

**PENGARUH *SELF ASSESSMENT SYSTEM* DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP)
PRATAMA JEMBER**

SKRIPSI

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



Oleh:

Nailul Ilmi Amalia
NIM. 083 144 050

Dosen Pembimbing

Dr. Moch. Chotib, S.Ag.,MM
NIP. 197107272002121003

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
APRIL 2018**

**PENGARUH *SELF ASSESSMENT SYSTEM* DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP)
PRATAMA JEMBER**


SKRIPSI

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

Oleh:

Nailul Ilmi Amalia
NIM. 083 144 050

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing



Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM
NIP. 197107272002121003

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
APRIL 2018**

**PENGARUH *SELF ASSESSMENT SYSTEM* DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (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 : Rabu
Tanggal : 04 April 2018


Tim Penguji

Ketua



Daru Anondo, SE., M.Si
NIP. 19750303 200901 1 009

Sekretaris



Nurul Setianingrum, SE., MM
NIP. 19690523 199803 2 001

Anggota

1. Dr. Abdul Rohim, M.E.I
2. Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM



Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM
NIP. 19510107 200212 1 003

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٤﴾

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu.¹

¹ Al-Quran, *An-Nisa'* : Ayat 29. (Mushaf Al-Quran Terjemah, 2002), 84

PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku Bapak Ramdan dan Ibu Sumilah yang selalu mendoakanku, membimbingku, mengajarkanku dan mengarahkanku demi masa depan yang lebih baik.
2. Adikku tersayang Itna Khusnatul Azizah yang memberiku semangat untuk menyelesaikan pendidikanku.
3. Sahabat-sahabatku mahasiswa Ekonomi Syariah kelas K1, terimakasih atas semua kebersamaan selama 4 tahun ini, canda tawa yang selama ini mewarnai perkuliahan ini.
4. Teruntuk keluarga KOPMA Pandhalungan IAIN Jember, Mas Agus, Asari, Dek Lujeng, Dek Dewi, Putri, Mevin, Dek Imron, Dek Faqih, Mas Ali, Mas Irfan, Mas Rilo, Rifka Ovi, Dek zaim, Dek Kesi dan segenap jajaran pengurus dan pengawas yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih kalian menjadi penyemangat dan sampai selesainya skripsi ini.
5. Sahabat-sahabatku Ike, Wilda, Mbak Uswa, Rizal, Zen, Rofi terimakasih sudah menjadi sahabat terbaik yang selalu siap membantuku kapan dan dimanapun.
6. Milwa Amidatul Liza, terimakasih mbak mil, sudah menjadi partner bisnis sekaligus sahabat yang mau bekerja keras bareng, sudah mau hujan-hujan meskipun cuma air hujan dan kepanasan meskipun Cuma sinar matahari, semoga bisnis kita “by me collection” tambah maju dan keinginan kita untuk mendirikan KOPWAN tercapai, amin.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur penulis paanjatkan kepada Allah SWT. Karena dengan limpahan rahmad, taufik dan hidayah-Nya, penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan meskipun masih banyak kekurangan yang harus dibenahi. Sholawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Penulis menyadari ada banyak pihak yang turut membantu dan memperlancar dalam proses penyusunan skripsi ini, baik dari awal hingga akhir. Oleh karenanya, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM. Selaku rektor IAIN Jember.
2. Dr. Moch. Chotib, S.Ag.,MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Dosen Pembimbing yang senantiasa sabar dalam memberikan arahan, motivasi dan bimbingan sampai penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.
4. Nikmatul Masruroh, M.E.I. Selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah.
5. Nurul Setianingrum,SE.,MM selaku dosen pembimbing akademik.
6. Indra Gunawan selaku pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember yang telah membantu dalam mempermudah penelitian ini.
7. Segenap dosen dan karyawan IAIN Jember yang telah ikhlas membagi pengalaman dan ilmu.

8. Tim penguji skripsi yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.

Akhirnya, kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan demi perbaikan penulis karya sejenis dimasa yang akan datang. Dengan ucapan *Bismillahirrahmanirrohim*, penulis persembahkan karya sederhana ini dengan harapan semoga yang sedikit ini dapat memberi manfaat kepada semuanya. Amin.

Jember, 04 April 2018

Penulis

Nailul Ilmi Amalia

NIM. 083144050

IAIN JEMBER

ABSTRAK

NAILUL ILMI AMALIA, Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM, 2018: "*PENGARUH SELF ASSESSMENT SYSTEM DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember)*".

Penelitian ini dilakukan karena tingkat kepatuhan masyarakat Jember untuk membayar pajak masih minim, hanya sekitar 30% orang mampu yang membayar pajak. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat meningkat dengan sukarela dengan mengoptimalkan sistem *self assessment* yang dalam hal ini Direktur Jendral Pajak dengan memberikan pelayanan pajak. Kualitas pelayanan pajak yang memuaskan pasti juga akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak untuk tetap patuh dalam membayar pajak.

Rumusan masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah : 1. Adakah pengaruh *self assessment system* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember? 2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember? 3. Berapa besar pengaruh *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember secara simultan?

Tujuan penulisan : 1. Menganalisis pengaruh *Self Assessment System* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. 2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. 3. Menganalisis pengaruh *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember secara simultan.

Metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif, jenis penelitian yaitu survey, teknik penentuan suubyek menggunakan purposive sampling, teknik pengambilan data menggunakan angket atau quitiner dan observasi. Analisa data menggunakan statistik deskriptif.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah : 1. Berdasarkan pengujian secara parsial atau uji t dapat dilihat bahwa *self assessment system*, dimana nilai signifikansi yang dihasilkan adalah 0,000. Berdasarkan analisis diatas dapat dikatakan bahwa *self assessment sytem* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. 2. Berdasarkan uji t dapat dilihat kualitas pelayanan pajak, dimana nilai signifikansi yang dihasilkan yaitu 13,133. Berdasarkan analisis diatas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. 3. Berdasarkan pengujian koefisien determinasi R^2 yang menunjukkan bahwa nilai tingkat pengaruh sebesar 83,7%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak Jember.

ABSTRACT

NAILUL ILMI AMALIA, Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM, 2018: *"THE EFFECT OF SELF ASSESSMENT SYSTEM AND QUALITY OF TAX SERVICE TO THE PERSONAL TAX COMPULSOR'S LEVEL (In Tax Office (KPP) Pratama Jember)"*.

This research is done because the level of compliance of the people of Jember to pay taxes is still minimal, only about 30% of people are able to pay taxes. So taxpayer compliance can be increased voluntarily by optimizing the self assessment system in this case the Director General of Taxes by providing tax services. The satisfactory quality of tax service will also provide satisfaction to taxpayers to remain obedient in paying taxes.

The formulation of the problem studied in this thesis is: 1. Is there any influence of self assessment system on the taxpayer compliance level of individual in Tax Office Pratama Jember? 2. Is there any influence of the quality of tax service on the level of compliance of individual taxpayers in the Tax Office Pratama Jember? 3. How much influence the self assessment system and the quality of tax service to the level of taxpayer compliance of individuals in the Tax Office Pratama Jember simultaneously?

The purpose of writing: 1. Analyze the influence of Self Assessment System on the level of taxpayer compliance of individuals in the Tax Office Pratama Jember. 2. Analyzing the influence of the quality of tax service on the level of taxpayer compliance of individuals in the Tax Office Pratama Jember. 3. Analyze the influence of self assessment system influence the self assessment system and the quality of tax service on the level of taxpayer compliance of individuals in the Tax Office Pratama Jember simultaneously.

The research method used is using quantitative approach, the type of research is the survey, the technique of determining suubjek using purposive sampling, data retrieval technique using questionnaire or quitiner and observation. Data analysis using descriptive statistics.

The conclusion of the results of this study are: 1. Based on partial test or t test can be seen that the self assessment system, where the value of significance is 0.000. Based on the above analysis can be said that the self assessment sytem partially significant effect on the level of taxpayer compliance person. 2. Based on the t test can be seen the quality of tax services, where the value of significance produced is 13.133. Based on the above analysis can be said that the quality of tax services partially no significant effect on the level of taxpayer compliance person. 3. Based on testing coefficient determination R2 which shows that the value of influence level of 83.7%. It can be concluded that the variable self assessment system and the quality of tax service significantly influence the level of taxpayer compliance of individuals at the tax office Jember.

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
LAMPIRAN-LAMPIRAN	xii
DATAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penulisan	5
1.4 Manfaat Penulisan	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
1. Variabel Penelitian	7
2. Indikator Variabel	7
1.6 Definisi Operasional	8
1.7 Asumsi Penelitian	10
1.8 Sistematika Pembahasan	10

1.9 Metode Penelitian	11
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	24
2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
2.2 Kajian Teori.....	37
1. <i>Self Assessment System</i>	37
2. Kualitas Pelayanan Pajak.....	40
3. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	42
4. Konsep Dasar Perpajakan	53
2.3 Kerangka Penelitian.....	60
2.4 Hipotesis	60
BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	62
3.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	62
3.2 Sejarah Singkat KPP Pratama Jember	63
3.3 Visi dan Misi KPP Pratama Jember	64
3.4 Struktur Organisasi	65
3.5 Tugas dan Fungsi masing-masing Seksi di KPP Pratama Jember	66
3.6 Letak geografis	68
3.7 Analisis dan Pengujian Hipotesis	68
3.8 Pembahasan	92
BAB IV PENUTUP	96
4.1 Kesimpulan.....	96
4.2 Saran-saran	97
DAFTAR PUSTAKA	98

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Matrix Penelitian
2. Jurnal Penelitian
3. Angket Penelitian
4. Data Hasil Angket
5. Data Hasil SPSS
6. Surat Keterangan Izin Penelitian dari DJP
7. Surat Izin Penelitian
8. Pernyataan Keaslian Tulisan
9. Biodata Penulis



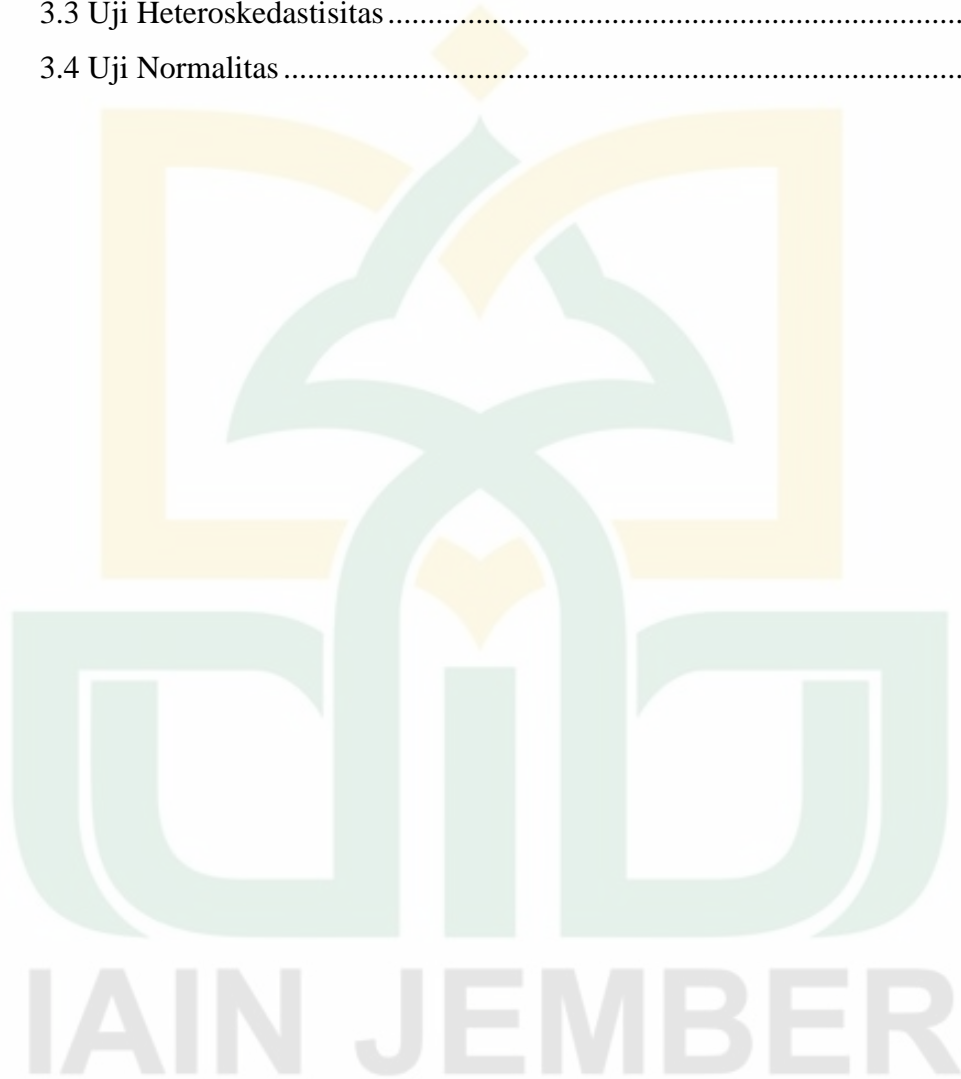
DAFTAR TABEL

No. Uraian	Hal.
2.1 Penelitian Terdahulu	25
3.2 Tabel jumlah KPP	51
3.3 Statistik deskriptif	57
3.4 Data hasil uji validitas <i>Self Assessment System</i>	59
3.5 Data hasil uji validitas Kualitas Pelayanan Pajak	63
3.6 Data hasil uji validitas	65
3.7 Hasil validitas <i>Self Assessment System</i>	68
3.8 Hasil validitas Kualitas Pelayanan Pajak	68
3.9 Hasil validitas Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	69
3.10 Reabiliti <i>Self Assessment System</i>	70
3.11 Reabiliti Kualitas Pelayanan Pajak	70
3.12 Reabiliti Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	71
3.13 Reabiliti Keseluruhan.....	71
3.14 Uji Multikolinieritas	72
3.15 Persamaan Regresi Linier Berganda	76
3.16 Uji Koefesien Determinasi	78
3.17 Uji T	79
3.18 Uji F.....	80

IAIN JEMBER

DAFTAR GAMBAR

No. Uraian	Hal.
2.1 Kerangka Penelitian	49
3.2 Struktur Organisasi	54
3.3 Uji Heteroskedastisitas	74
3.4 Uji Normalitas	75



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ada dua hal yang tidak bisa dihindari oleh setiap orang selama hidupnya yaitu kematian dan pajak (*death and tax*), kematian jelas bahwa semua makhluk hidup akan merasakan kematian, tetapi mengapa pajak juga? Karena hampir seluruh kehidupan perorangan dan perkembangan dunia bisnis dipengaruhi oleh ketentuan perundang-undangan perpajakan yang tidak mungkin juga dapat dihindari halnya kematian. Sama halnya dengan Indonesia yang sekarang ini merupakan negara berkembang yang melakukan pembangunan nasional secara terus menerus. Untuk melakukan pembangunan nasional ini, pemerintah memerlukan dana yang besar yang tidak hanya bersumber dari pinjaman luar negeri tapi juga penerimaan dari dalam negeri. Salah satu penerimaan dalam negeri yang memiliki kontribusi yang sangat besar bagi pembangunan nasional adalah pajak. Pajak bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan dan peningkatan sarana publik. Alokasi pajak tidak hanya diberikan kepada rakyat yang membayar pajak tetapi juga untuk kepentingan rakyat yang tidak membayar pajak. Dengan demikian, peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan menunjang jalannya pemerintahan.

Secara umum dapat dikatakan pajak adalah pungutan dari masyarakat kepada negara (pemerintah) berdasarkan undang-undang yang bersifat dapat dipaksakan dan terutang oleh yang wajib membayarnya dengan tidak

mendapat balas jasa secara langsung hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Perlunya pemungutan pajak pada suatu negara, sangat erat kaitannya dengan fungsi pajak sebagai salah satu sumber penerimaan negara.¹

Pajak menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan menyatakan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dimana dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung yang digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya dalam kemakmuran rakyat.²

Pajak yang merupakan kontribusi wajib setiap warga negara yang sudah mampu memenuhi kewajibannya kepada negara, berdasarkan undang-undang perpajakan di Indonesia pembayaran pajak menggunakan sistem *self assessment* yaitu menghitung sendiri, membayar sendiri, dan melaporkan pajak sendiri.

Self Assessment System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.³ Yakni mendaftarkan diri di KPP (Kantor Pelayanan Pajak) untuk mendapatkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), menghitung dan atau memperhitungkan sendiri jumlah pajak terutang, menyetor pajak

¹ MARIHOT PAHALA SIAHAAN, *Utang Pajak, Pemenuhan Kewajiban, dan Penagihan Pajak dengan Surat Paksa*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), 5-8

² SIGIT IBNU PAWOKO, *Undang-undang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*, (Jakarta, Salemba Empat, 2009), 4.

³³ PAOJAN MAS'UD SUTANTO, *Perpajakan Indonesia (Teori dan Praktik)*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014), 7.

tersebut kepada Direktur Jendral Pajak, serta terutama menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) dengan baik dan benar.⁴

Masalah kepatuhan pajak adalah masalah yang penting. Jika Wajib Pajak (WP) tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 menjelaskan bahwa kepatuhan perpajakan adalah: Tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Jadi dapat artikan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.⁵

Kepatuhan wajib pajak merupakan cerminan dari pelaksanaan *Self Assessment System* yang berlaku di Indonesia. Sistem pemungutan di Indonesia berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan menurut wajib pajak untuk turut aktif dalam penentuan kewajiban perpajakannya.

Meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain dengan sistem *self assessment* tapi juga dengan kualitas pelayanan pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan pajak

⁴ Ibid, 17.

⁵ Dadi ardiana, *Peraturan Perpajakn*, (Yogyakarta: Andi Ofset, 2008), 191.

diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dalam hal ini yaitu wajib pajak. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan dengan pengalaman yang sebenarnya atas pelayanan yang diterima.

Menurut penelitian Supadmi (2009) peningkatan kualitas pelayanan pajak dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu, penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak dapat meningkat melalui kualitas pelayanan yang baik dan akan berpengaruh pada penerimaan pajak. Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak PER/02/PJ/2014 pengertian pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Direktur Jendral Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Tingkat kepatuhan masyarakat Jember untuk membayar pajak masih minim, hanya sekitar 30% orang mampu yang membayar pajak. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat meningkat dengan sukarela dengan mengoptimalkan sistem *self assessment* yang dalam hal ini Direktur Jendral Pajak dengan memberikan pelayanan pajak. Kualitas pelayanan pajak yang memuaskan pasti juga akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak untuk tetap patuh dalam membayar pajak.

Selama ini yang sering diteliti mengenai kepatuhan wajib pajak dari sudut pandang wajib pajak itu sendiri jadi disini peneliti menggunakan sudut pandang dari pegawai kantor pajak.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh dan mendalam mengenai "PENGARUH *SELF ASSESSMENT SYSTEM* DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember)".

1.2 Rumusan Masalah

1. Adakah pengaruh pengaruh *self assessment system* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember?
2. Adakah pengaruh pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember?
3. Berapa besar pengaruh *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember secara simultan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh *self assessment system* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.
3. Menganalisis pengaruh *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember secara simultan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan.⁶ Adapun manfaat yang ingin dicapai dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama mengenai masalah "PENGARUH *SELF ASSESSMENT SYSTEM* DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Jember)"

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini adalah sebagai sarana untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam hal perpajakan serta sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori-teori perpajakan yang telah diperoleh

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 283.

selama perkuliahan, sehingga dapat diterapkan dalam kehidupan di masyarakat.

b. Bagi Wajib pajak dan Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi sehingga dapat memberikan wawasan kepada wajib pajak dan masyarakat bahwa sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan dalam hal perpajakan agar pembangunan dapat berjalan dengan lancar.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang saya gunakan terdiri atas dua macam, yaitu: Variabel terikat (*Dependen Variabel*) atau variabel yang tergantung pada variabel lainya, dan Variabel bebas (*Independent Variabel*) atau variabel yang tidak bergantung pada variabel lainya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Variabel Terikat : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
- b. Variabel Bebas : *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan

Pajak

2. Indikator Variabel

- a. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
 - 1) Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak
 - 2) Kewajiban mengisi dan menyampaikan surat pemberitahuan
 - 3) Kewajiban membayar dan menyetor pajak

- 4) Kewajiban membuat pembukuan dan pencatatan

b. Self Assessment System

- 1) Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak
- 2) Menghitung pajak oleh wajib pajak
- 3) Membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak
- 4) Pelaporan dilakukan wajib pajak

c. Kualitas Pelayanan Pajak

- 1) Waktu pelayanan
- 2) Kemampuan melayani masyarakat
- 3) Kemampuan pegawai

1.6 Definisi Operasional

1. Self Assessment System

Self Assessment System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepercayaan dan tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya.⁷

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat

⁷ Chairil Anwar Pohan, *Pengantar Perpajakan*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014), 62.

ditawar oleh satu pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁸

3. Kepatuhan

Kepatuhan adalah menyangkut perilaku warga negara dalam pemenuhan kewajiban kenegaraanya. Kepatuhan wajib pajak berarti tingkat kesediaan wajib pajak didalam memenuhi seluruh ketentuan perpajakan, baik dalam pelaporan pajak tepat waktu, kebenaran perhitungan pajak yang seharusnya terutang dan pembayaran pajak⁹.

4. Pajak

Memberikan definisi pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat¹⁰.

5. Wajib Pajak

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan undang-undangan perpajakan.¹¹

⁸ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Grana Ilmu, 2008), 85-88.

⁹ Timbul Hamonangan Simanjuntak, *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*, (Jakarta: Raih Asa Sukses, 2012), 194.

¹⁰ Neneng Hartati, *Pengantar Perpajakan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 27.

¹¹ Daru Anondo, *Perpajakan di Indonesia suatu pengantar teoritis tentang sistem dan wajib pajak*, (Jember: Stain Press, 2013), 51-53.

1.7 Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian biasa disebut juga sebagai anggapan dasar atau postulat, yaitu sebagai titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Anggapan dasar harus dirumuskan secara jelas sebelum peneliti melangkah mengumpulkan data. Anggapan dasar disamping berfungsi sebagai dasar berpijak yang kukuh bagi masalah yang diteliti juga untuk mempertegas variabel yang menjadi pusat perhatian penelitian dan merumuskan hipotesis.¹²

1.8 Sistematika Pembahasan

Penelitian skripsi ini terdiri atas lima bab, masing-masing bab membahas permasalahan yang berbeda yang diuraikan menjadi beberapa sub bab. Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas serta mempermudah dalam pembahasan, secara global sistematika penelitian ini sebagaimana berikut;

BAB I : Pendahuluan, pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, metode penelitian dan diakhiri dengan sistematika pembahasan.

BAB II : Kajian Kepustakaan, yang meliputi penelitian terdahulu dan kajian teori.

¹² Tim Penyusun STAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: STAIN Jember Press, 2013), 39.

BAB III : Penyajian Data dan Analisis, yang meliputi gambaran umum objek penelitian, penyajian data, analisis data dan pengujian hipotesis serta pembahasannya.

BAB IV : Penutup, merupakan bab terakhir dalam penyusunan skripsi ini berupa kesimpulan dan saran-saran.

1.9 Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif pada dasarnya menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika untuk memperoleh keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui.¹³ Pada dasarnya, pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial (dalam rangka pengujian hipotesis) dan menyandarkan kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti. Penelitian ini menggunakan data sekunder dan data primer, data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data, Sedangkan data primer adalah data yang diperoleh dari responden.¹⁴ Data sekunder dalam penelitian ini berupa data jumlah pegawai di kantor pelayanan pajak

¹³ Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Malang: UIN Maliki PRESS, 2008), 172.

¹⁴ Masyhuri & M. Zainuddin, *Metodologi Penelitian Praktis dan Aplikatif*, (Bandung: Refika Aditama, 2011), 19.

Jember, sedangkan data primer dalam penelitian ini diperoleh dari responden melalui kuesioner, dan juga dari hasil wawancara peneliti dan narasumber.

Sesuai dengan pendekatan yang digunakan oleh peneliti, maka peneliti banyak dituntut untuk menggunakan angka-angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.¹⁵

2. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian kuantitatif, populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: subyek atau obyek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.¹⁶ Dalam penelitian ini, populasi diambil dari jumlah pegawai yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Jember dan pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling* jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota

¹⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta Grafindo Persada, 2016), 12.

¹⁶ *Ibid.*, 185-186.

populasi dijadikan sampel.¹⁷ Jadi, jumlah sampel yang diambil berjumlah 92 pegawai.

3. Variabel Penelitian

a. Variabel Independen atau Bebas

Variabel Independen atau Bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan dari variabel dependen. Terdapat dua variabel independen dalam penelitian ini, yaitu:

- a. *Self Assessment System* (X1).
- b. Kualitas Pelayanan Pajak (X2).

b. Variabel Dependen atau Terikat

Variabel dependen atau terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

4. Teknik dan Instrumen Penelitian

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

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, 85.

Adapun instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

a. Questioner

Questioner (angket), merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

b. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.¹⁸

5. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer, data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam kepustakaan

¹⁸ Ibid, 137-145.

dan internet. Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner.

6. Analisis Data

Analisis data dari hasil pengumpulan data, merupakan tahapan yang penting dalam penyelesaian suatu kegiatan penelitian ilmiah. Data yang terkumpul tanpa dianalisis menjadi tidak bermakna, tidak berarti, menjadi data yang mati dan tidak berbunyi. Oleh karena itu, analisis data ini untuk memberi arti, makna, dan nilai yang terkandung dalam data.

Suatu penelitian yang efektif dan efisien, bila semua data yang dikumpulkan dapat dianalisis dengan teknik analisis tertentu. Itulah kiranya, pada saat merancang penelitian, sudah harus dipikirkan data yang dikumpulkan dan teknik analisis data yang akan digunakan. Peneliti harus memastikan pola analisis data mana yang akan digunakan, apakah akan menggunakan pola analisis statistik atau non statistik. Pola mana yang akan digunakan sangat tergantung kepada data yang dikumpulkan¹⁹.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data berupa *statistik inferensial* (sering juga disebut statistik *induktif* atau statistik *probabilitas*), yakni teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi.²⁰

¹⁹ Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian refleksi pengembangan pemahaman dan penguasaan metodologi penelitian*, (Malang: UIN-MALIKI PRESS, 2010),119.

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 148.

a. Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan model regresi yang baik harus terbebas dari penyimpangan data terdiri dari normalitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut:

1) Uji Normalitas

Uji asumsi klasik yang pertama adalah uji normalitas. Pengujian terhadap asumsi klasik normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual data model regresi linier memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang residual datanya berdistribusi normal. Jika residual data tidak ada terdistribusi normal maka kesimpulan statistik menjadi tidak valid atau bias. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residul data berdistribusi normal ataukah tidak yaitu dengan melihat grafik normal *probability plot* dan uji statistik *one sample kolmogorov-smirnov test*.

2) Uji Heteroskedastisitas

Pengujian terhadap asumsi klasik heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah *variance* dari residual data satu *observasi* keobservasian lainnya berbeda ataukah tetap. Jika *variance* dari residual data sama disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik *scatterplot*, yaitu jika plotting titik-titik menyebar secara acak dan

tidak berkumpul pada satu tempat, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi problem heteroskedastisitas.

3) Uji Autokorelasi

Pengujian terhadap asumsi klasik autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada data observasi satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam model regresi linier. Model regresi yang baik adalah yang tidak ada korelasi. Problem autokorelasi sering ditemukan pada penelitian *time series*. Ada beberapa yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya problem autokorelasi pada model regresi yaitu dengan melakukan uji statistik Durbin-waston. Untuk Durbin-Waston membandingkan hasil DW statistik dan DW tabel, jika DW statistik $>$ DW tabel, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat problem autokorelasi²¹.

4) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model. Kemiripan antar variabel independen dalam satu model akan menyebabkan terjadinya korelasi yang sangat kuat antara satu variabel independen dengan variabel independen yang lain. Ada atau tidaknya multikolonieritas dapat dilihat dari *Variance Inflation*

²¹ Hengky Latan, *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 56-73.

Factor (VIF). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolonieritas.

5) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan variabel terikat ketika jumlah variabel bebasnya lebih dari satu. Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan untuk membuktikan sejauh mana hubungan pengaruh Motivasi Membayar Pajak dan Tingkat Pengetahuan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan kata lain melibatkan dua variabel bebas (X_1 dan X_2) dan satu variabel terikat (Y). Langkah-langkah yang digunakan dalam analisis ini adalah sebagai berikut:

Mencari persamaan regresi untuk dua prediktor persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

α = konstanta

β_1 = koefisien variable *Self Assessment System*

X_1 = variabel *Self Assessment System*

β_2 = koefisien Kualitas Pelayanan Pajak

X_2 = variabel Kualitas Pelayanan Pajak

6) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Bahwa R^2 adalah koefisien determinasi yakni nilai yang menggambarkan total variasi dari Y (variabel terikat) dari suatu persamaan regresi nilai koefisien determinasi yang benar menunjukkan bahwa regresi tersebut mampu menjelaskan secara benar pula. Untuk menunjukkan nilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai *adjusted R square*.

7) Pengujian Hipotesis

a. Analisis Uji F (simultan)

Analisis Uji Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen (X) secara simultan dan parsial terhadap variabel dependen (Y). Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis

H_{a1} : “ada pengaruh antara *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak secara secara Simultan (bersamaan) Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember”.

H_01 : “tidak ada pengaruh antara *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak Simultan (bersamaan) Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember”.

H_a2 : “ada pengaruh antara *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak secara parsial Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember”.

H_02 : “tidak ada pengaruh antara *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak secara parsial Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember”.

1. Nilai kritis

Nilai kritis didapat dari tabel distribusi F dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%.

2. Nilai F hitung

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

Keterangan:

R= koefisien regresi

n= banyaknya sampel

k = jumlah variabel independent

3. Keputusan

Kriteria uji F:

Jika $F_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> 0,05$ maka

H_0 ditolak dan H_a diterima, dan sebaliknya.

Jika $F_{hitung} < t_{tabel}$ nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_a

ditolak dan H_0 diterima.

b. Analisis Uji t (uji parsial)

Uji t dalam regresi linier berganda dimaksudkan untuk menguji apakah parameter (koefisien regresi dan konstanta) yang diduga untuk mengestimasi persamaan/model regresi linier berganda sudah merupakan parameter yang tepat atau belum. Maksud tepat disini adalah parameter tersebut mampu menjelaskan perilaku variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis

$H_0 : \beta_1 = 0$ artinya variabel independent terdapat pengaruh negatif yang signifikan terhadap variabel dependent.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ artinya variabel independent tidak terdapat pengaruh negatif yang signifikan terhadap variabel dependent.

2. Nilai kritis

Nilai kritis didapat dari tabel distribusi F dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%.

3. Nilai t hitung

$$t_{hitung} = \frac{\bar{X} - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan:

μ_0 = nilai yang dihipotesiskan

s = standar deviasi

n = jumlah sampel penelitian

4. Keputusan

Kriteria uji t:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dan sebaliknya.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

5. Penetapan Tingkat Signifikansi

Penetapan hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95 karena tingkat signifikansi itu

yang umum digunakan pada penelitian ilmu-ilmu sosial dan dianggap cukup tepat untuk mewakili hubungan antar variabel yang diteliti.²²



²² Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1999), 460.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

2.1 Penelitian Terdahulu

Ada beberapa kajian terdahulu yang menjadi pijakan peneliti agar tidak terjadi kesamaan judul dan fokus masalah. Diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Skripsi Nadia Juvenita

Penelitian ini berjudul “Peengaruh “Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karess)”. Dalam penelitian ini bertujuan untuk meneliti ada atau tidaknya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan pengetahuan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang peibadi. Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat pengaruh parsial antara kualitas pelayanan dan pengetahuan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Terdapat pengaruh simultan antara kualitas pelayanan dan pengetahuan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.²⁴

2. Skripsi Rivatus Soleha

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Motivasi Membayar Pajak dan Tingkat Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang

²⁴ Nadia Juvenita, *Peengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karess)*, (Bandung: Universitas Widyatama, 2014). <http://repository.widyatama.ac.id>. diakses pada tanggal 10-10-2017/22.00.

Pribadi Di Desa Tisnogambar Kecamatan bangsalsari Kabupaten Jember”. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh motivasi membayar pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak secara parsial maupun simultan.

Hasil penelitian yang dilakukan yaitu berdasarkan pengujian secara simultan menunjukkan bahwa nilai yang dihasilkan lebih kecil dari 0,05, yaitu sebesar 0,000 dengan tingkat pengaruh 36%. Hal tersebut disimpulkan bahwa variabel motivasi membayar pajak dan tingkat pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uji t variabel motivasi membayar pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan variabel tingkat pengetahuan wajib pajak juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.²⁵

3. Skripsi Ilham Taruna Bhakti

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem *Self Assessment* Terhadap Optimalisasi Penerimaan PPh 25 Wajib Pajak Badan (Pada KPP Pratama Jakarta Keramat Jati)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh terhadap penerapan sistem yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak terhadap optimalisasi penerimaan. Menganalisis kepatuhan kepatuhan wajib pajak dalam membayar angsuran kredit pajak dalam sistem yang diterapkan, yaitu sistem *self assessment*.

²⁵ Rivatus Soleha, *Pengaruh Motivasi Membayar Pajak dan Tingkat Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Desa Tisnogambar Kecamatan bangsalsari Kabupaten Jember*, (Jember: Institut Agama Islam Negri Jember, 2017)

Hasil dari penelitian ini dengan menggunakan metode analisis statistik Chi-Kuadrat. Didapat nilai Chi-kuadrat sebesar 13,348 > dari nilai tabel Chi-Kuadrat sebesar 9,488 dengan taraf signifikan 5%. Dengan demikian penerapan sistem self assessment sangat berpengaruh terhadap optimalisasi penerimaan pajak (PPh Pasal 25 badan).²⁶

4. Skripsi Pertiwi Kundalini

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung pada tahun 2015. Penelitian ini bersifat kausal komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel diambil dengan teknik insidental sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 101 responden. Metode pengumpulan data yang terkait dengan masalah penelitian dilakukan menggunakan metode kuesioner. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dalam bentuk pertanyaan tertutup. Data diambil pada bulan Maret 2016.

