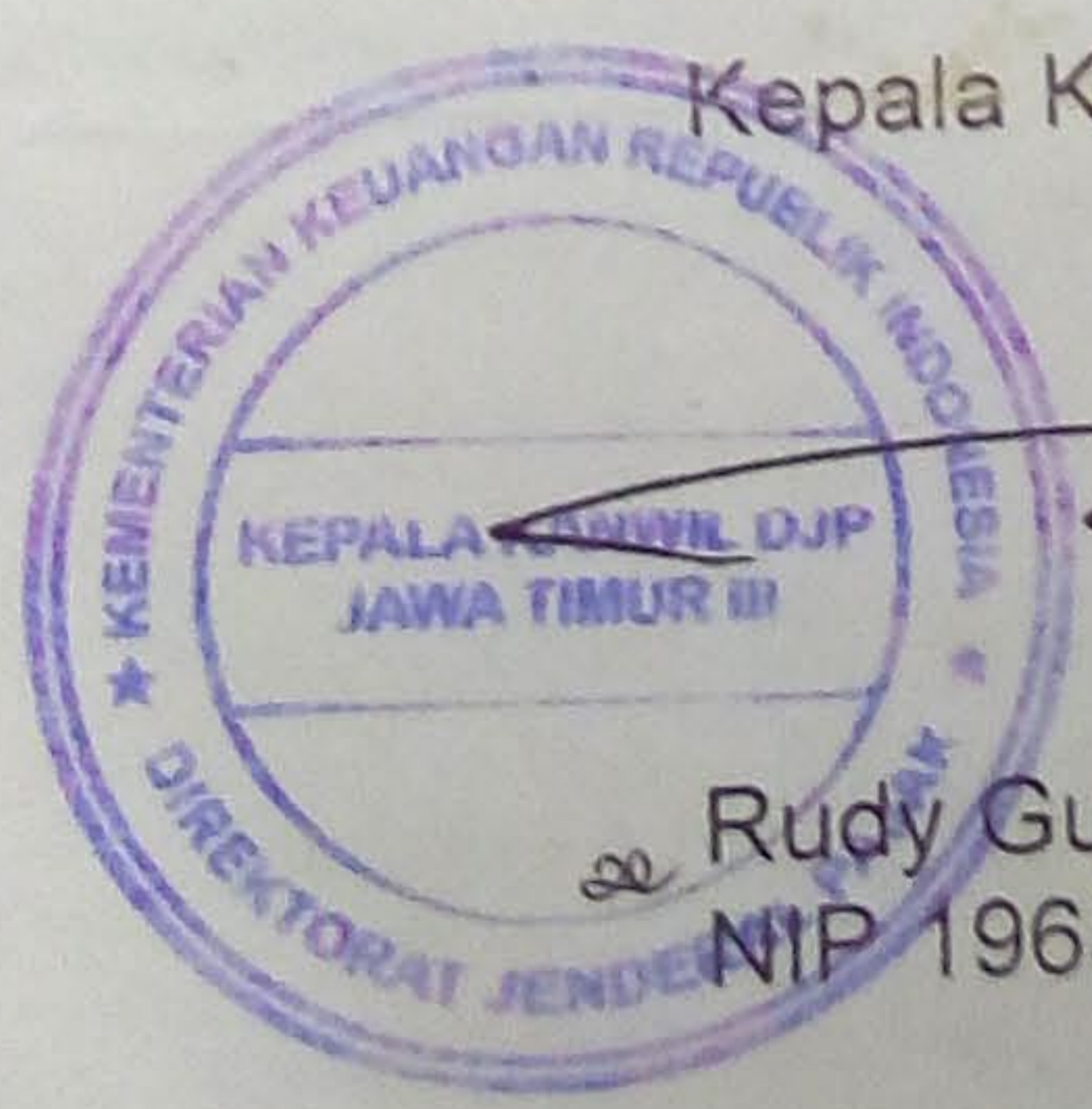
Sehubungan dengan surat Saudara Nomor B-194/ln.20/7.a/PP.00.9/03/2017 tanggal 15 Maret 2017 tentang Riset/Survey, atas :

Nama / NPM : Santi Aji Ambarwati / 83134097

dengan ini Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk penelitian dan/atau riset pada KPP Pratama Jember, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/Negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *softcopy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Softcopy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: [perpustakaan@pajak.go.id](mailto:perpustakaan@pajak.go.id).

