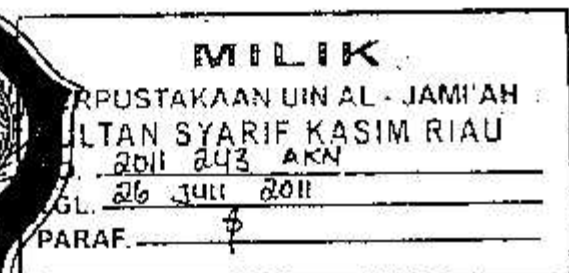


**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI TIDAK MENGISI SENDIRI
SPT TAHUNANNYA PADA KANTOR PELAYANAN
PAJAK TAMPAN KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

**Ditulis dan diajukan sebagai syarat untuk mengikuti
Ujian Oral Comprehensive Sarjana Lengkap
Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Suska Riau**



Oleh :

SITI RUSMAWATI
NIM. 10773000288

**JURUSAN AKUNTANSI S-1
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF
KASIM RIAU PEKANBARU
2011**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : SITI RUSMAWATI
NIM : 10773000288
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JURUSAN : AKUNTANSI SI
JUDUL : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
WAJIB PAJAK ORANG PRIBBADI TIDAK
MENGISI SENDIRI SPT TAHUNANNYA PADDA
KANTOR PELAYANAN PAJAK TAMPAN KOTA
PEKANBARU

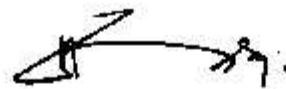
DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING I



Hi. Elisanovi, SE,MM,Ak
NIK 130 403 039

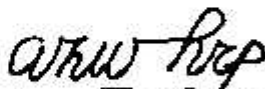
PEMBIMBING II



Khairil Hendry, SE,M.Si,Ak
NIP. 150.409.025

MENGETAHUI

DEKAN



Drs. Azwar Harahap, M.Si
NIP. 19560202 198403 1002

KETUA JURUSAN



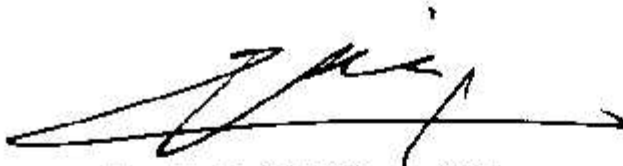
Nasrullah Djamil, SE,MSi,Ak
NIP. 19780808 200710 1003

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : SITI RUSMAWATI
NIM : 10773000288
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JURUSAN : AKUNTANSI S1
JUDUL : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TIDAK
MENGISI SPT TAHUNANNYA PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK TAMPAN
KOTA PEKANBARU
HARI/TANGGAL UJIAN : JUMAT/17 JUNI 2011

PANITIA PENGUJI

KETUA



Drs. H. Kodri H Nawawi, MA
NIP.19480414197803 1 001

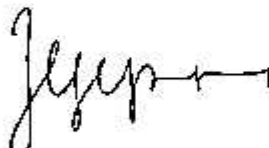
SEKRETARIS



Hidayati Nasrah, SE, M.Acc, Ak
NIP. 19841229 2011 01 2010

MENGETAHUI

PENGUJI I



Desrir Miftah, SE, MM, Ak
NIP. 1974 0412 2006 04 2002

PENGUJI II



Khairil Henry, SE, M.Si, Ak
NIK.150 409 025

ABSTRAK
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Tidak Mengisi Sendiri SPT Tahunannya pada Kantor Pelayanan Pajak Tampan Kota Pekanbaru
(Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Kota Pekanbaru)

Oleh: SITI RUSMAWATI
10773000288

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 17. Pengambilan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Populasi responden pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Tampan Kota Pekanbaru dengan jumlah sample sebanyak 223 responden.

Hasil penelitian menunjukkan pertama, instrument yang digunakan dalam penelitian ini handal dan valid melalui pengujian validitas dan reliabilitas dengan menggunakan Pearson Corelation dan Croanbach Alpha. Kedua secara parsial hipotesis pertama diperoleh kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak mempengaruhi wajib pajak orang pribadi tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya secara signifikan dimana nilai t hitung sebesar $1,977 > t$ tabel sebesar $1,971$, kesadaran wajib pajak akan berpengaruh positif pada wajib pajak orang pribadi tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya. Hipotesis kedua diperoleh kesimpulan bahwa sosialisasi SPT tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya dimana nilai t hitung sebesar $-2,791 < t$ tabel sebesar $1,971$. Hipotesis ketiga, diperoleh kesimpulan bahwa pengetahuan wajib pajak mempengaruhi wajib pajak orang pribadi tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya secara signifikan dimana nilai t hitung sebesar $2,375 > t$ tabel sebesar $1,971$, pengetahuan wajib pajak akan berpengaruh positif pada wajib pajak orang pribadi tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya. Hipotesis keempat diperoleh kesimpulan bahwa kualitas layanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya dimana nilai t hitung sebesar $-0,921 < t$ tabel sebesar $1,971$.

Kata kunci: SPT Tahunan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi SPT, pengetahuan wajib pajak dan kualitas layanan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, yang telah dan akan senantiasa melimpahkan berkat, rahmat dan hidayah serta petunjuknya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik skripsi ini dengan judul **“Faktor—faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Tidak Mengisi Sendiri SPT Tahunannya pada Kantor Pelayanan Pajak Tampan Kota Pekanbaru”**. Selanjutnya shalawat serta salam senantiasa penulis sampaikan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang senantiasa penulis rindukan wajah dan syafaatnya dihari akhir kelak.

Skripsi ini ditulis dan diajukan dengan maksud untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritikan dan saran yang membangun bagi pembaca untuk kesempurnaan skripsi ini, baik dari segi materi maupun penulisannya.

Dengan segala kerendahan hati pula penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut memberikan bantuan, petunjuk, bimbingan dan dorongan selama penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Ayahanda Ahmad Danuri (Alm) dan ibunda Siti Fatonah tercinta yang telah mendidik dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang serta selalu mendoakan penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik, semoga penulis mampu menjadi apa yang mereka harapkan
2. Bapak Prof. Dr. Nazir Karim, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Drs. Azwar Harahap, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Nasrullah Djamil, SE. MSi. AK. Selaku Ketua Jurusan Program Studi Akutansi Srata-1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pengarahan-pengarahan kepada penulis.
5. Ibu Hj. Oechie Nadhira, SE. Ak selaku Pcmimbing Akademis yang telah memberi bimbingan selama kuliah.
6. Ibu Elisanovi, SE, MM, Ak selaku pembimbing I yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu serta memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sampai pada tahap skripsi.
7. Bapak Khairil Hendry, SE, M.Si, Ak selaku pembimbing II dan sebagai dosen konsultasi proposal yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu serta memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini.