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. Hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai sig sama besarnya dengan nilai $\alpha(0,000)$. Dari hasil uji signifikansi terlihat nilai probabilitas sebesar $0,00 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian pengaruh

²⁶ Ilham Taruna Bhakti, *Pengaruh Penerapan Sistem Self Assessment Terhadap Optimalisasi Penerimaan PPh 25 Wajib Pajak Badan (Pada KPP Pratama Jakarta Keramat Jati)*, (Jakarta: Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010). <http://repository.uinjkt.ac.id>. diakses pada tanggal 10-10-2017/22.00.

pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak secara simultan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, signifikan sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hasil ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib pajak.²⁷

5. Skripsi istiqomah

Skripsi yang berjudul Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Berkaitan Dengan Adanya Kebijakan Penghapusan Sanksi Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul. Populasi dalam penelitian ini adalah WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Bantul. Sampel dalam penelitian ini adalah WPOP Usaha yang wajib SPT. Metode pengumpulan data dengan teknik dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan rasio kepatuhan wajib pajak pada tahun 2014/2015.

Hasil penelitian menunjukkan jumlah kepatuhan WPOP Usaha yang menyampaikan SPT Tahunan tepat waktu mengalami peningkatan dari tahun 2014 sebesar 30,00% dan tahun 2015 sebesar 32,20%. Jumlah kepatuhan WPOP Usaha yang menyampaikan SPT Tahunan tidak tepat waktu mengalami peningkatan dari tahun 2014 sebesar 9,00% dan tahun 2015 sebesar 9,01%. Jumlah kepatuhan WPOP Usaha yang tidak menyampaikan SPT Tahunan mengalami penurunan dari tahun 2014 sebesar 61,01% kemudian tahun 2015 sebesar 58,78%. Hasil uji beda berpasangan (*Paired Sample t-Test*) tidak terdapat

²⁷ Pertiwi Kundalini, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015.* (Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta, 2015)
<http://repository.uny.ac.id>. Diakses pada tanggal 07 April 2018/22.16

perbedaan antara sebelum dan sesudah berlakunya kebijakan penghapusan pajak, yaitu hasil $(-3,295 < 4,303)$ jadi hasil hipotesis ditolak.²⁸

6. Skripsi Dessy

Penelitian ini menggunakan data primer dengan metode *system random sampling* dalam penentuan sampel dengan jumlah sampel 100 orang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey* dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis faktor. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis faktor menunjukkan empat faktor yang terbentuk ini merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, faktor-faktor ini muncul dengan nama baru yang ditentukan dengan nilai tertinggi, yaitu faktor pertama pengetahuan dasar perpajakan dengan nilai 0,764, faktor kedua penerapan e-*filing* dengan nilai 0,944, faktor ketiga tingkat pendapatan dengan nilai 0,809 dan faktor keempat tingkat pendidikan dengan nilai 0,753.²⁹

7. Skripsi Agustina Dewi Nugraheni

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Magelang.

Variabel independen yang digunakan dalam meneliti kepatuhan wajib

²⁸ Istiqomah, *Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Berkaitan Dengan Adanya Kebijakan Penghapusan Sanksi Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul* (Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta, 2015) <http://repository.uny.ac.id>. Diakses pada tanggal 07 April 2018/22.16

²⁹ Dessy, *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi kasus di kpp pratama kalideres)*. (Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017) <http://repository.uinsh.ac.id>. Diakses pada tanggal 07 April 2018/22.16

pajak orang pribadi antara lain: kesadaran wajib pajak, pengetahuan & pemahaman perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus pajak, keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional. Responden penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang telah mempunyai SPT dan berdomisili di Kota Magelang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *Cluster Sampling*, sedangkan sumber data merupakan jenis data primer dengan kuesioner sebagai instrumentnya. Kuesioner yang diberikan kepada 119 responden menggunakan skala Likert 1 sampai 5. Adapun analisis data data dilakukan dengan analisis regresi linear berganda menggunakan program SPSS versi 21 *for Windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) Pengetahuan & pemahaman perpajakan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) Sanksi perpajakan yang diberikan secara tegas kepada pelanggar pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (4) Kualitas pelayanan fiskus pajak memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (5) Keadilan distributif perpajakan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (6) Keadilan prosedural memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan (7) Keadilan interaksional juga

memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.³⁰

8. Skripsi Jiwo Febrianto

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran membayar pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan kebijakan pembinaan wajib pajak terhadap kewajiban membayar pajak. Sampel penelitian ini sebanyak 98 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus. Penelitian ini menggunakan alat ukur kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi berganda, koefisien determinasi, uji F, dan uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan kesadaran membayar pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan kebijakan pembinaan wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap kewajiban membayar pajak dan secara simultan kesadaran membayar pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan kebijakan pembinaan wajib pajak berpengaruh terhadap kewajiban membayar pajak. Variabel kesadaran membayar pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan kebijakan pembinaan wajib pajak hanya memberikan kontribusi sebesar 36,9% terhadap kewajiban membayar pajak.³¹

9. Skripsi Latifah Nurina

³⁰ Agustina Dewi Nugraheni, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Di Kota Magelang)*. (Semarang Universitas Diponegoro Semarang, 2015) <http://repository.undip.ac.id>. Diakses pada tanggal 07 April 2018/22.16

³¹ Jiwo Febrianto, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak*. (Kudus : Universitas Muria Kudus Tahun, 2016). <http://repository.umk.ac.id>. Diakses pada tanggal 07 April 2018/22.16

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sikap terhadap ketidakpatuhan pajak, norma subyektif, kewajiban moral, kontrol berperilaku yang dipersepsikan terhadap niat wajib pajak orang pribadi untuk berperilaku tidak patuh dan ketidakpatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini berdasar *Theory Planned of Behavior* yang dikemukakan oleh Icek Ajzen. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pengusaha Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Surakarta. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling* dengan sampel yang diperoleh sebanyak 130 responden, 54,62% termasuk kategori usaha mikro dan 45,38% termasuk kategori usaha kecil. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) melalui program AMOS versi 6. *Goodness of fit* setelah dilakukan modifikasi atas model yang diajukan menunjukkan hasil yang baik antara lain *Chi-Square* (c) sebesar 261,270, *Significance Probability* (p) sebesar 0,000, *CMIN/DF* sebesar 1,742, *GFI* sebesar 0,854, *AGFI* sebesar 0,775, *TLI* sebesar 0,944, *CFI* sebesar 0,960, dan *RMSEA* sebesar 0,076. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) sikap terhadap ketidakpatuhan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat wajib pajak orang pribadi untuk berperilaku tidak patuh dengan nilai C.R. sebesar 4,027, (2) norma subyektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat wajib pajak orang pribadi untuk berperilaku tidak patuh dengan nilai C.R. sebesar 5,278, (3) kewajiban moral berpengaruh positif dan signifikan terhadap

niat wajib pajak orang pribadi untuk berperilaku tidak patuh dengan nilai C.R. sebesar 6,066, (4) kontrol keperilakuan yang dipersepsikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat wajib pajak orang pribadi untuk berperilaku tidak patuh dengan nilai C.R. sebesar 2,601, (5) kontrol keperilakuan yang dipersepsikan berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap ketidakpatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai C.R. sebesar 2,672, dan (6) Niat wajib pajak orang pribadi untuk berperilaku tidak patuh tidak berpengaruh terhadap ketidakpatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai C.R. sebesar -1,755. Hipotesis 1, 2, 3, 4, dan 5 didukung oleh penelitian Mustikasari (2007) dan Bobek dan Hatfield (2003), sedangkan hipotesis 6 tidak didukung penelitian Mustikasari (2007) namun masih didukung *Theory Planned of Behavior*.³²

10. Skripsi Nunung Maemunah

Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa dalam pembangunan yaitu dengan menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak adalah salah satu sumber penerimaan negara yang cukup tinggi yang diperlukan untuk pembangunan negara. Untuk mencapai target tersebut dalam pembayaran pajak perlu terus - menerus ditingkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk meningkatkan pendapatan pajak secara

³² Latifa Nurina, *Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Surakarta*. (Surakarta : Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010) <http://repository.uns.ac.id>. Diakses pada tanggal 07 April 2018/22.16

efektif dan efisien maka pemerintah terus berupaya mencari cara dengan memperbaharui peraturan sistem kebijakan yang baru dalam pelayanan administrasi perpajakan. Adanya bentuk perubahan administrasi perpajakannya dalam melaporkan SPT dengan menggunakan *e-SPT*. Pernyataan di atas merupakan uraian latar belakang dalam penelitian ini, dari uraian tersebut penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut: 1) Apakah terdapat perbedaan kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah adanya *e-SPT* dalam melaporkan SPT Tahunan PPh. 2) Seberapa besar perbedaan kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah adanya *e-SPT* dalam melaporkan SPT tahunan PPh. 3) Bagaimana pajak menurut perspektif ekonomi Islam. Penelitian ini bertujuan Untuk menganalisis perbedaan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan PPh sebelum dan sesudah adanya *e-SPT*. Untuk mengetahui seberapa besar perbedaan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT masa PPh sebelum dan sesudah adanya program *e-SPT* dan untuk mengetahui bagaimana pajak dalam perspektif Islam. Metode Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan penelitian komparatif. Dan teknis analisis data menggunakan Statistik deskriptif dan Hipotesis Komparatif. dengan menggunakan uji *t-test* dua sampel (*paired sample t test*). Dan dihitung menggunakan *Ms. Excel*. Hasil analisis menggunakan *Paired Sampel t Test* dan dihitung menggunakan *Ms. Excel* diperoleh nilai $t_{hitung} = 1,54 < t_{tabel} = 12,71$ sehingga penelitian ini dikatakan H_0 ditolak. Maka hal ini berarti bahwa tidak terdapat perbedaan pada

kepatuhan wajib pajak antara sebelum dan sesudah adanya *e-SPT* dalam melaporkan SPT tahunan PPh. Beberapa ekonom muslim membolehkan pemungutan pajak yang dilakukan oleh pemerintah. Kewajiban yang dibebankan kepada masyarakat seperti kewajiban pajak orang pribadi ini sebagai suatu kewajiban tambahan setelah zakat dengan tujuan yang diperuntukan kembali bagi masyarakat umum.³³

Tabel 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Nadia Juvenita	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karess).	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini meneliti tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.	Penelitian terdahulu menggunakan variabel bebas X2 yaitu pengetahuan pajak.
2.	Rivatus Soleha	Pengaruh Motivasi Membayar Pajak dan Tingkat Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Desa Tisnogambar Kecamatan bangsalsari	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.	Penelitian terdahulu menggunakan variabel X1 motivasi membayar pajak, X2 tingkat pengetahuan pajak. Variabel terikat Y yaitu kepatuhan wajib

³³ Nunung Maemunah, *Analisis Perbandingan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Sebelum Dan Sesudah Adanya E-Spt Dalam Melaporkan Spt Tahunan Pajak Penghasilan*. (Banten : Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2017 M / 1438) <http://repository.uinsh.ac.id>. Diakses pada tanggal 07 April 2018/22.16

		Kabupaten Jember		pajak orang pribadi. Sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel X1 <i>self assessment system</i> , X2 kualitas pelayanan pajak dan variabel terikat Y yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3.	Ilham Taruna Bhakti	Pengaruh Penerapan Sistem <i>Self Assessment</i> Terhadap Optimalisasi Penerimaan PPh 25 Wajib Pajak Badan (Pada KPP Pratama Jakarta Keramat Jati)	Penelitian ini sama-sama meneliti sistem <i>self assessment</i> .	Penelitian ini menggunakan satu variabel bebas X1 <i>self assessment system</i> dan Y yaitu optimalisasi penerimaan pajak. Penelitian sekarang menggunakan dua variabel bebas yaitu X1 <i>self assessment system</i> dan X2 kualitas pelayanan pajak dan variabel terikat Y tingkat kepatuhan wajib pajak orang

				pribadi.
4.	Pertiwi Kundalini	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015	Meneliti kualitas pelayanan pajak dan tingkat kepatuhan wajib pajak.	Variabel yang digunakan kesadaran wajib pajak X1
5.	Istiqomah	Analisis kepatuhan wajib pajak orang pribadi Berkaitan dengan adanya kebijakan Penghapusan sanksi pajak pada Kantor pelayanan pajak Pratama bantul	Subyek penelitian pegawai kantor pajak pratama	Hanya ada dua variabel penelitian, yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan kebijakan penghapusan sanksi.
6.	Deesy	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi kasus di kpp pratama kalideres)	Tempat penelitian di KPP Pratama	Menggunakan satu variabel penelitian.
7.	Agustina Dewi Nugraheni	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi empiris pada wajib pajak di kota magelang)	Meneliti kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Yang diteliti wajib pajaknya sedangkan penelitian ini yang diteliti adalah pegawai KPP.

8.	Jiwo Febriantoro	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak	Tempat penelitiannya yaitu pada kantor pelayanan pajak pratama.	Variabel penelitian berbeda dan hanya dua variabel di penelitian ini.
9.	Latifah Nurina	Kajian empiris tentang kepatuhan Wajib pajak orang pribadi Di kota surakarta	Meneliti kepatuhan wajib pajak orang pribadi.	Hanya ada satu variabel di penelitian ini.
10.	Nunung Maemunah	Analisis perbandingan kepatuhan wajib Pajak orang pribadi sebelum dan sesudah Adanya e-spt dalam melaporkan spt Tahunan pajak penghasilan	Meneliti kepatuhan wajib pajak orang pribadi.	Pada penelitian ini mencari perbandingan antar variabel.

2.2 Kajian Teori

1. *Self Assessment System*

Self assessment system adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.³⁴

Ciri-ciri *self assessment system* yaitu:

³⁴ Paojan Mas'ud Sutanto, *Perpajakan Indonesia (Teori dan Praktik)*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014), 7.

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

Dalam implementasi sistem ini kegiatan pemungutan pajak diletakkan pada tanggung jawab masyarakat Wajib Pajak, di mana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk:

- a. Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak

Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib dan dapat melalui *e-register* (media elektronik *online*) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Anda wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh nomor pokok wajib pajak (NPWP) paling lambat 1 bulan setelah saat usaha, atau pekerjaan bebas nyata-nyata mulai dilakukan³⁵.

- b. Menghitung pajak oleh wajib pajak

Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak yang terutang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajaknya, sedangkan memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang

³⁵ www.pajak.go.id/ diakses pada tgl 21-09-2017/16.00

terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak (*prepayment*). Selisih antara pajak yang terutang dengan kredit pajak dapat berupa kurang bayar, lebih bayar atau nihil.

Wajib pajak diwajibkan untuk menghitung, memperhitungkan, dan membayar sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan sehingga penentuan besarnya pajak yang terutang berada pada wajib pajak sendiri. Selain itu, wajib pajak diwajibkan pula melaporkan secara teratur jumlah pajak yang terutang dan yang telah dibayar sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

c. Membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak

Membayar pajak yaitu melakukan pembayaran pajak tepat waktu sesuai jenis pajak. Pelaksanaan pembayaran dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) yang dapat diambil di KPP terdekat.

d. Pelaporan dilakukan wajib pajak

Pelaporan yang dimaksud adalah pelaporan SPT, dimana SPT tersebut berfungsi sebagai sarana bagi wajib pajak dalam melaporkan dan mempertanggung jawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu, pelaporan yang dimaksud

adalah pelaporan pembayaran dan pelunasan pajak, baik yang dilakukan sendiri oleh wajib pajak maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga, melaporkan harta dan kewajiban wajib pajak³⁶.

2. Kualitas Pelayanan Pajak

Berdasarkan peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor Per-02/PJ/2014, pengertian pelayanan pajak yaitu:

“Pelayanan perpajakan adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Direktorat Jendral Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku”.

Salah satu langkah penting dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara.

Terdapat dimensi pelayanan pajak melalui pelayanan pajak melalui pelayanan prima (Surat Edaran Dirjen Pajak No.SE-84/PJ/2011) adalah sebagai berikut:³⁷

a. Waktu pelayanan.

Waktu untuk melaksanakan pelayanan kepada Wajib Pajak dengan berpedoman pada:

1. Waktu pelayanan di TPT adalah pukul 08.00 sampai dengan 16.00 waktu setempat.

³⁶ Sony Devano, Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan : onsep, teori, dan isu*, (Jakarta: Kencana, 2006), 82-84.

³⁷ www.pajak.go.id diakses pada tgl 21-09-2017/16.00

2. Selisih waktu antara jam kerja dengan jam pelayanan digunakan untuk persiapan dalam memberikan pelayanan (doa dan spirit pagi, pengarahan, merapikan tata ruang dan administrasi serta persiaan bagi petugas TPT) dan persiapan tutup layanan (melakukan evaluasi layanan yang dilakukan, merapikan dan menyelesaikan administrasi layanan pada hari tersebut).
 3. Pada jam istirahat, pelayanan tetap diberikan dengan cara mengatur secara bergiliran petugas yang beristirahat dan menambah jumlah petugas jika TPT terlihat yang panjang.
- b. Kemampuan melayani masyarakat.