Demikian agar dipergunakan sebagaimana mestinya.



Kepala Kantor,

Rudy Gunawan Bastari  
NIP 196503201992031001

Nomor : B\_194/In.20/7.a/PP.00.9/03/2017  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian Skripsi

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Pimpinan KPP Pratama Jember

Di

TEMPAT

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.*

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana S-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu Pimpinan KPP Pratama Jember untuk memberikan izin penelitian kepada mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama : Santi Aji Ambarwati  
NIM : 083134097  
Semester : VIII  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Alamat : Ds. Lembungsari RT 003/RW 018 Ajung-Jember  
No TLP : 085853380931  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Pemanfaatan fasilitas "Pajak Online" Terhadap Tingkat kepatuhan wajib Pajak (Studi Kasus di KPP Pratama Jember)

Demikian Surat izin ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.*

Jember, 15 Maret 2017

an Dekan,

Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga



Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I  
NIP. 19730830 199903 1 002

## JURNAL PENELITIAN

### Pengaruh Pelayanan dan Pemanfaatan Fasilitas “Pajak Online” Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jember

No	Tanggal	Kegiatan
1	24 Maret 2017	Observasi awal
2	27 Maret 2017	Meminta ijin penelitian kepada KPP Pratama Jember
3	29 Maret 2017	Mengambil berkas penelitian yang harus diisi
4	30 Maret 2017	Mengirim berkas penelitian kepada Kanwil DJP Jatim III, Malang
5	29 April 2017	Menerima surat ijin penelitian dari DJP Kanwil III, Malang
6	2 Mei 2017	Menyerahkan surat ijin penelitian kepada KPP Pratama Jember
7	3 Mei 2017	Menyebarkan angket kepada Wajib Pajak
8	29 Mei 2017	Mengambil angket yang sudah disebar
9	9 Juni 2017	Meminta surat keterangan selesai penelitian



# PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Santi Aji Ambarwati  
NIM : 083 134 097  
Semester : VIII (delapan)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan / Prodi: Ekonomi Islam / Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Dan Pemanfaatan Fasilitas “Pajak Online” Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak”** adalah benar-benar hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jember, 9 Oktober 2017

Yang menyatakan



Santi Aji Ambarwati  
NIM. 083 134 097

**KUESIONER PENELITIAN “PENGARUH PELAYANAN DAN  
PEMANFAATAN FASILITAS “PAJAK ONLINE” TERHADAP TINGKAT  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK”**

**Petunjuk Pengisian Kuesioner**

Pernyataan dibawah ini bertujuan untuk mengetahui **Pengaruh Pelayanan dan Pemanfaatan Fasilitas “Pajak Online” Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak**. Bapak/ Ibu/ Saudara/ i dimohon untuk dapat menjawab setiap pertanyaan dengan keyakinan tinggi serta tidak mengosongkan satu jawabanpun dan setiap pernyataan hanya boleh ada satu jawaban. Jawaban atas pernyataan dilakukan dengan memberikan tanda *cheklist* (√) pada salah satu jawaban yang dianggap sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

**Skala yang digunakan dalam menjawab pertanyaan adalah sebagai berikut:**

- |                                 |                          |
|---------------------------------|--------------------------|
| ➤ Sangat Tidak Setuju (STS) : 1 | ➤ Setuju (S) : 4         |
| ➤ Tidak Setuju (TS) : 2         | ➤ Sangat Setuju (SS) : 5 |
| ➤ Ragu-ragu (R) : 3             |                          |

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama Bapak/ Ibu/ Saudara/ i : \_\_\_\_\_ (boleh diisi/ tidak)
2. Jenis kelamin : \_\_\_\_\_  
 Laki-laki  Perempuan
3. Umur : \_\_\_\_\_ tahun
4. Pendidikan Terakhir : \_\_\_\_\_  
 SMA  Magister (S2)  
 Diploma  Lainnya...  
 Sarjana (S1)
5. Jenis Pekerjaan : \_\_\_\_\_  
 PNS  Lainnya...  
 Swasta