8. Bapak dan Ibu dosen selaku staf pengajar yang telah mendidik penulis selama perkuliahan, karyawan serta karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Terima kasih atas bantuannya.
9. Buat abang, kakak dan adikku yang telah banyak memberikan bantuan baik materil maupun non materil serta do'a yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
10. Buat Pimpinan Kantor Pelayanan Pajak Tampan dan seluruh staf dan karyawan yang telah banyak membantu penulis dalam mendapatkan data serta informasi yang penulis perlukan hingga selesainya skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman kampusku, semoga perjuangan kita ini tidak sia-sia dan pasti akan kita rasakan manfaatnya dikemudian hari. Semoga kita menjadi orang yang sukses dan berbakti kepada negara, bangsa dan agama khususnya akuntansi C angkatan 2007.
12. My Best Friend, Yulic, Aniek ,Siti, terima kasih atas persahabatan selama ini, terima kasih atas canda gurau yang selalu menghibur penulis dikala bersama. Thanks all.....
13. Untuk temen-temen Q Rani, Rina, Ani, Tipah, N temen-temen Cost Q Upik, Okah, Indah N Edama, semoga dengan semua yang telah dilalui ini, kita menjadi orang yang lebih baik dari sebelumnya.
14. Terima kasih buat Guru-guru penulis, SD086 Maini, Mts. Darussalam n SMA.N.2 Selatpanjang. Semoga Bapak dan Ibu Guru dapat mencetak

generasi yang bermanfaat dan mempunyai martabat dan hati yang mulia sekarang dan kemudjan hari.

16. Terima kasih buat semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama menyusun skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas budi baik mereka atas bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis, serta melimpahkan rahmat dan hidayah_Nya kepada kita semua, amin Ya Robbal' alamin.

Pekanbaru, Juni 2011

Penulis,

SITI RUSMAWATI
NIM. 10773000288

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Pajak, Wajib Pajak, dan Wajib Pajak Pribadi.....	9
B. Surat Pemberitahuan	11
C. Kesadaran Wajib Pajak.....	16
D. Sosialisasi SPT	19
E. Pengetahuan Wajib Pajak	20
F. Kualitas Layanan	21
G. Pengembangan Hipotesis	24
H. Pajak dalam Islam	28
I. Model Penelitian	30

J. Hipotesis Penelitian.....	30
------------------------------	----

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Populasi	32
B. Metode Pengambilan Sampel	32
C. Jenis Data, Sumber Data, dan Metode Pengambilan Data	33
D. Definisi dan Pengukuran Variabel	34
E. Analisis Data	37
F. Uji Asumsi Klasik.....	39
G. Pengujian Hipotesis.....	42

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kuesioner dan Demografi	46
B. Statistik Deskriptif Responden.....	48
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	49
D. Analisis Data Penelitian.....	54
E. Analisa Hasil Penelitian.....	58
F. Pembahasan	63

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan ekonomi dan perkembangan sosial suatu bangsa dapat diwujudkan karena adanya sumber pendanaan yang tetap. Sampai sekarang ini sumber utama pembiayaan pembangunan kita adalah penerimaan dari pajak, baik pajak langsung maupun pajak tidak langsung. Pemungutan pajak merupakan perwujudan dari pengabdian dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan negara dan pembangunan ekonomi nasional. Tanggung jawab atas kewajiban pelaksanaan pemungutan pajak sebagai pencerminan kewajiban dibidang perpajakan berada pada anggota masyarakat Wajib Pajak sendiri. Pemerintah dalam hal ini aparatur perpajakan, sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan pelayanan dan pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan yang digariskan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Dimana anggota masyarakat Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk dapat melaksanakan kegotongroyongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutang (*self assesment*).

Sejak awal tahun 1984, Indonesia menganut sistem pemungutan pajak "*self assesment*" yang artinya Wajib Pajak (*Tax payer*) diberikan kepercayaan yang sebesar-besarnya untuk menghitung sendiri, menyetorkan dan melaporkan

pajak yang terutang kepada negara (dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak) melalui SPT yang dibagikan oleh Direktorat Jendral Pajak dimana pelaporan pajak yang terutang merupakan salah satu kewajiban Wajib Pajak dalam sistem "*self assesment*" yang diatur dalam ketentuan yang ditentukan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dengan sistem ini pemerintah mengharapkan pelaksanaan administrasi yang selama ini membebani Wajib Pajak orang pribadi dan birokratis dapat dihindar secara bertahap.

Dari sisi pajak terdapat 2 faktor utama yang mendukung keberhasilan tingkat kepatuhan Wajib Pajak melaksanakan sistem *self assesment* yaitu faktor kesadaran Wajib Pajak dan pengetahuan atau pemahaman (Pamungkas, 2003). Sedangkan dari sisi Direktorat Jendral Pajak terdapat tiga faktor yang mendukung tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan sistem *self assesment* yaitu penyuluhan (sosialisasi) perpajakan, pelayanan perpajakan dan pengawasan perpajakan (Hutagaol, 2005). Adapun yang menyebabkan tidak patuhnya Wajib Pajak melaksanakan sistem *self assesment* disebabkan karena tidak relevannya buku petunjuk pengisian SPT dan sering berubahnya format SPT yang memusingkan Wajib Pajak (Hamdan, 2002).

Penelitian yang berhubungan dengan faktor Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan Wajib Pajak, dan Kualitas Layanan Terhadap Pengisian Sendiri SPT Tahunan dilakukan oleh Hamza dalam Rika (2008), dimana hasil penelitian tersebut kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan *self assesment*. Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh terhadap

keberhasilan sistem *self assesment*. Sedangkan kualitas layanan berpengaruh terhadap keberhasilan *self assesment*.