Setiap aparat pajak harus profesional dalam memiliki *knowledge, skill, dan attitude* yang telah distandarisasi. Dalam hal ini *knowledge* (pengetahuan), setiap aparatus pajak harus:³⁸

1. *Attitude* (sikap atau perilaku), setiap Aparat Pajak harus proaktif, inovatif, komunikatif dan resonsive.
2. Menguasai teknologi informasi terkini dalam hal *skill* (keahlian atau kemampuan).
3. Mampu mengwasi pemenuhan kewajiban perpajakn Wajib Pajak.
4. Mampu melakukan analisis data dan potensi perpajakan yang diperoleh dari berbagai sumber.
5. Mampu memberikan pelayanan yang baik.

³⁸ www.pajak.go.id diakses pada tgl 21-09-2017/16.00

6. Menguasai seluruh jenis pajak (PP, PPN, PPnBM, BPHTB, PBB, dan Bea Materai).
 7. Mampu komunikasi dengan Wajib Pajak.
 8. Menguasai ketentuan perpajakan secara meneluruh (materi dan formal).
- c. Kemampuan pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak.

Pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku ramah, tanggap, cermat dan cepat dengan cara :

1. Bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu.
2. Petugas selalu berpakaian rapi dan bersepatu.
3. Selalu bersikap ramah, memberikan 3 S (senyum, sapa dan salam).
4. Mengenakan kartu identitas pegawai di dada.
5. Menyapa tamu yang datang.
6. Menata waktu konsultasi dengan efektif dan efisien.
7. Menyerahkan dokumen/tanda terima kepada Wajib Pajak dengan cara yang sopan.

3. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hubungan sikap kepatuhan pajak dengan strategi kepatuhan dalam merespon tindak ketidakpatuhan pajak digambarkan melalui *Compliance Model* yang dikemukakan oleh australian Tax Office (2000)

dan New Zealand Revenue Department (2003) (James, Hassaldine, Hite and Toumi, 2003). Model ini didasarkan pada asumsi bahwa kebijakan yang diharapkan adalah refleksi dari tingkat kepatuhan pajak yang ada (*Attitude to compliance*). Model tersebut juga sesuai dengan model yang digambarkan oleh OECD *Center for Tax Policy and Administration*, 2004: 38).³⁹

Berdasarkan OECD perilaku kepatuhan wajib pajak bervariasi. Setiap tingkat kepatuhan dapat direspon dengan strategi kepatuhan (*compliance strategy*) yang berbeda. Pada tingkat paling baik atau ideal di mana wajib pajak sudah memiliki tingkat kesadaran yang sangat tinggi dalam melaksanakan kewajibannya dengan baik, maka sebagai strategi kepatuhan terhadap mereka adalah upaya fiskus untuk terus-menerus memberikan kemudahan dalam pelayanan yang terbaik.

Pada tingkat kepatuhan selanjutnya adalah masyarakat wajib pajak yang selalu mencoba-coba untuk memanfaatkan peluang menghindari pajak walau tidak berhasil. Keputusan wajib pajak untuk menghindari pajak dapat berakibat melanggar aturan pajak. Peraturan perpajakan berupa undang-undang pajak beserta aturan pelaksanaannya dimaksudkan untuk tidak memberikan peluang untuk dapat ditafsirkan oleh siapa saja, melainkan suatu ketentuan yang pasti dan bagi yang melanggarnya terkena sanksi sesuai ketentuan. Wajib pajak yang tidak memahami secara penuh aturan perpajakan dapat terjebak pada

³⁹ Timbul Hamonangan Simanjuntak, *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*, (Jakarta: Raih Asa Sukses, 2012), 86-89.

pemahaman yang keliru dan berdampak pada gagalnya penegakan kepatuhan pajak dengan baik. Dalam konteks ini strategi kepatuhan pajak dibangun atas dasar kepercayaan pada iktikad baik wajib pajak dengan cara memberikan bantuan pelayanan bagaimana memahami aturan pajak dan prosedur administrasi yang menyertainya dengan benar. Dengan strategi ini diharapkan dikemudian hari wajib pajak akan membatalkan niatnya untuk menghindar pajak, sehingga kembali dapat meningkatkan tingkat kepatuhannya.

Tingkat kepatuhan pajak selanjutnya adalah dimana wajib pajak tidak patuh yaitu tidak bersedia memenuhi aturan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak selalu dengan aktif menghindar memenuhi kewajibannya dengan alasan yang berbeda-beda. Masalah perbedaan perlakuan pajak akibat masih dirasakannya ketidakadilan aturan, prosedur administrasi pelaporan pajak yang dirasakan masih rumit mendorong wajib pajak tidak bersedia melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar. Sebaliknya gejala ini dapat pula diakibatkan oleh keberadaan usaha wajib pajak yang menurun, sehingga kewajiban pajak menjadi tertunda. Demikian pula perilaku curang sebagian wajib pajak dapat mendorong wajib pajak lainnya bertindak sama.

Tingkat kepatuhan pajak yang terakhir adalah sudah pada tingkat yang sama sekali tidak bersedia memenuhi kepatuhan pajak atau tidak mau membayar pajak yang menjadi kewajibannya. Fenomena ini menunjukkan seolah ada dan bisa sebagian wajib pajak berada diatas

undang-undang atau aturan perpajakan. Segala upaya dilakukan wajib pajak untuk menghindar pajak, bahkan menyelundupkan atau mengelapkan pajak, yaitu dengan sengaja melanggar aturan perpajakan. Dalam kondisi ini pajak yang seharusnya merupakan kewajiban menjelma menjadi suatu hal yang tidak penting dan dapat diabaikan begitu saja.⁴⁰

Kepatuhan adalah menyangkut perilaku warga negara dalam pemenuhan kewajiban kenegaraanya. Kepatuhan wajib pajak berarti tingkat kesedian wajib pajak didalam memenuhi seluruh ketentuan perpajaka, baik dalam pelaporan pajak tepat waktu, kebenaran perhitungan pajak yang seharusnya terutang dan pembayaran pajak⁴¹.

Dalam proses pelaporan pajak dengan sistem *self ratio of assessment*, menjelaskan bahwa *self assessment process requires all entities subject to tax to file a tax return and accurately report their income*. Berdasarkan pendapat ini indikator kepatuhan pajak didasarkan pada adanya kewajiban seluruh wajib pajak untuk memasukkan surat pemberitahuan (SPT) dan melaporkan semua penghasilan secara akurat.

Sejalan dengan implementasi penilaian sendiri (*self assessment*) tersebut, diharapkan wajib pajak dapat mencapai tingkat kepatuhan sukarela (*voluntary compliance level-VCL*). Pengertian VCL adalah perbandingan antara pajak yang sesungguhnya dilaporkan dengan pajak yang

⁴⁰ Ibid, 87.

⁴¹ Ibid, 194.

seharusnya dilaporkan. Dengan demikian VCL merujuk pada kepatuhan wajib pajak untuk melaporkan pajak pada kondisi yang sebenarnya.⁴²

Kepatuhan wajib pajak merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak dimana dari hasil pemeriksaan pajak akan diketahui tingkat kepatuhan wajib pajak. Bagi wajib pajak yang tingkat kepatuhannya tergolong rendah (minim), maka diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan dapat memberikan motivasi positif agar menjadi lebih baik untuk masa-masa selanjutnya menjadi lebih baik⁴³.

Berdasarkan Undang-undang No 28 Tahun 2007 kepatuhan wajib pajak memiliki indikator yaitu:⁴⁴

a. Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak

1. Tempat pendaftaran

- a. Pendaftaran bisa dilakukan di Kantor Jendral Pajak (Kantor Pelayanan Pajak) yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal (Orang Pribadi), tempat kedudukan (Badan) atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak yang bersangkutan.
- b. Tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak berada pada 2 atau lebih wilayah kerja kantor Direktorat Jendral Pajak, Direktur Jendral pajak menetapkan tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak.

⁴² Timbul Hamonangan Simanjuntak, *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*, 103.

⁴³ Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Indonesia: konsep dan aspek formal* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 245.

⁴⁴ www.pajak.go.id diakses pada tgl 21-09-2017/16.00

- c. Melalui media internet, secara online dengan mengunjungi Dirjen Pajak di alamat www.pajak.go.id
2. Tata cara pendaftaran dan pemberian NPWP serta pelaporan pengukuhan PKP

Cara mendaftarkan diri:

- a. Wajib pajak yang akan mendaftarkan diri wajib mengisi formulir pendaftaran wajib pajak.
- b. Pengisian dan penandatanganan formulir pendaftaran oleh wajib pajak sendiri atau oleh orang lain yang diberi kuasa khusus.
- c. Penyampaian formulir pendaftaran wajib pajak yang telah diisi dan ditandatangani, dapat dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri atau orang lain yang diberi kuasa penuh.

- b. Kewajiban mengisi dan menyampaikan surat pemberitahuan

Surat pemberitahuan (SPT) merupakan dokumen yang menjadi alat kerja antara wajib pajak dan administrasi pajak, yang memuat data-data yang diperlukan untuk menetapkan secara tepat jumlah pajak yang terutang.⁴⁵

Pengertian SPT dalam pasal 1 butir 11 UU KUP dijelaskan bahwa: Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran pajak, objek/bukan objek pajak, dan atau harta dan kewajiban sesuai

⁴⁵ Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Indonesia*, (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2010). 171

dengan harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) bagi Wajib Pajak adalah:

1. Memberikan data dan angka yang relevan dengan penghitungan kena pajak.
2. Menentukan besarnya pajak yang harus dibayar.
3. Melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan atau melalui pemotongan, pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak, atau bagian tahun pajak (Wajib Pajak Penghasilan)
4. Melaporkan pembayaran dari kegiatan pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain (Wajib Pajak Penghasilan)
5. Melaporkan pembayaran pajak yang dipungut dalam hal ini adalah Pajak pertambahan Nilai dan Pajak atas Penjualan Barang Mewah PPN dan PPnBM), bagi Pengusaha Kena Pajak.

Jenis Surat Pemberitahuan ada 2 macam, yaitu:⁴⁶

1. SPT masa adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak yang terutang dalam masa pajak.

⁴⁶ Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Indonesia*, (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2010). 172.

2. SPT tahunan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan pembayaran tertanggung dalam satu tahun pajak.

Pengisian Surat Pemberitahuan.

Pada prinsipnya SPT harus diisi sendiri oleh Wajib Pajak, karena Wajib Pajaklah yang mengetahui tentang transaksi dan kegiatan yang berhubungan dengan pajaknya. Jika tidak paham, karena kerumitan peraturan perundang-undangan perpajakan maka dapat dibantu oleh praktisi pajak (jasa konsultasi pajak). Wajib Pajak mengisi SPT harus benar, sesuai dengan kenyataan dan lengkap, jika tidak maka akan mengakibatkan sanksi administrasi, lebih jauh akan dikenakan sanksi pidana yang dijatuhkan kepada Wajib Pajak. Untuk dapat mengisi data dalam SPT, diperlukan catatan atau pembukuan Wajib Pajak. Oleh karena itu Wajib Pajak harus menyelenggarakan pembukuan minimal pencatatan. Sebagai bukti pengisian SPT tersebut telah sesuai dengan keadaan sebenarnya maka perlu dilampirkan neraca dan laporan rugi laba (untuk pembukuan), dan catatan peredaran harian (untuk pencatatan).

Wajib Pajak wajib menandatangani SPT, sebagai pertanggungjawaban atas kebenaran data yang dimasukkan dalam SPT. Jika ternyata data yang disampaikan tidak benar maka Wajib Pajak tersebutlah yang akan dikenakan sanksi administratif atau

sanksi pidana. Kuasa pada konsultan pajak atau wakilnya untuk menandatangani SPT, memerlukan surat kuasa dari wajib Pajak, dan yang bertanggung jawab adalah yang diberi kuasa adalah Wajib Pajak.⁴⁷

c. Kewajiban membayar dan menyetor pajak

1. Ketentuan mengenai jatuh tempo

Dalam UU KUP ditentukan mengenai penentuan tanggal jatuh tempo pembayaran atau penyetoran pajak, pada beberapa peraturan sebagai landasan yaitu:

- a. Pasal 9 dan pasal 10 UU KUP ditambah peraturan pelaksanaan.
- b. Surat keputusan Menteri Keuangan No. 454/KMK 04/2000.
- c. Surat keputusan Direktur Jendral Pajak No.19/PJ/1995
- d. Surat keputusan Direktur Jendral Pajak No.53/PJ.4/1995.

2. Tanggal jatuh tempo pembayaran dan penyetoran pajak

Menteri Keuangan menentukan tanggal jatuh tempo pembayaran dan penyetoran pajak yang terutang pajak atau berakhirnya masa pajak.

Pembayaran atau penyetoran pajak yang dilakukan setelah tanggal jatuh tempo pembayaran pajak dikenakan sanksiadministrasi berupa bunga sebesar 2%per bulan yang dihitung dari tanggal jatuh tempo pembayaran sampai dengan

⁴⁷ Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Indonesia*, (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2010). 173

tanggal pembayaran dan bagian dari bulan dihitung penuh satu bulan.⁴⁸

3. Tempat pembayaran dan penyetoran

Pembayaran dan penyetoran dilaksanakan pada:

- a. Kantor pos
- b. Bank persepsi yang ditunjuk oleh Direktur Jendral Anggaran
- c. Bank yang sudah berstatus Bank Devisa yang sudah ditunjuk oleh Direktur Jendral Anggaran.

Bank-bank yang menerima setoran pajak tersebut dinamakan Bank Persepsi. Cara membayarnya adalah penyetoran dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP). Formulir yang menyangkut pembayaran dan penyetoran ini bisa diminta ke Kantor Pelayanan Pajak secara gratis atau mencetak sendiri asal bentuk dan isinya sama dengan bentuk aslinya.

d. Kewajiban membuat pembukuan dan pencatatan

1. Pengertian Pembukuan

Pasal 1 angka 26, pembukuan adalah proses pencatatan yang dilakukan secara teratur untuk mengumpulkan data dan informasi yang meliputi keadaan harta, kewajiban atau utang, modal, penghasilan, dan biaya, serta jumlah perolehan dan

⁴⁸ Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013). 176

penyerahan barang atau jasa yang terutang maupun tidak terutang pajak pertambahan nilai dengan tarif 0% dan yang dikenakan pajak penjualan barang mewah yang ditutup dengan menyusun laporan keuangan berupa neraca dan perhitungan rugi laba pada setiap tahun pajak terakhir.⁴⁹

2. Kewajiban Pembukuan

Ketentuan pembukuan sebagaimana diatur dalam UU KUP dinyatakan bahwa pada prinsipnya semua wajib menyelenggarakan pembukuan, kecuali wajib pajak tertentu yang menurut undang-undang perpajakan diperkenankan untuk tidak menyelenggarakan pembukuan, tetapi harus menyelenggarakan pencatatan. Pasal 28 ayat 1 KUP mewajibkan kepada wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak badan di Indonesia, wajib menyelenggarakan pembukuan. Jadi pada prinsipnya semua wajib pajak wajib pembukuan.⁵⁰

3. Syarat-syarat pembukuan dan pencatatan

Pembukuan harus dilaksanakan secara taat asas dengan stelsel akrual atau setelse kas. Pembukuan juga harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Diselenggarakan dengan memperhatikan iktikad baik dengan mencerminkan keadaan atau kegiatan usaha sebenarnya.

⁴⁹ Sony Devano, *Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu* (Jakarta:Kencana Prenada Media Grup,2006). 182

⁵⁰ Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakn Indonesia*, (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2013). 218.

- b. Pembukuan dan pencatatan harus diselenggarakan di Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang rupiah, dan disusun dalam bahasa Indonesia.
- c. Buku-buku, catatan-catatan, dokumen lain wajib disimpan di Indonesia selama 10 tahun.⁵¹

4. Tujuan Kewajiban Menyelenggarakan Pembukuan dan Pencatatan

Adalah agar dapat digunakan untuk menghitung besarnya pajak yang terutang, jumlah pajak yang sudah dibayar sendiri atau melalui pemotongan dan atau pemungutan pihak lain, penghasilan yang bukan objek pajak, penghasilan yang merupakan objek pajak, tetapi telah dikenakan pajak bersifat final maupun tidak final.⁵²

4. Konsep Dasar Perpajakan

a. Pengertian Perpajakan

Banyak ahli dalam bidang perpajakan memberikan definisi yang berbeda mengenai pajak, namun pada intinya mempunyai makna yang sama. Berikut beberapa kutipan definisi pajak, antara lain:

Menurut Neneng Hartati: memberikan definisi pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang dengan

⁵¹ Ibid, 184.

⁵² Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Indonesia*, (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2013). 220

tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat⁵³.

Menurut Marihot Pahala Siahaan: Pajak adalah pungutan dari masyarakat kepada negara (pemerintah) berdasarkan undang-undang yang bersifat dapat dipaksakan dan terutang oleh yang wajib membayarnya dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Perlunya pemungutan pajak pada suatu negara, sangat erat kaitannya dengan fungsi pajak sebagai salah satu sumber penerimaan negara.⁵⁴

Menurut Mardiasmo: Pajak adalah iuran rakyat kepada negara berdasarkan Undang-undang tanpa jasa timbal atau kontrapresi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk, digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas⁵⁵.