6. Pernah mencoba atau menggunakan *e-filling* dengan aplikasi ”*Pajak Online*”?

Ya

Tidak

## B. PERNYATAAN WAJIB PAJAK

NO	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
1	Pajak merupakan bentuk pengabdian saya kepada Negara.					
2	Saya mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak secara sukarela untuk mendapatkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)					
3	Saya mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak secara sukarela di Kantor Pelayanan Pajak (KPP)					
4	Saya selalu menghitung dan membayar pajak sesuai dengan tarif yang ditentukan oleh peraturan perpajakan.					
5	Saya selalu membayar kekurangan pajak saya sebelum dilakukan pemeriksaan.					
6	Saya selalu mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) sesuai dengan Perundang-undangan.					
7	Saya selalu melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan) dengan tepat waktu.					
8	Petugas pajak bersikap ramah dan sopan terhadap saya selaku Wajib					



	Pajak					
9	Saat saya mengalami kesulitan petugas pajak selalu cepat tanggap dalam memberikan arahan.					
10	Petugas pajak selalu memberikan informasi dan penjelasan yang mudah saya mengerti serta memberikan solusi yang tepat pada setiap masalah yang saya hadapi mengenai pajak.					
11	Fasilitas Call Center sangat memudahkan saya bertanya mengenai pajak tanpa harus datang ke KPP Pratama Jember.					
12	Kualitas pelayanan, tempat yang nyaman, serta keramahan petugas membuat saya merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan.					
13	Saya melakukan Registrasi online melalui jaringan internet yang ada di situs resmi <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a>					
14	Dengan adanya fasilitas “ <i>Pajak Online</i> ” dan diterapkannya sistim <i>e-filling</i> sangat memudahkan saya melaporkan pajak kapan saja					
15	Dengan adanya fasilitas “ <i>Pajak Online</i> ” dan diterapkannya sistim <i>e-filling</i> data yang saya laporkan selalu lengkap					
16	Dalam menyampaikan SPT saya					

	menggunakan formulir 1770S atau 1770SS secara <i>e-filling</i> .					
17	Dengan adanya fasilitas “ <i>Pajak Online</i> ” dan diterapkannya sistim <i>e-filling</i> lebih ramah lingkungan karena tidak memerlukan banyak kertas.					
18	Dengan adanya fasilitas “ <i>Pajak Online</i> ” dan diterapkannya sistim <i>e-filling</i> saya tidak perlu mencetak semua formulir lampiran.					
19	Dengan adanya fasilitas “ <i>Pajak Online</i> ” dan diterapkannya sistim <i>e-filling</i> saya dapat menghemat biaya untuk melaporkan pajak saya.					
20	Saya mengikuti semua peraturan Perpajakan tentang <i>e-filling</i> dalam penyampaian SPT.					

IAIN JEMBER

## DAFTAR SELURUH JAWABAN ANGGKET

### A. Jawaban Angket Variabel $X_1$

NO	x1	x2	x3	x4	x5	X1 total
1	4	4	4	4	4	20
2	3	3	4	4	3	17
3	5	5	5	4	5	24
4	4	4	4	3	4	19
5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	5	4	4	21
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	3	4	4	19
9	5	5	5	5	5	25
10	4	4	4	4	4	20
11	5	5	5	4	4	23
12	3	4	3	4	4	18
13	4	4	3	3	3	17
14	4	4	4	4	4	20
15	5	4	4	4	4	21
16	4	4	4	4	3	19
17	3	4	4	4	4	19
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	3	19
20	5	3	4	3	4	19
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	3	4	19
26	4	4	4	3	4	19
27	5	5	5	5	4	24
28	4	4	4	4	4	20
29	3	3	4	4	3	17
30	3	4	4	4	4	19
31	4	4	4	3	4	19
32	4	4	4	3	4	19
33	4	4	4	4	4	20
34	4	5	4	4	4	21
35	4	4	4	4	4	20
36	5	5	4	5	5	24
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	20
40	5	4	5	4	5	23