Kepatuhan perpajakan menurut keputusan Menteri Keuangan (235/KMK.03/2003) Pasal 1 yaitu wajib pajak dikatakan patuh apabila: (1) benar dalam perhitungan pajak terutang, (2) benar dalam pengisian formulir SPT, (3) tepat waktu, (4) melakukan kewajibannya dengan sukarela sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia. Kesadaran dan kepatuhan masyarakat akan kewajiban membayar pajak masih rendah, salah satunya ditunjukkan dengan paling rendahnya *tax ratio* Indonesia di kawasan (ASEAN) yaitu rata-rata sebesar 12,2 -13,5% untuk tahun 2001-2006 dibandingkan dengan *tax ratio* Malaysia (20,17%), Singapura (21,4%), Brunei (18,8%) dan Thailand (17,27%), (Gunadi, 2006).

Kesadaran dan kepatuhan wajib pajak adalah faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern. Bahkan apapun sistem dan administrasi pajak yang digunakan, jika kepatuhan itu dapat diwujudkan, maka penerimaan pajak akan tinggi. Di berbagai negara demokratis, aspek kesadaran dan kepatuhan menjadi ideologi perpajakan. Kenapa disebut ideologi, karena menempatkan faktor kesadaran dan kepatuhan sebagai jantung atau jiwa dari sistem perpajakan itu sama dan sebangun dengan ideologi demokrasi yang menempatkan partisipasi masyarakat sebagai jiwanya. Menyadari hal ini Indonesia sejak awal berupaya membangun kesadaran dan kepatuhan wajib pajaknya. Upaya itu semakin digiatkan dengan diterbitkannya Undang-undang perpajakan baru yang menganut sistem *self assesment*.

Menurut Rochmat Soemitro (2001:15) bahwa keberhasilan sistem *self assesment* akan ditentukan oleh (1) kesadaran pajak dari Wajib Pajak, (2) kejujuran wajib pajak, (3) *tax mindedness* yaitu hasrat untuk membayar pajak dan (4) *tax discipline*. Menurut pendapat ini bertambahnya jumlah Wajib Pajak yang disebabkan oleh meningkatnya kepatuhan masyarakat merupakan wujud dari tingginya kesadaran hukum masyarakat. Lebih spesifik lagi dapat dikatakan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak sangat dipengaruhi oleh tinggi rendahnya tingkat pemahaman mereka terhadap ketentuan perpajakan.

Dalam sejarah perkembangan sistem *self assesment* di Indonesia proses dan hak menetapkan sudah berada pada pihak Wajib Pajak. Proses dan hak menetapkan ini diwujudkan dalam mengisi SPT secara baik dan benar (Tjahjono dan Husein, 2001:27). Namun pada kenyataannya dalam pengisian SPT Tahunan tidak semua Wajib Pajak mengisi sendiri melainkan ada yang menggunakan jasa konsultan.

Rika (2006) melakukan penelitian yang sama yakni faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak orang pribadi di kawasan Sidoarjo Barat tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya. Hasilnya variabel kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Wajib Pajak tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya. Variabel pengetahuan Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Wajib Pajak tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya, sedangkan variabel sosialisasi SPT tidak berpengaruh terhadap Wajib Pajak tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul:

“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TIDAK MENGISI SENDIRI SPT TAHUNANNYA PADA KPP TAMPAN KOTA PEKANBARU”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran Wajib Pajak dapat mempengaruhi Wajib Pajak yang tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya?
2. Apakah pengetahuan Wajib Pajak dapat mempengaruhi Wajib Pajak yang tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya?
3. Apakah sosialisai SPT dapat mempengaruhi Wajib Pajak yang tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya?
4. Apakah kualitas layanan perpajakan berpengaruh terhadap Wajib Pajak yang tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya?
5. Apakah kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan Wajib Pajak, sosialisasi SPT, dan kualitas layanan perpajakan dapat mempengaruhi Wajib Pajak yang tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk menguji pengaruh antara kesadaran Wajib Pajak terhadap Wajib Pajak tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.
- b. Untuk menguji pengaruh antara pengetahuan Wajib Pajak terhadap Wajib Pajak tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.
- c. Untuk menguji pengaruh antara sosialisasi SPT terhadap wajib pajak tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.
- d. Untuk menguji pengaruh antara kualitas layanan perpajakan terhadap Wajib Pajak tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.
- e. Untuk menguji pengaruh antara kesadaran Wajib Pajak, sosialisasi SPT, pengetahuan Wajib Pajak, dan kualitas layanan perpajakan terhadap Wajib Pajak tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini:

a. Manfaat secara teoritis

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk memperkuat manfaat teoritis yang digunakan peneliti dengan kondisi nyata di lapangan dan juga diharapkan dapat membawa perubahan dan menambah pengetahuan tentang sistem perpajakan dan perilaku Wajib Pajak yang saat ini terjadi.

b. Manfaat Praktis

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu perpajakan khususnya. Pengaruh faktor-faktor yang terdiri dari kesadaran Wajib Pajak terhadap Wajib Pajak tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya, pengetahuan/ pemahaman Wajib Pajak tentang pengisian SPT Tahunan dan format SPT terhadap Wajib Pajak mengisi sendiri atau tidak SPT Tahunannya, sejauh mana sosialisasi SPT Tahunan yang dilakukan Dirjen Pajak serta kualitas layanan pemungutan pajak oleh Dirjen Pajak.

D. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, penulis membagi pembahasan penelitian menjadi 5 bab yang merangkum latar belakang hingga kesimpulan dan saran. Adapun pokok bahasan yang akan disajikan pada tiap bab adalah sebagai berikut :

- BAB I** : Bab ini merupakan pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.
- BAB II** : Bab ini akan menguraikan mengenai landasan teori yang berkaitan dengan pembahasan masalah.
- BAB III** : Bab ini akan membahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yang di mulai dari populasi, sampel penelitian, jenis dan sumber data, instrumen dan metode pengumpulan data, identifikasi variabel, model

penelitian, metode analisis dan pengolahan data, pengujian hipotesis, koefisien determinasi.

BAB IV : Bab ini diuraikan mengenai gambaran secara umum tentang objek deskripsi hasil penelitian, melakukan analisis dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : Bab ini akan memberikan kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian agar dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pajak, Wajib Pajak dan Wajib Pajak Pribadi

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang sehingga dapat dipaksakan dengan tiada mendapat balas jasa secara langsung. Pajak dipungut penguasa berdasarkan norma-norma hukum untuk menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum. Lembaga pemerintah yang mengelola perpajakan negara di Indonesia adalah Direktorat Jendral Pajak yang merupakan salah satu Direktorat Jendral yang ada dibawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia.