Dari pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran rakyat kepada negara dalam bentuk uang dengan tarif tertentu yang telah ditetapkan, bersifat mengikat dan memaksa dengan tujuan untuk membiayai kepentingan umum (negara) namun tidak ada imbalan yang langsung dapat dirasakan oleh pembayar pajak.

⁵³ Neneng Hartati, *Pengantar Perpajakan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 27.

⁵⁴ Marihot Pahala Siahaan, *Utang Pajak, Pemenuhan Kewajiban, dan Penagihan Pajak dengan Surat Paksa*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), 5-8

⁵⁵ Mardiasmo, *Perpajakan Edisi Revisi*, (Yogyakarta: ANDI, 2013), 1.

b. Pengertian wajib pajak

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan undang-undangan perpajakan. Jika mengacu pada perbedaan sebelumnya, istilah wajib pajak dalam UU perpajakan Indonesia terkait dengan pajak subjektif, yaitu dicari dulu siapa subjeknya, kemudian keberadaan objek pajak disana.

1) Subjek Pajak

Pasal 2 ayat (1) UU Pph menyebutkan bahwa subjek pajak adalah: orang pribadi, badan, dan bentuk usaha tetap (BUT).

Adapun uraian tentang subjek pajak tersebut sebagai berikut:

a. Orang pribadi

Subjek pajak orang pribadi adalah orang pribadi yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia atau pun di luar Indonesia.

b. Badan

Subjek pajak badan merupakan sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun tidak. Sebagai contoh, perseroan terbatas, koperasi, yayasan, dan organisasi massa.

c. Bentuk Usaha Tetap

Bentuk usaha tetap merupakan bentuk usaha yang digunakan oleh orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia untuk menjalankan usaha atau melakukan kegiatan di Indonesia⁵⁶.

2) Objek Pajak

Yang menjadi objek pajak adalah penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau wajib pajak. Seperti gaji, honorarium, tunjangan, dan uang pensiun⁵⁷.

3) Penetapan subjek pajak menjadi wajib pajak

Subjek pajak ditetapkan menjadi wajib pajak ketika telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif. Adapun persyaratan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. Persyaratan Subjektif

Persyaratan subjektif merupakan persyaratan yang sesuai dengan dengan ketentuan mengenai subjek pajak dalam undang-undang pajak penghasilan. Adapun hal-hal yang menjadi persyaratan tersebut sebagai berikut:

⁵⁶ Daru Anondo, *Perpajakan di Indonesia suatu pengantar teoritis tentang sistem dan wajib pajak*, (Jember: Stain Jember Press, 2013), 51-53.

⁵⁷ Paojan Mas'ud Sutanto, *Perpajakan Indonesia Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014), 49.

1. Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan memiliki niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.

b. Persyaratan objektif

Persyaratan objektif adalah persyaratan bagi subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan atau diwajibkan untuk melakukan pemotongan/ pemungutan sesuai dengan ketentuan undang-undang pajak penghasilan.⁵⁸

Bagi wajib pajak yang memenuhi syarat sebagai wajib pajak, wajib untuk mendaftarkan sendiri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Wajib pajak dibedakan menjadi dua golongan, yaitu wajib pajak badan dan wajib pajak orang pribadi, yang dimaksud dengan wajib pajak orang pribadi adalah:

1. Orang pribadi yang bekerja sebagai karyawan.

⁵⁸ Daru Anondo, *Perpajakan di Indonesia suatu pengantar teoritis tentang sistem dan wajib pajak*, 54-55.

2. Orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas⁵⁹.

c. Fungsi Pajak

Pajak memiliki dua fungsi yaitu fungsi anggaran dan fungsi mengatur.

1. Anggaran (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

a) *Fungsi mengatur (regulerend)*

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dalam bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah⁶⁰.

d. Sanksi Pajak

Sanksi adalah pagar pembatas yang nyata bagi pelaksanaan suatu peraturan yang bermaterikan hak dan kewajiban. sanksi merupakan wujud dari pelanggaran atas

⁵⁹ Rolalita Lukmana Putri, *Pengaruh Motivasi Membayar Pajak dan Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak DIY Yogyakarta Tahun 2015*, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2016), 13. Jurnal pdf/diakses tgl 5 november 2016/10.00.

⁶⁰ Waluyo, *Perpajakan Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), 6.

hak suatu pihak atau tidak dipenuhinya kewajiban yang telah ditentukan.

1. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian terhadap negara yang bisa berupa denda administrasi, bunga, atau kenaikan pajak yang terutang. Sanksi administrasi ditekankan kepada pelanggaran-pelanggaran administrasi perpajakan yang tidak mengarah kepada tindak pidana perpajakan.

2. Sanksi Pidana

Sanksi pidana merupakan upaya terakhir dari pemerintah agar norma perpajakan benar-benar dipatuhi. Sanksi pidana bisa timbul karena adanya tindak pidana pelanggaran yaitu tindak pidana yang mengandung unsur ketidak sengajaan atau kealpaan, atau dikarenakan adanya tindak pidana kejahatan yaitu tindak pidana yang mengandung unsur kesengajaan atau kelalaian/pengabaian. Sedangkan ancaman sanksi pidana dapat berupa denda pidana, pidana kurungan, atau pidana penjara.⁶¹

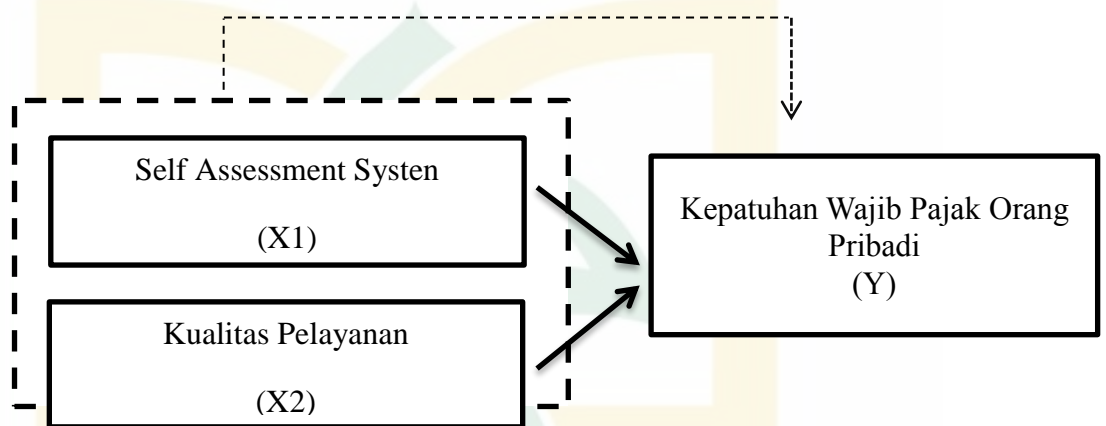
⁶¹ Herry Purwono, *Dasar-Dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak*, (Jakarta, Erlangga, 2010), 68.

2.3 Kerangka Penelitian

Berdasarkan kerangka berfikir diatas, maka dapat disusun paradigma penelitian sebagai berikut:

Gamabar 2.1

Kerangka Penelitian



Keterangan :

X_1 = Self Assessment System

X_2 = Kualitas Pelayanan Pajak

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

→ = Parsial(Pengaruh interaksi masing-masing variabel X terhadap Y).

-----> = Simultan(interaksi variabel X secara bersama-sama terhadap Y).

2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan tentatif yang merupakan dugaan atau terkaan tentang apa saja yang kita amati dalam usaha untuk memahaminya.

Hipotesis dapat diturunkan dari teori, akan tetapi ada kalanya sukar diadakan perbedaan yang tegas antara teori dan hipotesis.⁶² Jadi, hipotesis adalah dugaan sementara yang masih dibuktikan kebenarannya melalui suatu penelitian.

Hipotesis dinyatakan dalam sebuah bentuk pernyataan sementara terhadap hasil penelitian, berikut adalah hipotesis dari penelitian ini:

H₁ : *Self Assessment sytem* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Jember.

H₂ : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Jember.

H₃ : *Self Assessment sytem* dan Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Jember.

⁶² S. Nasution, *Metode Research: Penelitian Ilmiah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), 38.

BAB III

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

3.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian

Kantor Wilayah (Kanwil) III Malang adalah instansi pemerintahan yang dibawah oleh Kementrian Keuangan yang bertugas untuk mengumpulkan penerimaan negara dari sisi pajak. Kanwil III Malang adalah hasil pemekaran wilayah kerja yang dilakukan pada tahun 2008. Membawahi 11 KPP yang ada di wilayah Jawa Timur bagian III dengan data sebagai berikut:

Tabel 3.2
Wilayah Kerja Kantor Wilayah Jatim III

KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR III	Malang	Sebagian Provinsi Jawa Timur	<ol style="list-style-type: none">1. KPP Madya Malang2. KPP Pratama Kediri3. KPP Pratama Malang Selatan4. KPP Pratama Malang Utara5. KPP Pratama Pasuruan6. KPP Pratama Probolinggo7. KPP Pratama Jember8. KPP Pratama Banyuwangi9. KPP Pratama Batu10. KPP Pratama Tulungagung11. KPP Pratama Blitar12. KPP Pratama Kepanjen13. KPP Pratama Pare14. KPP Pratama
--	--------	---------------------------------	---

			Situbondo 15. KPP Pratama Singosari 16. KP2KP Bangil 17. KP2KP Kraksaan 18. KP2KP Lumajang 19. KP2KP Trenggalek 20. KP2KP Wlingi 21. KP2KP Nganjuk 22. KP2KP Bondowoso
--	--	--	--

3.2 Sejarah Singkat KPP Pratama Jember

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak berada dibawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur III. Kantor pajak ini sebelumnya merupakan Kantor Pajak Bumi dan Bangunan yang terletak di Jl. Letjen Panjaitan. Namun seiring dengan perkembangan zaman, Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan pembenahan diri. Hal tersebut dilakukan antara lain dengan modernisasi di bidang perpajakan. Dengan penerapan sistem administrasi pajak modern dan pembentukan Kantor Pelayanan Pajak modern diantaranya KPP Pratama, *Madya Tax Office (MTO)*, dan *Large Tax Office (LTO)*, diharapkan pengawasan, pembinaan, dan pelayanan pajak menjadi lebih baik. Oleh karena itu, Kantor Pelayanan pajak Bumi dan Bangunan Jember berubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember dan kantornya pun pindah di Jalan Karimata 54 A. Sebelum tahun 2008, wilayah kerja dari KPP Pratama Jember meliputi kabupaten Jember dan kabupaten Bondowoso, tetapi mulai tahun 2008 wilayah kerja KPP Pratama Jember hanya meliputi wilayah kabupaten Jember. Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak

Nomor KEP-158/PJ./2007, ditetapkan bahwa KPP Pratama Jember resmi mulai beroperasi pada tanggal 4 Desember 2007.

3.3 Visi dan Misi KPP Pratama Jember

Visi dan misi yang digunakan oleh KPP Pratama Jember merujuk pada visi dan misi yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak. Untuk menyatukan pandangan seluruh jajaran Direktorat Jendral Pajak mengenai cita-cita dan arah kemana organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama akan menuju, maka dibentuklah visi yang menjadi komitmen bagi seluruh jajaran Direktorat Jendral Pajak yaitu :

“Menjadi Institusi Penghimpun Penerimaan Negara yang Terbaik demi Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara”.

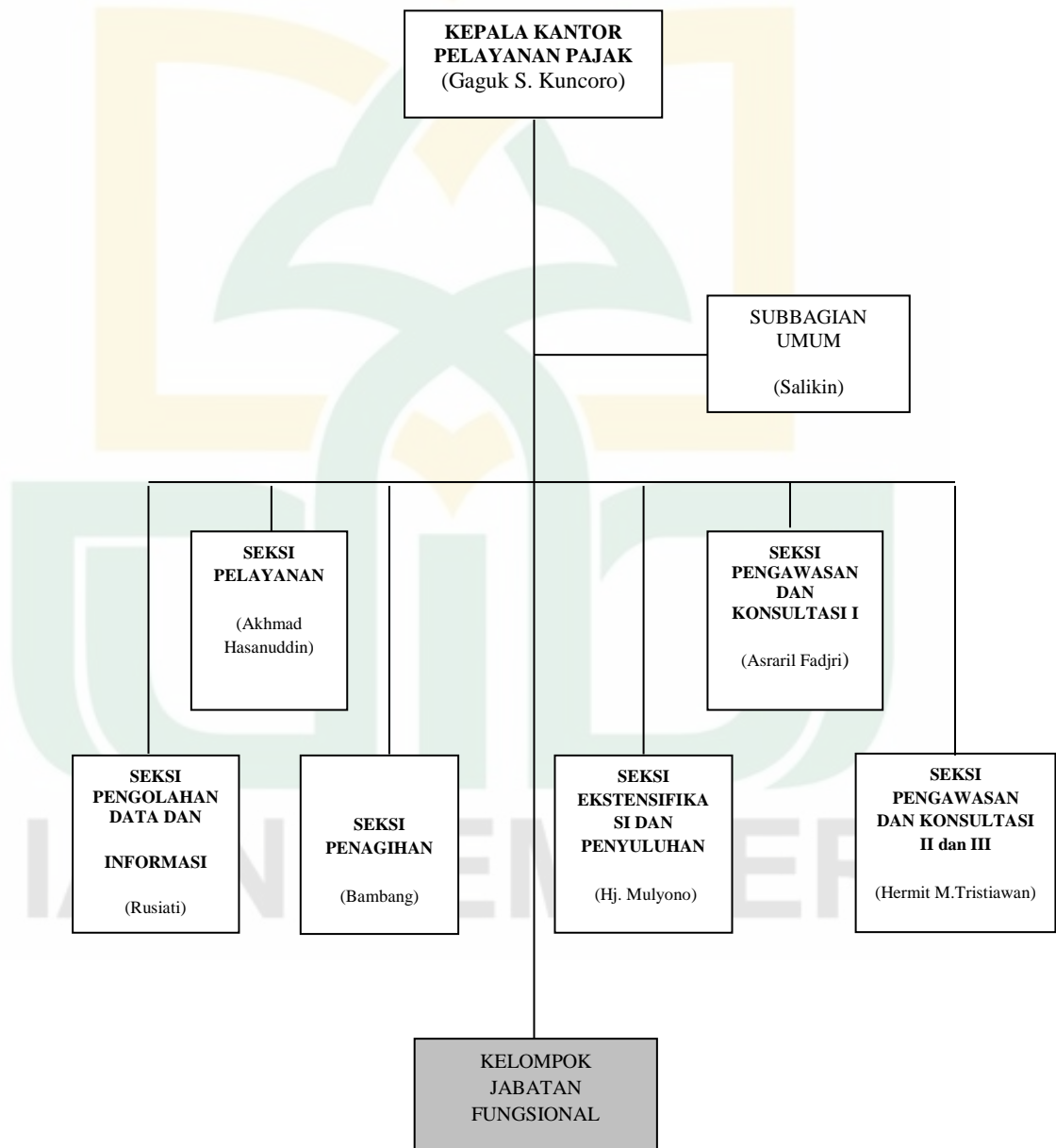
Visi Direktorat Jendral Pajak adalah suatu gambaran menantang tentang keadaan masa depan Direktorat Jendral Pajak yang sungguh-sungguh diinginkan untuk ditransformasikan menjadi realitas melalui komitmen dan tindakan oleh segenapjajaran Direktorat Jendral Pajak dalam pernyataan Visi Direktorat Jendral Pajak. Menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri dengan :

- a. Mengumpulkan penerima berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil
- b. Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan
- c. Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional
- d. Kompensasi yang kompetitif verbasis sistem manajemen kerja

3.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi KPP Pratama Jember terdiri dari tujuh seksi dan kelompok jabatan fungsional. Berikut ini struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

Gambar 3.2
Struktur Organisasi



Penyebaran/ penempatan pegawai pelaksana Subbagian Umum dan Seksi berdasarkan Nota Dinas Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember dengan pertimbangan didasarkan atas pendidikan teknis dan pengalaman kerja, sedangkan jumlahnya disesuaikan dengan volume kerja pada subbagian umum dan seksi-seksi.

3.5 Tugas dan Fungsi masing-masing Seksi di KPP Pratama Jember

- a. Sub bagian Umum mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga di KPP Pratama Jember.
- b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing, pelaksanaan *i-SISMIOP* dan *SIG PBB*, serta penyiapan laporan kinerja di KPP Pratama Jember.
- c. Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan di KPP Pratama Jember.
- d. Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan

aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan di KPP Pratama Jember.

- e. Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya di KPP Pratama Jember.
- f. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, penilaian objek pajak dalam rangka ekstensifikasi.
- g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II dan III, masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, bimbingan/himbauan kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, melakukan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, dan melakukan evaluasi hasil banding.
- h. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I mempunyai tugas melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan, melaksanakan pelayanan helpdesk.

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3.6 Letak Geografis

Penelitian ini berlokasi di Jl. Karimata No. 54 A Telp. 0333-324908 Jember. Adapun batas-batas Kantor Pelayanan Pajak Jember adalah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : Kampus Universitas Muhammadiyah Jember
- b. Sebelah Selatan : Hotel Royal

3.7 Analisis dan Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini untuk memperoleh data tentang pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, peneliti menggunakan kuisioner atau nagket yang diberikan kepada responden sebanyak 92 pegawai dari populasi yang berjumlah 92 pegawai. Dan semua kuisioner terisi.