41	4	4	4	4	4	20
42	4	4	4	4	4	20
43	4	5	5	4	5	23
44	5	5	4	5	4	23
45	4	4	4	4	4	20
46	4	4	4	4	4	20
47	5	4	5	5	5	24
48	4	5	4	4	4	21
49	4	4	4	3	4	19
50	5	5	5	4	5	24
51	4	4	4	4	4	20
52	5	5	4	5	5	24
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	4	4	4	20
57	3	4	3	3	3	16
58	5	5	4	4	5	23
59	4	5	5	4	4	22
60	4	5	5	4	4	22
61	2	4	4	4	4	18
62	4	4	4	4	4	20
63	4	4	3	3	4	18
64	4	4	4	3	4	19
65	4	4	4	4	4	20
66	3	4	4	4	4	19
67	3	4	4	4	4	19
68	5	5	5	2	2	19
69	5	5	4	3	4	21
70	5	5	5	4	5	24
71	5	4	4	4	4	21
72	4	4	4	4	4	20
73	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	4	4	20
75	4	4	4	4	4	20
76	4	4	4	3	4	19
77	4	4	4	4	4	20
78	5	4	4	4	4	21
79	4	4	4	4	4	20

A. Jawaban Angket Variabel X<sub>2</sub>

NO	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	X2 total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	4	4	5	5	5	5	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	5	4	4	4	4	4	4	4	33
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	4	4	4	3	5	5	5	4	34
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	4	5	4	5	5	5	5	5	38
12	4	4	4	4	4	4	5	5	34
13	4	4	3	4	4	4	4	4	31
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	4	5	4	4	5	4	5	4	35
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	3	4	4	4	5	5	5	5	35
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	4	5	5	4	4	4	5	4	35
29	4	5	5	5	5	5	5	5	39
30	4	4	4	4	4	4	4	4	32
31	4	4	4	4	4	4	4	4	32
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	3	4	5	4	5	5	5	4	35
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	4	4	4	4	4	4	4	4	32
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32

42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	5	5	5	4	4	5	4	4	36
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	5	5	5	5	5	5	5	4	39
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32
49	4	4	4	4	4	4	4	4	32
50	4	4	4	4	4	4	4	4	32
51	4	4	4	4	4	4	4	5	33
52	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53	4	5	5	5	5	5	5	5	39
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55	4	4	4	4	4	4	4	4	32
56	5	5	5	5	5	5	5	5	40
57	4	5	4	4	5	5	5	5	37
58	4	5	4	4	4	5	5	5	36
59	3	4	4	4	4	4	4	4	31
60	4	4	4	4	4	4	4	4	32
61	4	4	4	4	4	4	4	4	32
62	4	4	4	4	4	4	4	4	32
63	4	4	4	4	4	2	4	4	30
64	4	4	4	4	4	4	4	4	32
65	4	4	4	4	4	4	4	4	32
66	4	4	4	4	4	4	4	4	32
67	3	4	5	5	4	4	4	4	33
68	4	4	5	4	4	4	3	4	32
69	4	5	5	4	3	4	4	4	33
70	4	4	4	4	4	4	4	4	32
71	4	4	4	4	4	4	4	4	32
72	4	4	4	4	4	4	4	4	32
73	4	4	4	4	4	4	4	4	32
74	4	4	4	4	4	4	4	4	32
75	4	4	4	4	4	4	4	4	32
76	4	4	4	4	4	4	4	4	32
77	4	4	4	4	4	4	4	4	32
78	4	4	4	4	4	4	4	4	32
79	3	3	3	4	4	4	4	4	29

A. Jawaban Angket Variabel Y

NO	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	Y total
1	4	4	4	4	4	4	4	28
2	4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	4	28
5	3	4	4	3	4	4	4	26
6	5	5	5	5	4	5	5	34
7	5	5	5	5	5	4	4	33
8	5	5	4	3	4	4	4	29
9	5	5	5	5	4	4	4	32
10	5	5	5	4	4	4	4	31
11	5	5	5	5	5	5	5	35
12	4	5	4	5	5	5	4	32
13	5	4	4	4	4	4	4	29
14	4	4	4	4	4	4	4	28
15	5	5	5	5	5	5	5	35
16	4	4	4	4	4	4	4	28
17	5	5	5	4	4	4	4	31
18	4	4	4	4	4	4	4	28
19	5	4	4	3	3	4	4	27
20	5	4	4	4	3	4	5	29
21	5	5	5	5	4	5	5	34
22	5	5	5	5	4	5	5	34
23	4	5	5	5	4	4	5	32
24	4	4	4	4	4	4	4	28
25	5	5	5	5	5	4	5	34
26	4	4	4	4	4	4	4	28
27	4	4	4	4	4	4	4	28
28	4	4	4	4	4	4	4	28
29	4	4	4	4	4	4	4	28
30	5	4	4	4	4	4	4	29
31	5	5	5	5	5	4	4	33
32	5	5	5	5	5	5	4	34
33	5	5	5	5	5	4	4	33
34	5	5	5	5	4	4	4	32
35	5	5	5	5	5	4	4	33
36	5	5	4	4	5	5	5	33
37	5	5	5	5	5	4	4	33
38	5	5	5	5	5	4	4	33
39	4	4	4	4	4	4	4	28
40	5	5	5	5	4	4	4	32
41	4	4	4	4	4	4	4	28
42	5	5	5	5	4	4	4	32