Pajak dari persepektif ekonomi dipahami sebagai beralihnya sumber daya dari sektor privat kepada sektor publik. Pemahaman ini memberikan gambaran bahwa adanya pajak menyebabkan dua situasi menjadi berubah. Pertama, berkurangnya kemampuan individu dalam menguasai sumber daya untuk kepentingan penguasaan barang dan jasa. Kedua, bertambahnya kemampuan keuangan negara dalam penyediaan barang dan jasa publik yang merupakan kebutuhan masyarakat.

Wajib Pajak adalah pajak pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Wajib Pajak pribadi adalah orang yang memperoleh penghasilan baik sebagai seorang direktur dari satu, beberapa, atau bahkan ratusan perusahaan atau

seorang pemegang saham atau komisaris atau pegawai menengah atau pegawai rendah atau pekerja mandiri seperti dokter, notaris, pengacara, Wajib Pajak orang pribadi memiliki resiko mengalami pemeriksaan.

Bagi Wajib Pajak orang pribadi tertentu, penghasilan diinvestasikan dalam bentuk saham, tabungan, deposito, sewa, atau real property. Penghasilan yang diperoleh dari berbagai jenis investasi itu adalah dividen, bunga, royalti, atau capital gain. Kewajiban Pajak yang melekat pada berbagai penghasilan ini adalah PPh Pasal 23 atau PPh Final yang biasanya dipotong oleh pihak pemberi penghasilan. Berkaitan dengan kewajiban ini, maka pemeriksa akan meminta berbagai dokumen dan informasi yang berkaitan seperti bukti-bukti kepemilikan deposito, tabungan, sewa-menyewa, jual-beli aktiva, dan sebagainya. Selain itu Pemeriksa juga akan menelusuri berbagai perubahan atau mutasi yang terjadi terhadap investasi itu. Hal ini dilakukan untuk mengetahui naik-turunnya potensi penghasilan sehingga jumlah penghasilan yang sebenarnya pada akhir tahun dapat diketahui dengan pasti. Jumlah penghasilan pada akhir tahun inilah yang akan menentukan besarnya jumlah pajak yang harus anda bayar untuk tahun bersangkutan.

B. Surat Pemberitahuan (SPT)

1. Pengertian SPT

Surat pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan atau bukan objek pajak dan atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Anastasia Diana, 2003:9).

2. Fungsi SPT

Fungsi SPT menurut penjelasan pasal 3 ayat 1 Undang-Undang No. 16 tahun 2000 bagi Wajib Pajak penghasilan, SPT PPh berfungsi sebagai sarana untuk:

- a. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang.
- b. Melaporkan pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak.
- c. Melaporkan penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek pajak, harta dan kewajiban.
- d. Melaporkan pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam satu masa pajak.

3. Jenis Surat Pemberitahuan

Surat pemberitahuan terdiri dari:

- a. Surat pemberitahuan masa pajak penghasilan pasal 21 dan pasal 26 (SPT Masa PPh pasal 21 dan 26).
- b. Surat pemberitahuan masa pajak penghasilan pasal 23 dan pasal 26 (SPT Masa PPh pasal 23 dan 26).
- c. Surat pemberitahuan masa pajak penghasilan pasal 4 ayat 2.
- d. Surat pemberitahuan masa pajak penghasilan pasal 15 (SPT Masa PPh pasal 15).
- e. Surat pemberitahuan masa pajak pertambahan nilai (SPT Masa PPN)
- f. Surat pemberitahuan masa pajak pertambahan nilai (SPT Masa PPN) bagi pemungut.
- g. Surat pemberitahuan masa pajak penghasilan pasal 22 (SPT Masa PPh pasal 22).
- h. Surat pemberitahuan masa pajak pertambahan nilai (SPT Masa PPN) bagi pengusaha kena pajak pedagang eceran yang menggunakan nilai lain sebagai dasar pengenaan pajak .
- i. Surat pemberitahuan masa pajak penjualan atas barang mewah (SPT Masa PPnBM).
- j. Surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan Wajib Pajak Badan (SPT Tahunan PPh wajib pajak badan).
- k. Surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan Wajib Pajak badan (SPT Tahunan PPh wajib pajak badan yang diizinkan

menyelenggarakan pembukuan dalam bahasa Inggris dan mata uang Dolar Amerika Serikat).

- l. Surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan Wajib Pajak orang pribadi (SPT Tahunan PPh wajib pajak orang pribadi)
- m. Surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan pasal 21 (SPT Tahunan PPh pasal 21)

4. Tata Cara Penyelesaian Surat Pemberitahuan SPT

- a. Wajib Pajak harus mengambil sendiri surat pemberitahuan di tempat yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (kantor-kantor dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang diperkirakan mudah terjangkau oleh Wajib Pajak).
- b. Wajib Pajak mengisi sendiri surat pemberitahuan dengan benar, jelas dan lengkap sesuai dengan petunjuk yang diberikan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Pengisian surat pemberitahuan yang tidak benar yang mengakibatkan pajak yang terutang kurang dibayar, akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- c. Wajib Pajak harus menandatangani serta menyampaikan kembali ke kantor Direktorat Jenderal Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan. Apabila SPT disampaikan melalui pos secara tercatat atau dengan cara lain yang ditetapkan dengan keputusan Direktorat Jenderal Pajak, maka tanda bukti dan tanggal pengisian SPT yang telah lengkap dianggap sebagai tanda bukti dan tanda penerimaan.

d. Bukti-bukti wajib dilampirkan dalam SPT:

1) Keterangan dan atau dokumen lain yang harus dilampirkan pada SPT

Tahunan wajib pajak badan:

- a. Neraca dan laporan Laba Rugi tahun pajak yang bersangkutan dari Wajib Pajak itu sendiri beserta rekonsiliasi laba rugi fiskal.
- b. Daftar perhitungan penyusutan dan atau amortisasi fiskal.
- c. Perhitungan kompensasi kerugian dalam hal terdapat sisa kerugian tahun-tahun sebelumnya yang masih dapat dikompensasikan.
- d. Surat setoran pajak pasal 29 yang seharusnya, dalam hal terdapat kekurangan pajak terutang, kecuali ada izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran PPh pasal 29.
- e. Surat kuasa khusus, dalam hal SPT ditandatangani bukan oleh Wajib Pajak.
- f. Lampiran-lampiran lainnya yang dianggap perlu untuk menjelaskan perhitungan besarnya penghasilan kena pajak atau besarnya PPh pasal 25.