3.7.1 Statistik Deskriptif

Analisa statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui data pada variabel seperti mean, nilai minimum, nilai maximum dan deviasi. Berikut adalah hasil dari pengujian statistik deskriptif dengan menggunakan *SPSS versi 23.0*

Tabel 3.3
Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>Self Assessment System</i>	92	33	55	46,77	5,415
Kualitas Pelayanan Pajak	92	22	38	31,68	3,335
Kewajiban Wajib Pajak Orang Pribadi	92	26	57	46,11	7,538
Valid N (listwise)	92				

Sumber : Hasil data diolah SPSS (terlampir)

Dari hasil pengujian data diatas diperoleh minimum untu variabel *Self Assessment System* sebesar 33, Kualitas Pelayanan Pajak 22, serta Kewajiban Wajib Pajak Orang Pribadi 26. Maximum untuk variabel *Self Assessment System* 55, Kualitas Pelayanan Pajak 38, serta Kewajiban Wajib Pajak Orang Pribadi 57. Mean untuk variabel *Self Assessment System* sebesar 46,77, Kualitas Pelayanan Pajak 31,68, serta Kewajiban Wajib Pajak Orang Pribadi 46,11,. Sedangkan nilai hasil untuk standart deviasi dari variabel *Self Assessment System* sebesar 5,415, Kualitas Pelayanan Pajak 3,335, serta Kewajiban Wajib Pajak Orang Pribadi 7,538.

3.7.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu quisioner. Suatu quisioner dikatakan valid jika pernyataan dalam kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh quitioner tersebut. Untuk mempercepat dan mempermudah penelitian ini penguji validitas dilakukan dengan bantuan komputer dengan menggunakan program SPSS denagan metode korelasi (person correlation). Berikut adalah tabel hasil dari pengujian validitas dengan menggunakan *SPSS versi 23.0*:

Tabel 3.4
DATA HASIL UJI VALIDITAS SELF ASSESSMENT SYSTEM (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	,636**	,485**	-,647**	-,739**	-,573**	-,734**	-,534**	-,552**	-,587**	-,645**	-,658**	-,647**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.2	Pearson Correlation	,636**	1	,456**	-,427**	-,518**	-,194	-,476**	-,416**	-,382**	-,394**	-,327**	-,351**	-,312**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,063	,000	,000	,000	,000	,001	,001	,002
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X1.3	Pearson Correlation	,485**	,456**	1	-,419**	-,440**	-,326**	-,469**	-,357**	-,372**	-,483**	-,292**	-,364**	-,342**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,005	,000	,001
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92

X1.12	Pearson Correlation	-,658**	-,351**	-,364**	,636**	,549**	,433**	,637**	,574**	,515**	,555**	,781**	1	,764**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
TOTAL	Pearson Correlation	-,647**	-,312**	-,342**	,878**	,772**	,712**	,808**	,799**	,808**	,835**	,888**	,764**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92

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



Tabel 3.5
DATA HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN PAJAK (X2)
Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	TOTAL
X2.1 Pearson Correlation	1	-,495**	-,700**	,713**	,771**	,717**	,223*	,110	-,003	,738**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,033	,297	,976	,000
N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.2 Pearson Correlation	-,495**	1	,686**	-,336**	-,440**	-,513**	-,178	-,193	,053	-,230*
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000	,000	,089	,065	,616	,027
N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.3 Pearson Correlation	-,700**	,686**	1	-,631**	-,692**	-,762**	-,331**	-,077	-,113	-,552**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,001	,466	,284	,000
N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.4 Pearson Correlation	,713**	-,336**	-,631**	1	,760**	,698**	,257*	,099	-,084	,774**
Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000	,000	,013	,348	,426	,000
N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.5 Pearson Correlation	,771**	-,440**	-,692**	,760**	1	,794**	,253*	,180	,008	,837**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,015	,086	,940	,000

	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.6	Pearson Correlation	,717**	-,513**	-,762**	,698**	,794**	1	,285**	,242*	,158	,823**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,006	,020	,132	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.7	Pearson Correlation	,223*	-,178	-,331**	,257*	,253*	,285**	1	,160	,263*	,460**
	Sig. (2-tailed)	,033	,089	,001	,013	,015	,006		,129	,011	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.8	Pearson Correlation	,110	-,193	-,077	,099	,180	,242*	,160	1	,071	,397**
	Sig. (2-tailed)	,297	,065	,466	,348	,086	,020	,129		,502	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.9	Pearson Correlation	-,003	,053	-,113	-,084	,008	,158	,263*	,071	1	,273**
	Sig. (2-tailed)	,976	,616	,284	,426	,940	,132	,011	,502		,008
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
TOTAL	Pearson Correlation	,738**	-,230*	-,552**	,774**	,837**	,823**	,460**	,397**	,273**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,027	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,008	
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92

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

IAIN JEMBER

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

Tabel 3.6
DATA HASIL UJI VALIDITAS KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Y)

		Correlations												
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	,824**	,715**	,680**	,771**	,693**	,717**	,788**	,706**	,613**	,230*	-,205*	,855**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,027	,050	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y2	Pearson Correlation	,824**	1	,818**	,754**	,715**	,724**	,850**	,771**	,755**	,631**	,275**	-,193	,899**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,008	,065	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y3	Pearson Correlation	,715**	,818**	1	,819**	,684**	,754**	,835**	,741**	,701**	,678**	,164	-,152	,878**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,118	,147	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y4	Pearson Correlation	,680**	,754**	,819**	1	,734**	,740**	,786**	,677**	,664**	,616**	,196	-,056	,857**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,062	,598	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92

Y5	Pearson Correlation	,771**	,715**	,684**	,734**	1	,718**	,669**	,675**	,701**	,529**	,272**	-,099	,834**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,009	,348	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y6	Pearson Correlation	,693**	,724**	,754**	,740**	,718**	1	,844**	,765**	,752**	,641**	,145	-,138	,866**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,167	,189	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y7	Pearson Correlation	,717**	,850**	,835**	,786**	,669**	,844**	1	,742**	,725**	,659**	,199	-,137	,893**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,057	,191	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y8	Pearson Correlation	,788**	,771**	,741**	,677**	,675**	,765**	,742**	1	,786**	,628**	,145	-,210*	,854**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,167	,045	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y9	Pearson Correlation	,706**	,755**	,701**	,664**	,701**	,752**	,725**	,786**	1	,637**	,278**	-,177	,857**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,007	,092	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y10	Pearson Correlation	,613**	,631**	,678**	,616**	,529**	,641**	,659**	,628**	,637**	1	,202	,001	,769**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,054	,990	,000

	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y11	Pearson Correlation	,230*	,275**	,164	,196	,272**	,145	,199	,145	,278**	,202	1	,102	,356**
	Sig. (2-tailed)	,027	,008	,118	,062	,009	,167	,057	,167	,007	,054		,335	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y12	Pearson Correlation	-,205*	-,193	-,152	-,056	-,099	-,138	-,137	-,210*	-,177	,001	,102	1	-,061
	Sig. (2-tailed)	,050	,065	,147	,598	,348	,189	,191	,045	,092	,990	,335		,566
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
TOTAL	Pearson Correlation	,855**	,899**	,878**	,857**	,834**	,866**	,893**	,854**	,857**	,769**	,356**	-,061	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,566	
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92

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

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



Tabel 3.7**Hasil Validitas Self Assessment System (X1)**

No responden	Signifikansi	Alpha	Keterangan
X1.1	0,000	0,05	Valid
X1.2	0,000	0,05	Valid
X1.3	0,000	0,05	Valid
X1.4	0,000	0,05	Valid
X1.5	0,000	0,05	Valid
X1.6	0,000	0,05	Valid
X1.7	0,000	0,05	Valid
X1.8	0,000	0,05	Valid
X1.9	0,000	0,05	Valid
X1.10	0,000	0,05	Valid
X1.11	0,000	0,05	Valid
X1.12	0,000	0,05	Valid

Sumber : Hasil data diolah SPSS (terlampir)

Tabel 3.8**Hasil Validitas Kualitas Pelayanan Pajak X2**

No responden	Signifikansi	Alpha	Keterangan
X2.1	0,000	0,05	Valid
X2.2	0,000	0,05	Tidak Valid
X2.3	0,000	0,05	Valid
X2.4	0,000	0,05	Valid
X2.5	0,000	0,05	Valid
X2.6	0,000	0,05	Valid
X2.7	0,000	0,05	Valid
X2.8	0,000	0,05	Valid
X2.9	0,000	0,05	Valid

Sumber : Hasil data diolah SPSS (terlampir)

Tabel 3.9
Hasil Validitas Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang
Pribadi Y

No responden	Signifikansi	Alpha	Keterangan
Y1	0,000	0,05	Valid
Y2	0,000	0,05	Valid
Y3	0,000	0,05	Valid
Y4	0,000	0,05	Valid
Y5	0,000	0,05	Valid
Y6	0,000	0,05	Valid
Y7	0,000	0,05	Valid
Y8	0,000	0,05	Valid
Y9	0,000	0,05	Valid
Y10	0,000	0,05	Valid
Y11	0,000	0,05	Valid
Y12	0,000	0,05	Tidak Valid

Sumber : Hasil data diolah SPSS (terlampir)

Setelah signifikansi ditemukan, signifikansi tersebut kemudian di konsultasikan dengan Alpha untuk mengetahui butir yang valid dan tidak valid. Dengan pedoman bila signifikansi < Alpha maka butir dianggap valid, sedangkan bila signifikansi > Alpha maka item tersebut tidak valid.

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan terhadap semua butir pertanyaan dalam penelitian ini dapat dikatakan valid. Dengan demikian dapat digunakan sebagai instrumen dalam mengukur variabel yang ditetapkan.

3.7.3 Uji Reabilitas

Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal-hal yang berkaitan dengan konstruk-

kontruk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Pada penelitian ini digunakan metode pengukuran reabilitas *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan variabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Berikut adalah tabel hasil dari pengujian reliabilitas dengan menggunakan *SPSS versi 23.0*:

Tabel 3.10
Self Assessment System (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,737	13

Sumber : Hasil data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* yang dihasilkan sebesar $0,737 > 0,60$ hasil dari penelitian ini adalah reliabel.

Tabel 3.11
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,668	10

Sumber : Hasil data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* yang dihasilkan sebesar $0,668 > 0,60$ hasil dari penelitian ini adalah reliabel.

Tabel 3.12
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,773	13

Sumber : Hasil data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* yang dihasilkan sebesar $0,773 > 0,60$ hasil dari penelitian ini adalah reliabel.

Tabel 3.13
Uji Reliabel Keseluruhan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,873	3

Sumber : Hasil data diolah SPSS (terlampir)

Uji reabilitas dapat dilihat dari nilai *cronbach's Alpha*, jika nilai $\text{Alpha} > 0,60$ maka konstruk pernyataan merupakan dimensi variabel adalah reliabel. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* yang dihasilkan sebesar $0,873 > 0,60$ hasil dari penelitian ini adalah reliabel.

3.7.4 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk terdapat korelasi yang tinggi atau

sempurna diantara variabel bebas atau tidak. Salah satu cara untuk menguji gejala multikolinieritas dalam model regresi adalah dengan melihat nilai TOL (*Tolerance*) dan *Variance Inflation Factor* (VIP) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 maka model dinyatakan tidak mengandung multikolinieritas.⁶² Hasil pengujian multikolinieritas dengan *SPSS versi 23.0* adalah sebagai berikut :

Tabel 3.14
Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
X1	,500	2,002
X2	,500	2,002

Sumber : Hasil data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa uji multikolinieritas model regresi tidak terjadi korelasi antar variabel bebas, karena dapat dilihat dari nilai *tolerance* pada masing-masing variabel bebas atau independen yang lebih besar dari 0,10. Sedangkan perhitungan VIF menunjukkan bahwa nilai VIF pada masing-masing variabel bebas kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

⁶² Sulyanto, *Ekonometrika Terapan*, 81-90

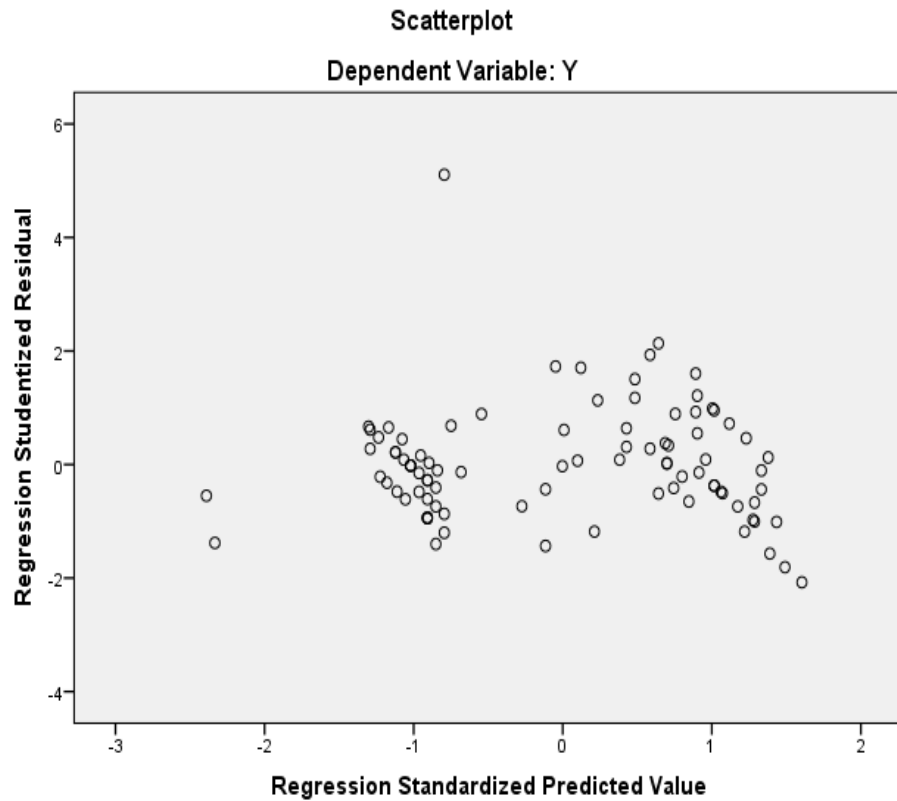
b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menggunakan metode analisis grafik dilakukan dengan mengamati *scatterplot* di mana sumbu horizontal menggambarkan nilai *Predicted Standardized* sedangkan sumbu vertikal menggambarkan nilai *Residual Standardized*. Jika *scatterplot* membentuk pola tertentu, hal itu menunjukkan adanya masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibentuk. Sebaliknya jika *scatterplot* menyebar secara acak maka hal itu menunjukkan tidak ada masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang dibentuk. *Scatterplot* dapat diamati di mana variabel bebas sebagai sumbu horizontal dan nilai residual kuadratnya sebagai sumbu vertikal.⁶³

Berikut ini hasil uji heteroskedastisitas dengan bantuan *SPSS 23 for windows* :

⁶³ Suliyanto, *Ekonometrika Terapan*, 95.

Gambar 3.3
Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Hasil data diolah SPSS (terlampir)

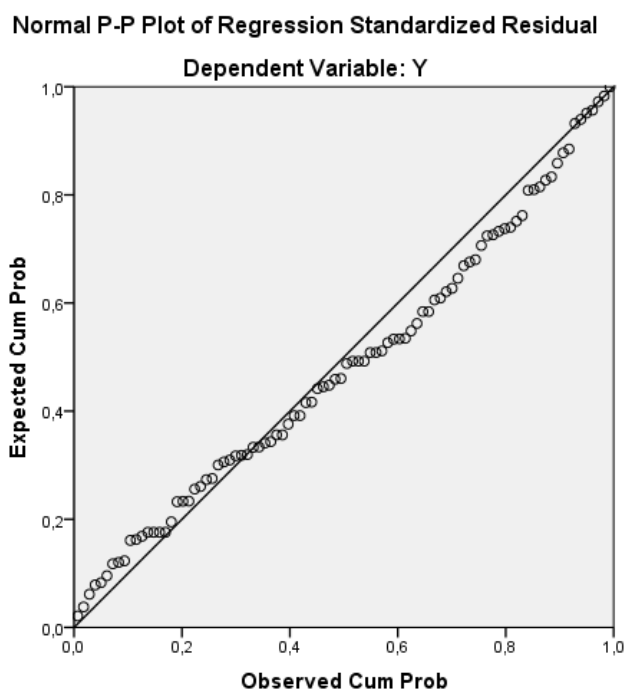
Berdasarkan grafik *scatterplot* di atas, dapat dilihat titik-titik menyebar secara acak serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan

penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, maka model tersebut memenuhi asumsi normalitas.⁶⁴ Berikut hasil uji normalitas data dengan menggunakan bantuan *SPSS versi 23 for windows* sebagai berikut :

Gambar 3.4
Uji Normalitas



Sumber : Hasil data diolah SPSS (terlampir)

Dari tampilan grafik normal plot terlihat titik-titik disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

⁶⁴ Husein Umar, *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*, 77.