43	5	5	5	5	4	4	4	32
44	5	5	5	4	5	4	4	32
45	5	5	5	4	4	4	4	31
46	5	5	5	4	5	4	4	32
47	5	5	5	5	5	5	5	35
48	5	5	5	5	4	4	4	32
49	5	5	5	5	5	5	5	35
50	5	5	5	5	5	4	4	33
51	5	5	5	4	4	5	4	32
52	5	4	4	4	4	4	4	29
53	4	5	5	4	4	4	4	30
54	5	5	4	4	4	5	4	31
55	5	5	5	5	5	4	4	33
56	5	5	5	5	5	5	5	35
57	4	4	4	4	4	4	4	28
58	5	5	5	5	4	4	4	32
59	4	4	4	4	4	4	4	28
60	5	5	5	5	5	5	5	35
61	4	4	4	4	4	4	4	28
62	5	4	4	4	4	5	5	31
63	4	4	4	4	3	4	4	27
64	5	5	5	5	5	5	5	35
65	5	5	5	5	5	5	4	34
66	5	5	5	5	5	5	5	35
67	4	4	4	4	3	4	3	26
68	5	5	5	5	4	4	3	31
69	5	5	5	5	5	5	5	35
70	4	4	4	4	4	4	4	28
71	5	5	5	5	5	5	5	35
72	5	5	5	5	5	5	5	35
73	5	5	5	5	5	5	5	35
74	5	5	5	5	5	5	5	35
75	5	5	5	5	5	5	5	35
76	5	5	5	5	5	5	4	34
77	5	5	5	5	5	5	5	35
78	5	5	5	5	5	5	5	35
79	4	4	4	4	3	4	4	27



## HASIL UJI VALIDITAS dan RELIABILITAS X1

### UJI VALIDITAS

**Correlations**

		x1	x2	x3	x4	x5	X1 total
x1	Pearson Correlation	1	.512**	.455**	.154	.406**	.739**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.174	.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79
x2	Pearson Correlation	.512**	1	.495**	.234*	.409**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.038	.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79
x3	Pearson Correlation	.455**	.495**	1	.253*	.367**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.025	.001	.000
	N	79	79	79	79	79	79
x4	Pearson Correlation	.154	.234*	.253*	1	.488**	.601**
	Sig. (2-tailed)	.174	.038	.025		.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79
x5	Pearson Correlation	.406**	.409**	.367**	.488**	1	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000
	N	79	79	79	79	79	79
X1 total	Pearson Correlation	.739**	.736**	.710**	.601**	.752**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	79	79	79	79	79	79

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

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

### UJI RELIABEL

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	79	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	79	100.0

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	79	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	79	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.779	.851	6

IAIN JEMBER

## HASIL UJI VALIDITAS dan RELIABILITAS X<sub>2</sub>

### UJI VALIDITAS

**Correlations**

		x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	X2 total
x1	Pearson Correlation	1	.467**	.274*	.230*	.093	.161	.086	.103	.406**
	Sig. (2-tailed)		.000	.014	.041	.413	.157	.451	.367	.000
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79
x2	Pearson Correlation	.467**	1	.661**	.555**	.477**	.561**	.647**	.525**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79
x3	Pearson Correlation	.274*	.661**	1	.559**	.320**	.422**	.346**	.258*	.663**
	Sig. (2-tailed)	.014	.000		.000	.004	.000	.002	.022	.000
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79
x4	Pearson Correlation	.230*	.555**	.559**	1	.448**	.386**	.390**	.493**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.041	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79
x5	Pearson Correlation	.093	.477**	.320**	.448**	1	.711**	.807**	.621**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.413	.000	.004	.000		.000	.000	.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79
x6	Pearson Correlation	.161	.561**	.422**	.386**	.711**	1	.695**	.617**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.157	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79
x7	Pearson Correlation	.086	.647**	.346**	.390**	.807**	.695**	1	.712**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.451	.000	.002	.000	.000	.000		.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79
x8	Pearson Correlation	.103	.525**	.258*	.493**	.621**	.617**	.712**	1	.748**
	Sig. (2-tailed)									
	N									