2) Keterangan dan atau dokumen lain yang harus dilampirkan pada SPT Tahunan PPh wajib pajak orang pribadi yang melakukan pembukuan.

- a. Neraca dan laporan Laba Rugi tahun pajak yang bersangkutan dari Wajib Pajak itu sendiri beserta rekonsiliasi laba rugi fiskal.
- b. Daftar perhitungan penyusutan dan atau amortisasi fiskal.

- c. Perhitungan kompensasi kerugian dalam hal terdapat sisa kerugian tahun-tahun sebelumnya yang masih dapat dikompensasikan.
- d. Surat setoran pajak pasal 29 yang seharusnya, dalam hal terdapat kekurangan pajak terutang, kecuali ada izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran PPh pasal 29.
- e. Surat kuasa khusus, dalam hal SPT tahunan ditandatangani bukan oleh Wajib Pajak, atau surat keterangan kematian dari instansi yang berwenang dalam hal ditandatangani oleh ahli waris.
- f. Photocopy formulir 1721-A1 dan atau 1721-A2, dalam hal Wajib Pajak menerima penghasilan sehubungan dengan pekerjaan yang sudah dipotong pajaknya oleh pemberi kerja.
- g. Perhitungan PPh yang terutang oleh masing-masing pihak bagi wajib pajak yang kawin dengan perjanjian pemisahan harta dan penghasilan.
- h. Daftar susunan keluarga yang menjadi tanggungan Wajib Pajak.
- i. Bukti setoran zakat atas penghasilan yang dibayar oleh Wajib Pajak orang pribadi pemeluk agama islam kepada amil zakat atau lembaga amil zakat yang dibentuk dan disahkan oleh pemerintah.

- j. Lampiran-lampiran lain yang dianggap perlu untuk menjelaskan perhitungan besarnya penghasilan kena pajak atau besarnya PPh pasal 25.
- 3) Keterangan dan dokumen lain yang harus dilampirkan pada SPT Tahunan Wajib Pajak orang pribadi yang menyelenggarakan pencatatan:
- a. Jumlah peredaran atau penerimaan bruto setiap bulan selama setahun.
 - b. Keterangan dan atau dokumen yang seperti yang disertakan oleh Wajib Pajak orang pribadi yang menyelenggarakan pembukuan seperti keterangan dan atau dokumen lain yang harus dilampirkan pada SPT tahunan PPh Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan pembukuan dokumen keempat sampai kesepuluh.
 - c. Bagi Wajib Pajak yang telah mendapat izin dari menteri keuangan untuk menyelenggarakan pembukuan dengan menggunakan bahasa asing dan mata uang selain rupiah, wajib menyampaikan SPT dalam bahasa Indonesia dan mata uang selain Rupiah yang diizinkan.

C. Kesadaran Terhadap Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak sangat penting dalam melaksanakan *system self assesment* (Pamungkas, 2003). Kesadaran adalah keadaan tahu, keadaan mengerti,

dan ingat kepada hal-hal yang benar (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2005:975). Maka kesadaran terhadap *self assesment* adalah bila mereka telah mengetahui dan sepakat bahwa seharusnya:

1. Dalam mendapatkan NPWP, Wajib Pajak mendaftarkan diri secara aktif dan mandiri ke KPP setempat.
2. Wajib Pajak mengambil sendiri formulir tahunannya ke kantor KPP setempat.
3. Wajib Pajak menghitung dan menetapkan sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian SPT tanpa bantuan petugas pajak.
4. Wajib Pajak menyetor dan melaporkan formulir SPT secara aktif dan mandiri.

Menurut Fiedl (2004) ada dua kesulitan Wajib Pajak sehingga tidak mengisi sendiri SPT tahunannya dan melimpahkannya kepada pihak ketiga adalah belum mendapatkan buku petunjuk yang relevan dan Wajib Pajak tidak mau tahu tentang SPT.

Mekanisme perpajakan yang dianut Indonesia saat ini untuk berbagai jenis pajak yang didasarkan pada *self assesment* (sistem penetapan sendiri). Istilah *self assesment system* adalah istilah hukum. Sedangkan istilah administrasinya adalah *self taxing system*.

Self assesment/self taxing system adalah suatu sistem yang menentukan bahwa rakyat yang telah memenuhi syarat sebagai Wajib Pajak secara otomatis boleh menghitung dan menetapkan sendiri berapa besarnya utang pajaknya, menyetornya ke kas negara dan mempertanggungjawabkan perhitungan,

penetapan dan pembayaran pajak tersebut kepada otoritas perpajakan utang yang disebut dengan istilah Fiskus (Supramono, 2005:10).

Secara konsepsional *system self assesment* itu juga tidak berjalan sendirian, karena harus didukung perangkat administrasi perpajakan yang telah mengikuti prinsip-prinsip administrasi modern. Dengan sistem baru ini pihak administrator pajak idealnya hanya bertindak sesuai dengan fungsinya yaitu melakukan pengawasan, pengendalian dan penelitian apabila ada kecurigaan bahwa Wajib Pajak tidak melaksanakan kewajiban sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Lagi-lagi konsep yang ideal dan berorientasi kemasa depan (*visioner*) itu terbentur berbagai kendala faktual, seperti masih rendahnya kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak serta sistem politik yang sentralistik dan otoriter. Padahal kunci utama pengumpulan pajak dengan sistem *self assesment* adalah pada kepatuhan suka rela (*voluntary compliance*). Melalui kepatuhan ini administrasi pajak dapat mengkonsentrasikan sumber dayanya secara efektif dan efisien, misalnya dalam mengidentifikasi informasi yang berhubungan dengan Wajib Pajak yang gagal mematuhi kewajiban pajaknya. Persoalannya kepatuhan suka rela ini adalah produk dari sikap mental yang didalamnya terkandung proses pembelajaran dan penyadaran terus menerus.

D. Sosialisasi SPT

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005) sosialisasi adalah upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal, dipahami dan dihayati oleh masyarakat luas. Surat pemberitahuan sebenarnya bukan barang baru lagi bagi masyarakat luas terkhusus bagi mereka yang memiliki NPWP yang ditetapkan sebagai Wajib Pajak. Namun, seperti yang kita ketahui masih sangat banyak Wajib Pajak tidak tahu cara pengisian sendiri SPT Tahunannya. Maka daripada itu Direktorat Jenderal Pajak berusaha keras melakukan sosialisasi kepada Wajib Pajak, adapun sosialisasi yang biasa dilakukan berupa pembagian buku petunjuk pengisian SPT Tahunannya secara rutin kepada Wajib Pajak.