3.7.5 Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan hasil estimasi analisis regresi berganda dengan bantuan program *SPSS versi 23.0 for windows*, maka dalam proses perhitungannya diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.15
Persamaan Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	17,451	3,173		5,500	,000
X1	1,095	,083	,786	13,113	,000
X2	,390	,136	,173	2,877	,005

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel di atas mengenai estimasi regresi linier berganda dengan bantuan program *SPSS versi 23.0 for windows*, maka dapat disimpulkan persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini sebagai berikut :

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

$$Y = 17,451 + 1,095 X_1 + 0,390 X_2 + \epsilon$$

Di mana :

Y = Variabel Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

X₁ = Variabel *Self Assissment System*

X₂ = Kualitas Pelayanan Pajak

ε = error

Dari hasil persamaan regresi linier berganda di atas dapat dijelaskan bahwa :

- a. (Nilai konstanta) sebesar 17,451 menyatakan bahwa jika nilai *self assessment system* dan kualitas pajak konstan (tetap), maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah sebesar 17,451 artinya berpengaruh positif.
- b. Nilai β_1 sebesar 1,095 menyatakan bahwa jika *self assessment system* mengalami kenaikan satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 1,095 dengan asumsi nilai variabel lain tetap.
- c. Nilai β_2 sebesar 0,390 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan pajak mengalami kenaikan satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan pada 0,390 dengan asumsi nilai variabel lain tetap.

3.7.6 Uji Koefisien Determinasi R^2

R^2 adalah koefisien determinasi yakni suatu nilai yang menggambarkan total variasi dari Y (variabel dependen) dari suatu persamaan regresi.⁶⁵ R^2 merupakan fungsi yang menaik (*non decreasing function*) dari variabel-variabel bebas yang tercakup dalam persamaan regresi linier berganda. Semakin banyak variabel yang tercakup dalam model, makin menaik fungsi tersebut, artinya makin

⁶⁵ Widayat, *Metode Penelitian Pemasaran*, 178.

besar nilai R^2 tersebut.⁶⁶ Berikut ini tabel uji koefisien determinasi dengan bantuan program *SPSS versi 23.0 for windows* :

Tabel 3.16
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,917 ^a	,840	,837	3,048

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil data diolah SPSS (terlampir)

Dari tabel di atas dilihat bahwa besarnya *Adjusted R Square* adalah 0,837. Hal ini dapat diartikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas atau independent yaitu *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak dengan nilai sebesar 83,7%. Sedangkan sisanya (100% - 83,7% = 16,3%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3.7.7 Uji Hipotesis

a. Analisis Uji t (parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui secara individual pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen.

Berikut adalah hasil uji t dengan menggunakan *SPSS versi 23.0*:

⁶⁶ Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, 131.

Tabel 3.17
Uji t (Parsial)

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	17,451	3,173		5,500	,000
X1	1,095	,083	,786	13,113	,000
X2	,390	,136	,173	2,877	,005

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai t pada variabel *self assessment system* (X1) adalah sebesar 13,133 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena $t_{hitung} 13,133 > t_{tabel} 1,662$ sedangkan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *self assessment system* secara parsial ada pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Nilai t pada variabel kualitas pelayanan pajak (X2) adalah sebesar 2,877 dengan tingkat signifikansi 0,005. Karena $t_{hitung} 2,877 > t_{tabel} 1,662$ sedangkan tingkat signifikansi $0,005 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak secara parsial ada pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai.

b. Uji F (Simultan)

Uji F (simultan) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kompetensi, pengembangan karier dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai secara bersama-sama, berikut ini hasil pengujian secara simultan dengan bantuan program *SPSS versi 23.0 for windows* :

Tabel 3.18
Uji F (Simultan)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	4344,119	2	2172,059	233,811	,000 ^b
Residual	826,794	89	9,290		
Total	5170,913	91			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Hasil data diolah (terlampir)

Berdasarkan uji F diatas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan ialah 0,000, karena nilai signifikansi dibawah 0,05, maka H_a diterima yang berbunyi ada pengaruh Self Assessment System dan kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama Jember. Sehingga dapat dikatakan bahwa Self Assessment System dan kualitas pelayanan pajak secara sama-sama berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

3.8 Pembahasan

1. Analisis Variabel Independen Terhadap Dependen Secara Parsial

a. *Self Assessment System* terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan uji t yang dapat dilihat pada tabel bahwa *Self Assessment System* berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Terbukti dengan hasil perhitungan SPSS 23, nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi $0,05$ ($0,000 < 0,05$), maka H_a berbunyi ada pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember diterima dan H_0 berbunyi tidak berpengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember ditolak.

Dilihat dari analisis dan interpretasi di atas dapat dikatakan bahwa *Self Assessment System* secara parsial berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

Dapat disimpulkan bahwa *Self Assessment System* berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Self Assessment System* merupakan sistem yang dikeluarkan Direktorat Jendral Pajak untuk mempermudah wajib pajak dalam

melaksanakan pajak terutangnnya dengan memberikan kebebasan dalam hal melapor, menghitung dan membayar pajak terutangnnya. Dengan adanya sistem ini yaitu *Self Assessment System* yang memberikan kebebasan terhadap Wajib Pajak menambah jumlah Wajib Pajak yang taat untuk membayar pajak.

b. Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan uji t dapat dilihat bahwa Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini terbukti dengan hasil perhitungan SPSS 23, dimana nilai signifikan yang dihasilkan 2,877, karena nilai signifikan 0,05 ($2,877 > 0,05$) maka H_a yang berbunyi tidak ada pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember ditolak dan H_0 yang berbunyi ada pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

Berdasarkan analisis dan intepretasi diatas dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Oramh Pribadi. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi. Kualitas Pelayanan Pajak adalah tingkat mutu yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam hal ini yaitu kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan pajak juga sebagai faktor pendukung semakin meningkat tidaknya kepatuhan Wajib Pajak karena dengan kualitas pelayanan yang baik seperti tempat yang nyaman dan pegawai yang ramah tidak membuat Wajib Pajak enggan untuk taat membayar pajak.

2. Analisis Variabel Independen Terhadap Dependen Secara Simultan

Berdasarkan hasil uji F pada tabel *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal tersebut terbukti dengan hasil perhitungan dengan SPSS 23, dimana nilai signifikansi menunjukkan 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka H_a yang berbunyi bahwa ada pengaruh secara simultan antara *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi diterima.

Berdasarkan analisis dan interpretasi tersebut dapat dikatakan bahwa *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember diterima.

Besarnya pengaruh *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang

Pribadi sebesar 83,7% dari hasil koefisien Determinasi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. Sisanya sebesar 16,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak ada dipenelitian ini.

Self Assessment System dan Kualitas Pelayanan Pajak merupakan faktor yang berasal dari luar individu yang juga merupakan faktor penting untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jika seorang Wajib Pajak sudah merasa puas dengan pelayanan dan sistem baru perpajakan maka akan terjadi peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

3. Variabel yang berpengaruh antara *Self Assessment System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan hasil uji SPSS dapat diketahui variabel yang paling berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah *Self Assessment System*. Hal ini dapat dibuktikan dengan uji t dimana nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,000.

IAIN JEMBER

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan tentang pengaruh *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Jember. Maka penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengujian secara parsial atau uji t dapat dilihat bahwa *self assessment system* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut terbukti dengan hasil perhitungan SPSS, dimana nilai signifikansi yang dihasilkan adalah 0,000. Berdasarkan analisis diatas dapat dikatakan bahwa *self assessment system* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Berdasarkan uji t dapat dilihat kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil perhitungan SPSS, dimana nilai signifikansi yang dihasilkan yaitu 13,133. Berdasarkan analisis diatas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Berdasarkan pengujian koefisien determinasi R^2 yang menunjukkan bahwa nilai tingkat pengaruh sebesar 83,7%. Hal tersebut dapat

disimpulkan bahwa variabel *self assessment system* dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak Jember.

4.2 Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diuraikan, maka saran bagi peneliti untuk selanjutnya adalah sebagai berikut :

Dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh *Self Assesmen System* dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pajak Pratama (KPP) Jember” penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penelitian ini. Saran untuk peneliti selanjutnya penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan untuk menulis penelitian selanjutnya, dan peneliti selanjutnya menggunakan variabel lain yang tidak ada pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina Dewi Nugraheni, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Di Kota Magelang)*. (Semarang Universitas Diponegoro Semarang, 2015)
<http://repository.undip.ac.id>. Diakses pada tanggal 07 April 2018/22.16
- Anondo, Daru. 2013. *Perpajakan di Indonesia suatu pengantar teoritis tentang sistem dan wajib pajak*. Jember: Stain Press.
- Ardiana, Dadi. 2008. *Peraturan Perpajakn*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta Grafindo Persada.
- Bhakti, Ilham Taruna. 2010. *Pengaruh Penerapan Sistem Self Assessment Terhadap Optimalisasi Penerimaan PPh 25 Wajib Pajak Badan (Pada KPP Pratama Jakarta Keramat Jati)*. Jurnal pdf. Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta.
- Dessy, *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi kasus di kpp pratama kalideres)*. (Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017)
<http://repository.uinsh.ac.id>. Diakses pada tanggal 07 April 2018/22.16
- Firdaus, Muhammad. *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*.
- Hartati, Neneng. 2015. *Pengantar Perpajakan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Istiqomah, *Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Berkaitan Dengan Adanya Kebijakan Penghapusan Sanksi Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul* (Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta, 2015)
<http://repository.uny.ac.id>. Diakses pada tanggal 07 April 2018/22.16
- Jiwo Febrianto, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak*. (Kudus : Universitas Muria Kudus Tahun, 2016).
<http://repository.umk.ac.id>. Diakses pada tanggal 07 April 2018/22.16
- Juvenita, Nadia. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karess, Universitas Widyatama, Bandung*
- Kasiram, Moh.2010.*Metodologi Penelitian refleksi pengembangan pemahaman dan penguasaan metodologi penelitian*. Malang: UIN-MALIKI PRESS.

- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Grana Ilmu.
- Latan, Hengky. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Latifa Nurina, *Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Surakarta*. (Surakarta : Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010) <http://repository.uns.ac.id>. Diakses pada tanggal 07 April 2018/22.16
- Nunung Maemunah, *Analisis Perbandingan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Sebelum Dan Sesudah Adanya E-Spt Dalam Melaporkan Spt Tahunan Pajak Penghasilan*. (Banten : Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2017 M / 1438) <http://repository.uinsh.ac.id>. Diakses pada tanggal 07 April 2018/22.16
- Pawoko, Sigit Ibnu. 2009. *Undang-undang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan*. Jakarta, Salemba Empat.
- Pertiwi Kundalini, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015*.(Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta, 2015) <http://repository.uny.ac.id>. Diakses pada tanggal 07 April 2018/22.16
- Pohan, Chairil Anwar. 2014. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Putri, Rolalita Lukmana. 2016. *Pengaruh Motivasi Membayar Pajak dan Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak DIY Yogyakarta Tahun 2015*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2006. *Perpajakan : onsep, teori, dan isu*. Jakarta: Kencana.
- Riduwan. 2014. *Pengantar Statistika untuk penelitian: Pendidikan, Ekonomi, Sosial, Komonikasi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Siahaan, Marihot Pahala. 2004. *Utang Pajak, Pemenuhan Kewajiban, dan Penagihan Pajak dengan Surat Paksa*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Soleha, Rivatus. 2017. *Pengaruh Motivasi Membayar Pajak dan Tingkat Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Desa Tisnogambar Kecamatan bangsalsari Kabupaten Jember*, (Jember: Institut Agama Islam Negri Jember, Jember.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

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

Sutanto, Paojan Mas'ud. 2014. *Perpajakan Indonesia Teori dan Praktik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Widayat. *Metode Penelitian Pemasaran*.

www.pajak.go.id/ diakses pada tgl 21-09-2017/16.00

Zainuddin, M. & Masyhuri. 2011. *Metodologi Penelitian Praktis dan Aplikatif*. Bandung: Refika Aditama.



Lampiran 1

MATRIX PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	RUMUSAN MASALAH
”PENGARUH <i>SELF ASSESSMENT SYSTEM</i> DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Jember)”	<ol style="list-style-type: none"> <i>SELF ASSESSMENT SYSTEM</i> KUALITAS PELAYANAN PAJAK KEPATUHAN WAJIB PAJAK 	<ol style="list-style-type: none"> Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak Menghitung pajak oleh wajib pajak Membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak Pelaporan dilakukan wajib pajak (Sony Devano:2006) Waktu pelayanan Kemampuan melayani masyarakat Kemampuan pegawai yang berhubungan langsung dengan wajib pajak (Surat Edaran Dirjen Pajak No.SE-84/PJ/2014) Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak Kewajiban mengisi dan menyampaikan surat pemberitahuan Kewajiban membayar dan menyetor pajak Kewajiban membuat pembukuan dan pencatatan (Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007) 	<p>Sumber Data Primer</p> <ul style="list-style-type: none"> Responden yaitu pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember. <p>Sumber Data Skunder</p> <ul style="list-style-type: none"> Buku referensi 	<ol style="list-style-type: none"> Pendekatan kuantitatif Jenis survey Teknik penentuan subyek yaitu purposive sampling Teknik pengumpulan data <ul style="list-style-type: none"> Quitioner Observasi Lokasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Jember. Teknik analisis data yaitu analisis statistik deskriptif. 	<ol style="list-style-type: none"> Beberapa besar pengaruh self assessment system terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember? Beberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember? Beberapa besar pengaruh self assessment system dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jembe secara simultanr?

Lampiran 3

DATA KARATERISTIK RESPONDEN

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

Petunjuk Pengisian Angket :

Berilah tanda (\surd) pada salah satu alternatif jawaban yaitu:

SS = sangat setuju, S = setuju, R = ragu, TS = tidak setuju, STS = sangat tidak setuju.

Self Assessment System

No	Pernyataan	Alternatif jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak					
	a. Masyarakat mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak berdasarkan kemauan sendiri.					
	b. Wajib pajak harus mengisi formulir pendaftaran dengan benar.					
	c. Wajib pajak harus mengisi formulir dengan jelas dan lengkap.					
2.	Menghitung pajak oleh Wajib Pajak					
	a. Wajib pajak menghitung sendiri berapa jumlah yang harus dibayar.					
	b. Wajib pajak menghitung sendiri berapa jumlah yang harus dibayar dengan benar.					
	c. Petugas membantu menghitung pajak.					
3.	Membayar pajak dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak					
	a. Wajib pajak melakukan pembayaran sendiri.					
	b. Wajib pajak melakukan pembayaran tepat waktu.					
	c. Wajib pajak mencari informasi mengenai tempat dan cara membayar pajak.					
4.	Pelaporan dilakukan Wajib Pajak					
	a. Wajib pajak melakukan pelaporan sendiri					
	b. Wajib pajak melakukan pelaporan tepat waktu.					

	c. Petugas pajak memberitahu batasan waktu pembayaran pajak.					
--	--	--	--	--	--	--

Kualitas Pelayanan Pajak

No	Pernyataan	Alternatif jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Waktu pelayanan					
	a. Waktu pelayanan pajak dimulai pukul 08.00 sampai 16.00.					
	b. Ada jam istirahat untuk pegawai meskipun ada antrian yang panjang.					
	c. Istirahat pegawai tidak bergantian					
2.	Kemampuan melayani masyarakat					
	a. Setiap pegawai harus proaktif, inovatif, kreatif dan komunikatif.					
	b. Setiap pegawai harus menguasai teknologi informasi dalam hal pengetahuan atau keahlian.					
	c. Mampu berkomunikasi dengan baik dengan wajib pajak.					
3.	Kemampuan pegawai					
	a. Setiap pegawai harus ramah memberikan 3s (senyum, sapa dan salam) kepada wajib pajak saat melayani.					
	b. Setiap pegawai harus berpakaian rapi dan bersepatu.					
	c. Menyerahkan dokumen/tanda terima kepada wajib pajak dengan sopan.					

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak

No	Pernyataan	Alternatif jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak					
	a. Dengan <i>self assessment system</i> semakin banyak Wajib Pajak mendaftarkan diri ke KPP.					
	b. Waktu pelayanan di KPP Jember mulai pagi sampai sore memberikan kesempatan Wajib Pajak mendaftarkan diri di KPP.					
	c. Sistem <i>self assessment</i> dan kualitas pelayanan					

	yang baik meningkatkan jumlah Wajib Pajak mendaftarkan diri.					
2.	Kewajiban mengisi dan menyampaikan surat pemberitahuan					
	a. Tempat pengisian formulir yang bersih dan nyaman Wajib Pajak antusias untuk mendaftarkan diri di KPP Jember.					
	b. Wajib pajak mengisi SPT sesuai dengan peraturan undang-undang dengan fasilitas yang sudah disediakan KPP.					
	c. Pegawai KPP yang ramah antusias Wajib pajak melaporkan SPT yang telah diisi dengan tepat waktu.					
3.	Kewajiban membayar pajak dan menyetor pajak					
	a. Sistem kebebasan yang diberikan DJP Wajib pajak harus membayar pajak terutang tepat waktu.					
	b. Dengan sistem yang baru Wajib Pajak membayar dan menyetor sendiri pajak terutangnya semakin meningkat di KPP Jember.					
	c. Wajib pajak selalu membayar kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan.					
4.	Kewajiban membuat pembukuan dan pencatatan.					
	a. Wajib pajak melakukan pembukuan atau pencatatan dengan baik dan benar.					
	b. Dengan <i>self assessment system</i> Wajib Pajak semakin rajin melakukan pembukuan sendiri tanpa campur tangan pegawai pajak.					
	c. <i>Self assessment sytem</i> memberikan kebebasan kepada Wajib Pajak untuk melakukan pembukuan dan pencatatan sendiri, kebebasan itu menjadikan semakin Wajib Pajak yang patuh membayar pajak.					