	Sig. (2-tailed)	.367	.000	.022	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79
X2 total	Pearson									
	Correlation	.406**	.846**	.663**	.681**	.786**	.807**	.825**	.748**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	79	79	79	79	79	79	79	79	79

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

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

## UJI RELIABEL

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	79	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	79	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.776	.904	9

## HASIL UJI VALIDITAS dan RELIABILITAS Y

### UJI VALIDITAS

**Correlations**

		y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	Y total
y1	Pearson Correlation	1	.735**	.700**	.559**	.468**	.424**	.368**	.765**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	79	79	79	79	79	79	79	79
y2	Pearson Correlation	.735**	1	.898**	.717**	.650**	.478**	.359**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	79	79	79	79	79	79	79	79
y3	Pearson Correlation	.700**	.898**	1	.786**	.606**	.377**	.355**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.001	.001	.000
	N	79	79	79	79	79	79	79	79
y4	Pearson Correlation	.559**	.717**	.786**	1	.637**	.468**	.417**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79	79	79
y5	Pearson Correlation	.468**	.650**	.606**	.637**	1	.530**	.446**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79	79	79
y6	Pearson Correlation	.424**	.478**	.377**	.468**	.530**	1	.717**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000
	N	79	79	79	79	79	79	79	79
y7	Pearson Correlation	.368**	.359**	.355**	.417**	.446**	.717**	1	.659**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.001	.000	.000	.000		.000
	N	79	79	79	79	79	79	79	79

Y total	Pearson								
	Correlation	.765**	.875**	.856**	.839**	.800**	.718**	.659**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	79	79	79	79	79	79	79	79

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

## UJI RELIABEL

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	79	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	79	100.0

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

### Reliability Statistics

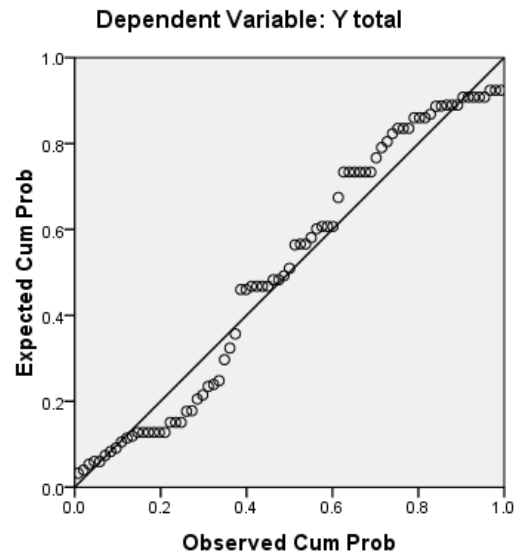
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.791	.927	8

# IAIN JEMBER

## UJI ASUMSI KLASIK

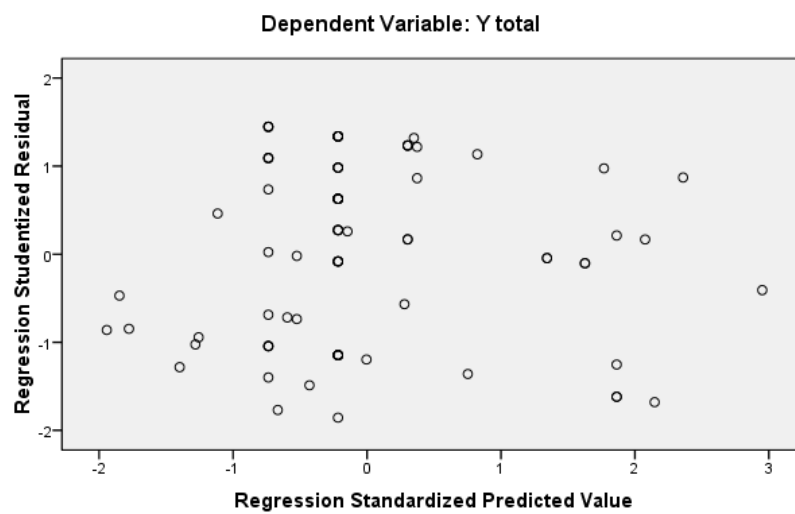
### a. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