Namun, pada kenyataannya sosialisasi yang dilakukan kurang optimal, buku petunjuk yang dibagikan tidak secara rutin dan kadang kala sudah tidak relevan lagi dengan keadaan yang terjadi di lapangan (Hamdan, 2002). Pada akhirnya banyak Wajib Pajak menjadi tidak mengerti dan tidak mampu untuk mengisi sendiri SPT Tahunannya yang mengakibatkan mereka menggunakan jasa orang lain maupun konsultan pajak. Selain itu dilakukan dengan cara pemberitahuan atau pengiriman SPT Tahunan diberikan pada awal November, sehingga ada kurang lebih 4 bulan wajib pajak telah diberitahukan pengisiannya. Dimana dalam pengiriman SPT tersebut ada cara-cara pengisiannya dalam buku petunjuk baik itu untuk Wajib Pajak orang pribadi atau badan. Disamping sosialisasi pengiriman SPT tersebut, juga melalui media elektronik, yaitu melalui

salah satu acara di televisi swasta (Fiedl, 2004). Media elektronik ini biasanya hanya berupa mengingatkan wajib pajak agar tidak lupa menyetorkan pajak terutang mereka dan tidak berhubungan dengan bagaimana cara Wajib Pajak mengisi sendiri SPT Tahunannya.

E. Pengetahuan Wajib Pajak

Dalam masyarakat Indonesia yang memiliki NPWP bisa dikatakan masih sangat banyak wajib pajak di Indonesia yang belum memahami dengan benar tata cara pengisian formulir SPT (Tambunan, 2003). Hal ini dapat terlihat dari keterlibatan pihak ketiga, misalnya petugas pajak yang diminta mengisi SPT oleh Wajib Pajak (Hamdan, 2002).

Banyak pelanggaran sistem *self assesment* yang terjadi karena Wajib Pajak tidak memiliki pemahaman perpajakan yang memadai terkhusus dalam pengisian sendiri SPT Tahunan. Hal ini dapat kita lihat dalam kehidupan sehari-hari dimana masih sangat banyak Wajib Pajak orang pribadi yang menggunakan jasa pegawai pajak, orang lain yang memahami tentang pengisian SPT maupun konsultan pajak tanpa mau belajar untuk mengisi sendiri SPT Tahunannya sendiri.

Sebenarnya tinggi rendahnya pemahaman atau pengetahuan Wajib Pajak dalam pengisian SPT dapat dilihat dari apakah Wajib Pajak telah membaca buku petunjuk pengisian SPT hal ini di ungkapkan oleh Parwati (2004). Dapat juga dilihat dari apakah Wajib Pajak kesulitan atau tidak dalam memahami buku petunjuk pengisian SPT dan apakah Wajib Pajak dapat mengisi sendiri formulir

SPT dengan baik dan benar (Nurmantu, 2003:16). Jadi berdasarkan beberapa penelitian yang dilakukan tersebut pengetahuan tentang tata cara pengisian SPT Tahunan, kecenderungan Wajib Pajak masih memiliki minat yang rendah dalam memahami buku petunjuk yang diberikan kepada mereka, sehingga Wajib Pajak tidak mampu untuk mengisi sendiri SPT Tahunannya.

F. Kualitas Layanan

Pelayanan merupakan salah satu *unsure* yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Salah satu cara untuk menempatkan hasil pelayanan yang lebih unggul daripada pesaing adalah dengan memberikan pelayanan yang baik, efisien dan cepat. Seorang Wajib Pajak yang pada dasarnya juga berperan sebagai seorang pelanggan berhak mendapatkan pelayanan yang baik ketika melakukan transaksi dengan pihak Dirjen Pajak sebagai penyedia layanan jasa. Dirjen Pajak adalah penyedia jasa yang bersifat monopoli karena tidak adanya pesaing yang bergerak pada bidang sejenis. Meskipun begitu ketidakpuasan seorang pelanggan dalam hal ini Wajib Pajak terhadap layanan yang diberikan akan berakibat pada citra Dirjen Pajak dimata konsumen tersebut.

Dalam penelitian ini akan menggali layanan pihak Dirjen Pajak dengan berdasarkan pada kualitas layanan dalam manajemen pemasaran. Pelayanan yang berkualitas adalah orientasi sumber daya manusia dalam suatu perusahaan terhadap kepuasan pelanggan.

1) Pengertian Kualitas layanan (*service quality*)

Dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kualitas layanan pihak Dirjen Pajak peneliti menggunakan pengertian kualitas layanan dalam manajemen pemasaran yang definisi kualitas ada beberapa macam, antara lain :

Menurut *Philip Kotler* (2006:410) adalah :

“Kualitas layanan adalah ciri-ciri dan karakteristik produk secara keseluruhan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk menyatakan kepuasan atau kebutuhan secara tidak langsung”.

Menurut *Philip B Cosby dalam Fandy Tjiptono* (2001:12) adalah :

“Kualitas layanan adalah menaruh perhatian besar pada transformasi budaya kualitas. Ia mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang dalam organisasi, yaitu dengan jalan menekankan kesesuaian individual terhadap persyaratan/ tuntutan. Pendekatan Cosby adalah top down.

2) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut *Zeithaml Valeria* terdiri dari lima faktor, antara lain :

a. Bukti langsung (*Tangible*)

Penampilan kualitas dan alat-alat yang digunakan secara fisik, penampilan karyawan dan peralatan komunikasi.

b. Keandalan (*Reability*)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

c. Daya Tanggap (*Responsibility*)

Keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan memberikan pelayanan dengan sigap dan mampu mengatasi keluhan para pelanggan dengan cepat.

d. Jaminan (*Assurance*)

Tingkat pengetahuan dan tingkat kesopansantunan yang dimiliki karyawan, disamping kemampuan mereka memberikan kepercayaan kepada pelanggan, dimana dimensi *assurance* merupakan penggabungan dari beberapa dimensi, antara lain :

1. Kemampuan (*Competence*), artinya kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh para staf dalam melakukan pelayanan.
2. Kesopanan (*Courtesy*), artinya kesopanan yang meliputi keramahan, pelatihan dan sikap para karyawan.
3. Kepercayaan (*Credibility*), artinya kredibilitas atas kepercayaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.

e. Empati (*Empaty*)

Adanya perhatian khusus yang diberikan kepada setiap pelanggan secara individual. Untuk sebuah organisasi perusahaan pelayanan, segala karakteristik kualitas pelayanan hendaknya secara relatif dapat diukur dan disesuaikan dengan persyaratan kualitas. Adapun empati merupakan penggabungan dari beberapa dimensi berikut:

1. Kemudahan (*Acces*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan pelayanan yang ditawarkan perusahaan.
2. Komunikasi (*Communication*), artinya kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan.