36	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	2	46
37	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	2	45
38	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	47
39	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	48
40	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	40
41	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	48
42	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
43	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	1	47
44	5	5	5	3	3	3	4	4	4	3	3	1	43
45	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	48
46	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	1	42

KUALITAS PELAYANAN PAJAK

No. Responden	1	2	3	4	5	6	5	8	9	total
1	3	3	3	4	3	3	5	4	5	33
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	28
4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	26
5	3	3	3	3	2	2	3	5	4	28
6	3	2	3	2	1	1	3	3	4	22
7	3	3	3	3	2	2	3	4	4	27
8	3	3	3	3	3	3	4	5	4	31
9	3	2	2	2	2	2	4	4	4	25
10	3	2	2	3	2	2	4	3	4	25
11	3	3	3	3	2	2	4	5	4	29
12	3	3	3	3	3	3	4	4	5	31
13	3	3	3	3	3	3	4	5	5	32
14	3	3	3	2	2	2	4	3	5	27
15	3	3	3	2	2	2	4	4	5	28
16	3	3	3	2	2	2	4	5	5	29
17	3	3	3	2	2	2	4	5	5	29
18	3	3	3	3	3	3	4	4	5	31
19	3	3	3	3	2	2	4	5	5	30
20	3	3	3	2	2	3	4	4	5	29
21	3	3	3	3	2	2	4	5	4	29
22	3	3	3	3	2	2	4	4	4	28
23	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
24	3	3	3	3	2	2	4	5	4	29

25	3	3	3	3	2	2	4	4	4	28
26	3	3	3	3	2	2	5	3	5	29
27	3	3	3	3	2	2	5	5	5	31
28	3	3	3	3	2	2	5	4	5	30
29	3	3	3	3	2	2	5	4	5	30
30	3	3	3	3	3	3	5	5	5	33
31	3	3	3	3	3	3	5	5	4	32
32	3	3	3	2	2	2	4	4	4	27
33	3	3	3	3	2	2	4	3	4	27
34	3	3	3	3	3	2	4	5	3	29
35	3	3	3	3	2	2	4	3	3	26
36	3	3	3	3	3	2	4	4	4	29
37	3	3	3	3	2	2	4	3	4	27
38	3	3	3	3	3	2	4	3	5	29
39	4	4	4	3	3	3	4	5	5	35
40	3	3	3	3	3	2	4	5	4	30
41	3	3	3	3	3	3	5	5	4	32
42	3	3	3	3	3	2	4	4	4	29
43	3	3	3	3	3	2	5	4	5	31
44	3	3	3	3	2	2	4	4	5	29
45	3	3	3	3	2	2	5	4	5	30
46	3	3	3	3	2	2	5	4	5	30

TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

No. Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	41
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	37
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	5	38
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	40
5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	5	39
6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	5	39
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	39
8	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	37
9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	5	38
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	39
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	39
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	38
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	40
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	39

15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	39
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	38
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	39
20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	4	37
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	26
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	28
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	39
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	39
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	39
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	40
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	38
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	40
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	37
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	39
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
34	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	41
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	39
36	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	42
37	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	45
38	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	44
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	40
41	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	44
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	46
44	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	43
45	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	47
46	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	56

Lampiran 5

STATISTIK DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	92	33	55	46,77	5,415
X2	92	22	38	31,68	3,335
Y	92	26	57	46,11	7,538
Valid N (listwise)	92				

UJI KOEFESIEN DETERMINASI (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,917 ^a	,840	,837	3,048

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

UJI F SIMULTAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4344,119	2	2172,059	233,811	,000 ^b
	Residual	826,794	89	9,290		
	Total	5170,913	91			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

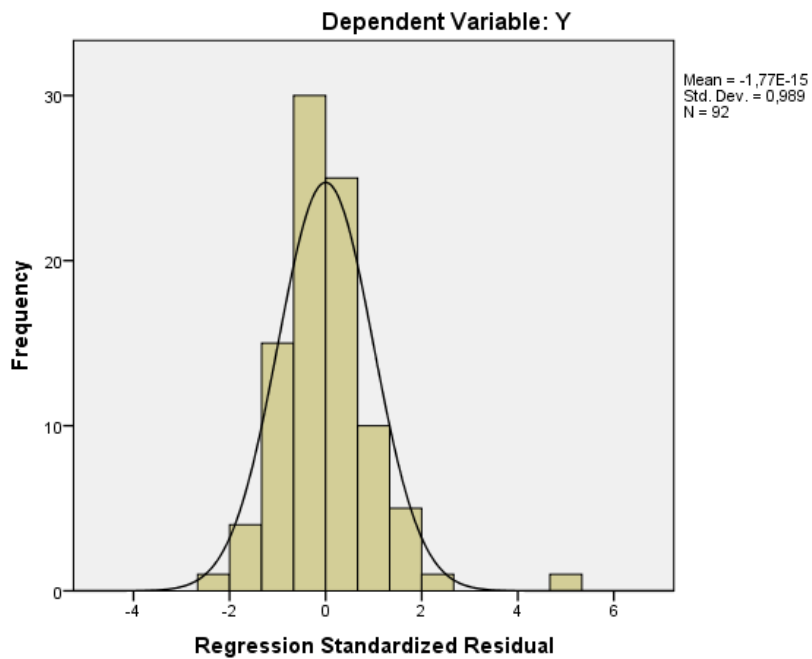
UJI T PARSIAL

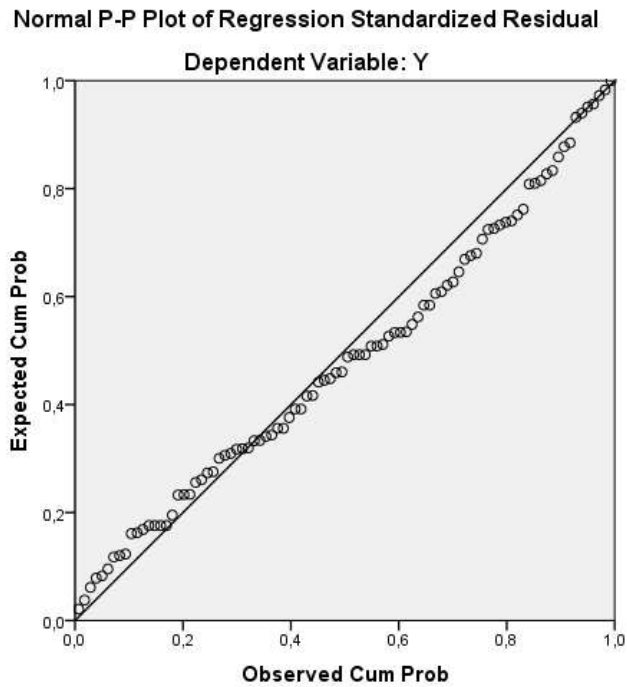
		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-17,451	3,173		-5,500	,000
	X1	1,095	,083	,786	13,113	,000
	X2	,390	,136	,173	2,877	,005

a. Dependent Variable: Y

UJI NORMALITAS

Histogram





UJI MULTIKOLINERITAS

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	,500	2,002
	X2	,500	2,002

a. Dependent Variable: Y

UJI REABILITI X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,737	13

UJI REABILITI X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,668	10

UJI REABILITI Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,773	13

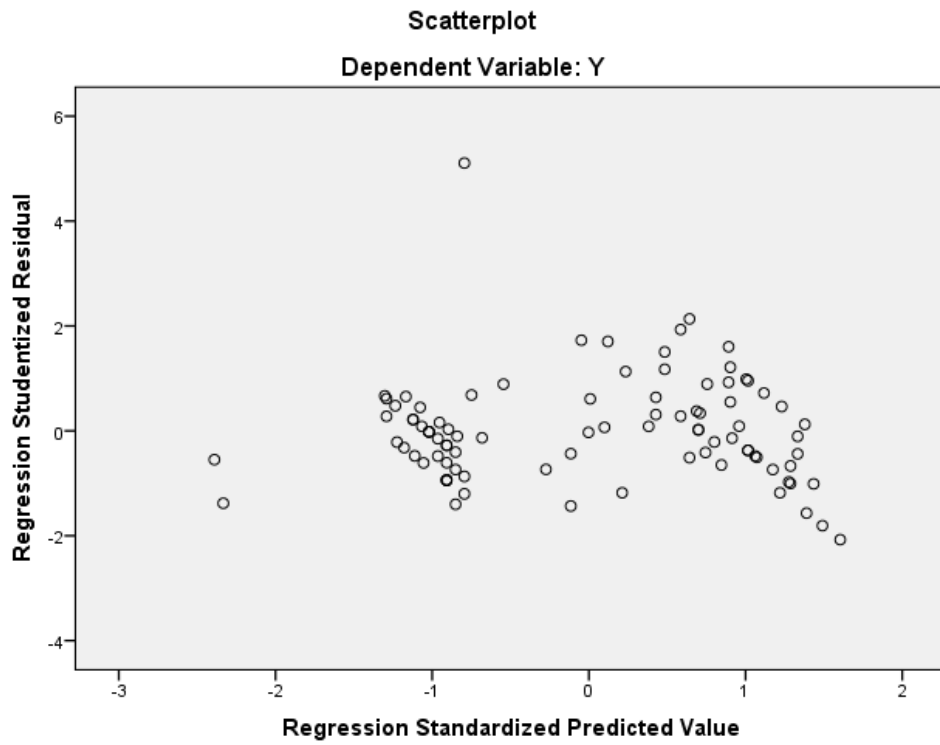
UJI REABILITI KESELURUHAN

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,873	3

IAIN JEMBER

UJI HETEROKEDASTISITAS



DATA HASIL UJI VALIDITAS SELF ASSESSMENT SYSTEM X1

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	TOTAL
X1.1 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 92	,636** ,000 92	,485** ,000 92	-,647** ,000 92	-,739** ,000 92	-,573** ,000 92	,734** ,000 92	-,534** ,000 92	-,552** ,000 92	-,587** ,000 92	-,645** ,000 92	-,658** ,000 92	-,647** ,000 92
X1.2 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,636** ,000 92	1 ,000 92	,456** ,000 92	-,427** ,000 92	-,518** ,000 92	-,194 ,063 92	,476** ,000 92	-,416** ,000 92	-,382** ,000 92	-,394** ,000 92	-,327** ,001 92	-,351** ,001 92	-,312** ,002 92
X1.3 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,485** ,000 92	,456** ,000 92	1 ,000 92	-,419** ,000 92	-,440** ,000 92	-,326** ,002 92	,469** ,000 92	-,357** ,000 92	-,372** ,000 92	-,483** ,000 92	-,292** ,005 92	-,364** ,000 92	-,342** ,001 92
X1.4 Pearson Correlation	-,647** ,000 92	-,427** ,000 92	-,419** ,000 92	1 ,000 92	,730** ,000 92	,621** ,000 92	,712** ,000 92	,683** ,000 92	,747** ,000 92	,787** ,000 92	,728** ,000 92	,636** ,000 92	,878** ,000 92

X1.9	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N	-.552** ,000 92	-.382** ,000 92	-.372** ,000 92	,747** ,000 92	,642** ,000 92	,510** ,000 92	,668* ,000 92	,718** ,000 92	1 ,000 92	,713** ,000 92	,579** ,000 92	,515** ,000 92	,808** ,000 92
X1.10	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N	-.587** ,000 92	-.394** ,000 92	-.483** ,000 92	,787** ,000 92	,663** ,000 92	,592** ,000 92	,639* ,000 92	,660** ,000 92	,713** ,000 92	1 ,000 92	,753** ,000 92	,555** ,000 92	,835** ,000 92
X1.11	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N	-.645** ,000 92	-.327** ,001 92	-.292** ,005 92	,728** ,000 92	,619** ,000 92	,600** ,000 92	,721* ,000 92	,717** ,000 92	,579** ,000 92	,753** ,000 92	1 ,000 92	,781** ,000 92	,888** ,000 92
X1.12	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed) N	-.658** ,000 92	-.351** ,001 92	-.364** ,000 92	,636** ,000 92	,549** ,000 92	,433** ,000 92	,637* ,000 92	,574** ,000 92	,515** ,000 92	,555** ,000 92	,781** ,000 92	1 ,000 92	,764** ,000 92
TOTAL	Pearson Correlati on	-.647**	-.312**	-.342**	,878**	,772**	,712**	,808* .	,799**	,808**	,835**	,888**	,764**	1

Sig. (2-tailed)	,000	,002	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92

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

DATA HASIL UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN PAJAK X2

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	-,495**	-,700**	,713**	,771**	,717**	,223*	,110	-,003	,738**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,033	,297	,976	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.2	Pearson Correlation	-,495**	1	,686**	-,336**	-,440**	-,513**	-,178	-,193	,053	-,230*
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000	,000	,089	,065	,616	,027
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.3	Pearson Correlation	-,700**	,686**	1	-,631**	-,692**	-,762**	-,331**	-,077	-,113	-,552**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,001	,466	,284	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.4	Pearson Correlation	,713**	-,336**	-,631**	1	,760**	,698**	,257*	,099	-,084	,774**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000	,000	,013	,348	,426	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.5	Pearson Correlation	,771**	-,440**	-,692**	,760**	1	,794**	,253*	,180	,008	,837**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,015	,086	,940	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.6	Pearson Correlation	,717**	-,513**	-,762**	,698**	,794**	1	,285**	,242*	,158	,823**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,167	,045	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y9	Pearson Correlation	,706**	,755**	,701**	,664**	,701**	,752**	,725**	,786**	1	,637**	,278**	-,177	,857**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,007	,092	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y10	Pearson Correlation	,613**	,631**	,678**	,616**	,529**	,641**	,659**	,628**	,637**	1	,202	,001	,769**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,054	,990	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y11	Pearson Correlation	,230*	,275**	,164	,196	,272**	,145	,199	,145	,278**	,202	1	,102	,356**
	Sig. (2-tailed)	,027	,008	,118	,062	,009	,167	,057	,167	,007	,054		,335	,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y12	Pearson Correlation	-,205*	-,193	-,152	-,056	-,099	-,138	-,137	-,210*	-,177	,001	,102	1	-,061
	Sig. (2-tailed)	,050	,065	,147	,598	,348	,189	,191	,045	,092	,990	,335		,566
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
TOTAL	Pearson Correlation	,855**	,899**	,878**	,857**	,834**	,866**	,893**	,854**	,857**	,769**	,356**	-,061	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,566	
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92

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

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

RAIN JEMIDER

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nailul Ilmi Amalia
NIM : 083144050
Fakultas/Prodi : FEBI/Ekonomi Syariah
Institusi : IAIN Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Self Assessment System* Dan Kualitas Pelayananan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember”** adalah benar-benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan didalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sesungguhnya.

Jember, 16 Maret 2018



Nailul Ilmi Amalia
NIM. 083144050

Lampiran 2

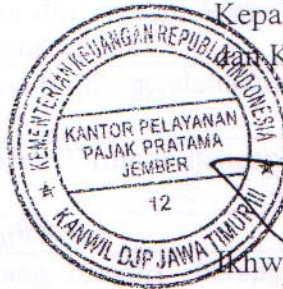
Jurnal Kegiatan Penelitian

No.	Hari/Tanggal	Jenis Penelitian	Ttd
1.	Senin, 6 November 2017	Mengirim surat izin penelitian ke DJP Kanwil III Jatim	
2.	Senin, 13 November 2017	Menerima surat perizinan penelitian di KPP Pratama Jember	
3.	Senin, 4 Desember 2017	Membagikan quisioner kepada pegawai KPP.	
4.	Senin, 11 Desember 2017	Quisioner sudah selesai diisi.	

Jember, 14 Maret 2018

Kepala Sub Bagian Umum

Kepatuhan Internal



Khwan Hidayat

BIODATA PENULIS



Nama : Nailul Ilmi Amalia
NIM : 083144050
Tempat, Tanggal Lahir : Banyuwangi, 25 September 1996
Alamat : Rt/Rw: 03/03, Desa Ringin Telu, Kecamatan
Bangorejo, Kabupaten Banyuwangi.

1. Riwayat Pendidikan :
 - a. MI NAHDLATUSSUBAN Ringin Telu 2009
 - b. SMPN 1 Siliragung 2012
 - c. MAN 4 Banyuwangi 2014
 - d. IAIN Jember 2018
2. Pengalaman Organisasi :
 - a. PMR tahun 2011-2012
 - b. Pecinta Alam 2013
 - c. Staf kepengurusan Keilmuan dan Pelatihan KOPMA Pandhalungan IAIN Jember 2016

- d. Wakil Bidang Kepengurusan Industri Kreatif KOPMA Pandhalungan IAIN Jember 2016-2017
- e. Kepala Bidang Industri Kreatif KOPMA Pandhalungan IAIN Jember 2017-2018
- f. Pengawas Bidang Usaha KOPMA Pandhalungan IAIN Jember 2018-Sekarang