### b. Uji heteroskedastisitas

Scatterplot



c. Uji Multikolonieritas

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	23.985	5.447		4.403	.000		
	X1 total	.297	.180	.191	1.655	.102	.951	1.051
	X2 total	.041	.149	.031	.271	.787	.951	1.051

a. Dependent Variable: Y total





## OUTPUT UJI REGRESI LINIER BERGANDA

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.200 <sup>a</sup>	.040	.015	2.839

a. Predictors: (Constant), X2 total, X1 total

b. Dependent Variable: Y total

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.512	2	12.756	1.583	.212 <sup>a</sup>
	Residual	612.564	76	8.060		
	Total	638.076	78			

a. Predictors: (Constant), X2 total, X1 total

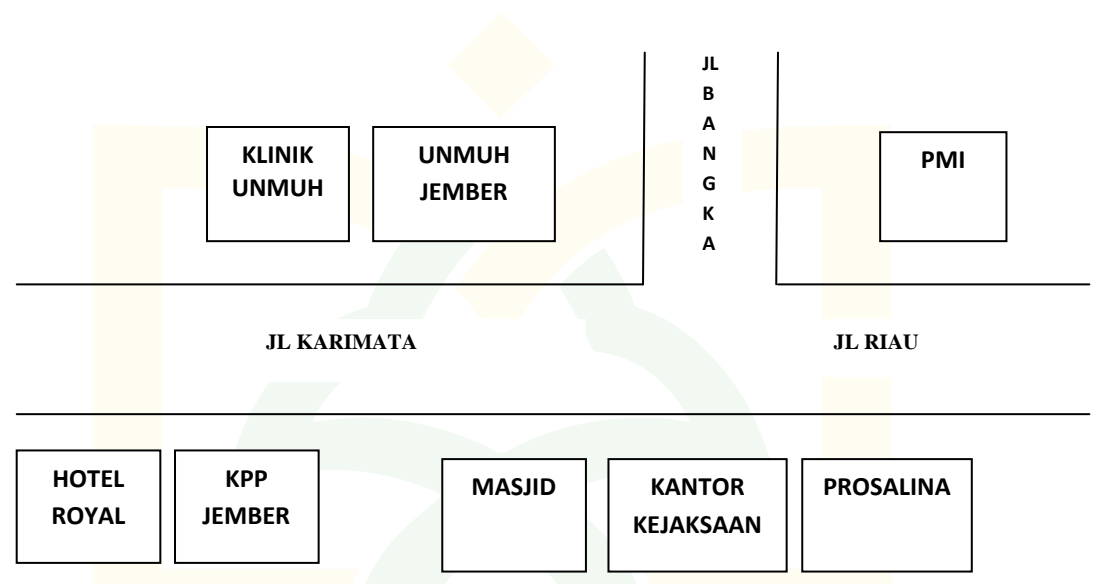
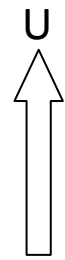
b. Dependent Variable: Y total

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.985	5.447		4.403	.000
	X1 total	.297	.180	.191	1.655	.102
	X2 total	.041	.149	.031	.271	.787

a. Dependent Variable: Y total

Denah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember



IAIN JEMBER

## Dokumentasi Penelitian







## BIODATA PENULIS



Nama : Santi Aji Ambarwati  
Alamat : Ds.Lembungsari RT 003 RW 018 Ajung  
Jenis Kelamin : Perempuan  
TTL : Jember, 20 Agustus 1994  
No. Handpone : 085781648324

### **Pendidikan**

1. 1999-2001 TK Fathus Salafi
2. 2001- 2007 SDN Ajung 01
3. 2007-2010 SMP Negeri 08 Jember
4. 2010-2013 MA Al Amin Tabanan, Bali

IAIN JEMBER