Kualitas layanan akan mempengaruhi Wajib Pajak dalam mengisi SPT

Tahunan dimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pajak saat si Wajib Pajak akan menyetorkan pajak terutang. Pelayanan tersebut dapat berupa pegawai memberikan pengarahannya jika Wajib Pajak salah dalam mengisi SPT Tahunan.

G. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, hipotesis diturunkan berdasarkan pada teori yang relevan, tetapi belum didasarkan pada fakta-fakta yang empiris yang diperoleh dari proses pengumpulan data.

1. Pengaruh faktor kesadaran terhadap wajib pajak tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.

Kesadaran adalah keadaan tahu, keadaan mengerti, dan ingat kepada hal-hal yang benar (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2005:975). Maka kesadaran terhadap *self assesment* adalah bila mereka telah mengetahui dan sepakat bahwa seharusnya :

- a. Dalam mendapatkan NPWP, Wajib Pajak mendaftarkan diri secara aktif dan mandiri ke KPP setempat.
- b. Wajib Pajak mengambil sendiri formulir tahunannya ke kantor KPP setempat.
- c. Wajib Pajak menghitung dan mencetak sendiri jumlah pajak yang terutang melalui pengisian SPT tanpa bantuan petugas pajak.
- d. Wajib Pajak menyetor dan melaporkan formulir SPT secara aktif dan mandiri.

Menurut Fiedl (2004) ada dua kesulitan Wajib Pajak sehingga tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya dan melimpahkannya kepada pihak ketiga adalah belum mendapatkan buku petunjuk yang relevan dan Wajib Pajak tidak mau tahu tentang SPT.

2. Pengaruh faktor sosialisasi SPT terhadap Wajib Pajak tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005) sosialisasi adalah upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal, dipahami dan dihayati oleh masyarakat luas. Namun, pada kenyataannya sosialisasi yang dilakukan kurang optimal, misalnya buku petunjuk yang dibagikan tidak secara rutin dan kadang kala sudah tidak relevan lagi dengan keadaan yang terjadi di lapangan (Hamdan, 2002). Pada akhirnya banyak Wajib Pajak menjadi tidak mengerti dan tidak mampu untuk mengisi sendiri SPT Tahunannya yang mengakibatkan mereka menggunakan jasa orang lain maupun konsultan pajak.

Selain itu dilakukan dengan cara pemberitahuan atau pengiriman SPT Tahunan diberikan pada awal November, sehingga ada kurang lebih 4 bulan Wajib Pajak telah diberitahukan pengisiannya. Dimana dalam pengiriman SPT tersebut ada cara-cara pengisiannya dalam buku petunjuk baik itu untuk Wajib Pajak orang pribadi atau badan. Disamping sosialisasi pengiriman SPT tersebut, juga melalui media elektronik, yaitu melalui salah satu acara di televisi swasta (Fiedl, 2004). Media elektronik ini biasanya hanya berupa mengingatkan Wajib Pajak agar tidak lupa menyetorkan pajak terutang mereka dan tidak berhubungan dengan bagaimana cara Wajib Pajak mengisi sendiri SPT Tahunannya.

3. Pengaruh faktor pengetahuan terhadap Wajib Pajak tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya

Dalam masyarakat Indonesia yang memiliki NPWP bisa dikatakan masih sangat banyak wajib pajak di Indonesia yang belum memahami dengan benar tata cara pengisian formulir SPT (Tambunan, 2003). Hal ini dapat terlihat dari keterlibatan pihak ketiga, misalnya petugas pajak yang diminta mengisi SPT oleh Wajib Pajak (Hamdan, 2002).

Sebenarnya tinggi rendahnya pemahaman atau pengetahuan Wajib Pajak dalam pengisian SPT dapat dilihat dari apakah Wajib Pajak telah membaca buku petunjuk pengisian SPT hal ini di ungkapkan oleh parwati (2004). Dapat juga dilihat dari apakah Wajib Pajak kesulitan atau tidak dalam memahami buku

petunjuk pengisian SPT dan apakah Wajib Pajak dapat mengisi sendiri formulir SPT dengan baik dan benar (Nurmantu, 2003:16).

Jadi berdasarkan beberapa penelitian yang dilakukan tersebut pengetahuan tentang tata cara pengisian SPT Tahunan, kecenderungan Wajib Pajak masih memiliki minat yang rendah dalam memahami buku petunjuk yang diberikan kepada mereka, sehingga Wajib Pajak tidak mampu untuk mengisi sendiri SPT Tahunannya.

4. Pengaruh faktor Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap Wajib Pajak tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.

Pelayanan merupakan salah satu *unsure* yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Salah satu cara untuk menempatkan hasil pelayanan yang lebih unggul daripada pesaing adalah dengan memberikan pelayanan yang baik, efisien dan cepat. Seorang Wajib Pajak yang pada dasarnya juga berperan sebagai seorang pelanggan berhak mendapatkan pelayanan yang baik ketika melakukan transaksi dengan pihak Dirjen Pajak sebagai penyedia layanan jasa.

Dirjen Pajak adalah penyedia jasa yang bersifat monopoli karena tidak adanya pesaing yang bergerak pada bidang sejenis. Meskipun begitu ketidakpuasan seorang pelanggan dalam hal ini Wajib Pajak terhadap layanan yang diberikan akan berakibat pada citra Dirjen Pajak dimata konsumen tersebut.

Dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kualitas layanan pihak Dirjen Pajak peneliti menggunakan pengertian kualitas layanan dalam manajemen pemasaran yang defenisi kualitas ada beberapa macam, antara lain :

Menurut *Philip Kotler* (2006:410) adalah :

“Kualitas layanan adalah ciri-ciri dan karakteristik produk secara keseluruhan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk menyatakan kepuasan atau kebutuhan secara tidak langsung”.

Menurut *Philip B Cosby dalam Fandy Tjiptono* (2001:12) adalah :

“Kualitas layanan adalah menaruh perhatian besar pada transformasi budaya kualitas. Ia mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang dalam organisasi, yaitu dengan jalan menekankan kesesuaian individual terhadap persyaratan/ tuntutan. Pendekatan Cosby adalah top down.

Kualitas layanan akan mempengaruhi Wajib Pajak dalam mengisi SPT Tahunan dimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Pajak saat si Wajib Pajak akan menyetorkan pajak terutang. Pelayanan tersebut dapat berupa pegawai memberikan pengarahan jika wajib pajak salah dalam mengisi SPT Tahunannya.

H. Pajak dalam Islam

Pajak adalah suatu pembayaran yang dilakukan kepada pemerintah untuk pengeluaran-pengeluaran yang dilakukan dalam hal penyelenggaraan jasa-jasa untuk kepentingan umum. Dalam islam juga dikenal istilah zakat. Zakat adalah bagian dari harta dengan persyaratan tertentu, yang Allah Swt wajibkan kepada pemiliknya untuk diserahkan kepada yang berhak menerimanya, dengan persyaratan tertentu.

Perpajakan yang ditetapkan pemerintah melalui undang-undangnya wajib ditunaikan oleh orang muslim, selama itu untuk kepentingan pembangunan di berbagai bidang dan sektor kehidupan yang di butuhkan oleh masyarakat secara lebih luas, seperti sarana dan prasarana pendidikan, kesehatan transportasi, pertahanan dan keamanan atau bidang-bidang lainnya yang telah ditetapkan bersama. Alasan kaum muslimin menunaikan pajak yang ditetapkan negara, disamping penunaian kewajiban zakat, antara lain solidaritas dan tolong menolong.

Sesama kaum muslimin dan sesama umat manusia dalam kebaikan dan takwa merupakan kewajiban yang harus terpenuhi. Berdasarkan hadits yang diriwayatkan oleh Imam Daruguthni dari Fatimah binti Qayis, Rasulullah Saw bersabda: *"Sesungguhnya dalam harta ada kewajiban lain diluar zakat"*.

Allah Saw berfirman dalam surat Al- Baqarah:195

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
الْمُحْسِنِينَ ﴿١٩٥﴾

Artinya:

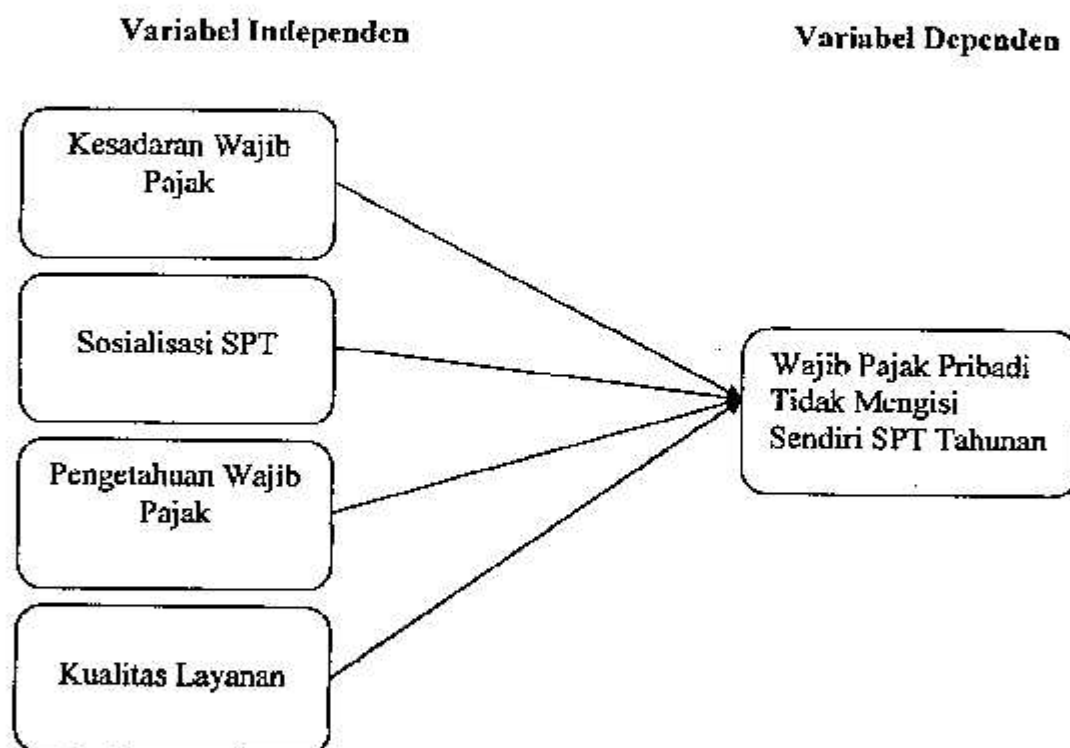
Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke dalam kebinasaan, dan berbuat baiklah, Karena Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik. (Qs. Al-baqarah: 195)

Atas dasar alasan diatas, maka sah-sah saja adanya dua kewajiban bagi kaum muslimin (terutama kaum muslimin di Indonesia), yaitu kewajiban menunaikan zakat dan pajak sekaligus.

I. Model Penelitian

Untuk lebih menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini maka berikut digambarkan model penelitian yang digunakan.

Model Penelitian



J. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

H_1 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Wajib Pajak yang tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.

- H₂ : Sosialisasi SPT berpengaruh terhadap Wajib Pajak yang tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.
- H₃ : Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Wajib Pajak yang tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.
- H₄ : Kualitas layanan perpajakan berpengaruh terhadap Wajib Pajak yang tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya
- H₅ : Kesadaran wajib pajak, Sosialisasi SPT, Pengetahuan Wajib Pajak, kualitas layanan perpajakan berpengaruh terhadap Wajib Pajak yang tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan karakteristik atau hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian. Nur Indriantoro dan supomo (2002:115) Populasi dapat diartikan sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Tampan- Kota Pekanbaru dan statusnya masih aktif.

B. Metode Pengambilan Sampel

Sampel penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT Tahunannya pada tahun 2010. Adapun data jumlah Wajib Pajak perseorangan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan adalah 35.280 pada tahun 2010. Sedangkan teknik pengambilan sampel secara *random sampling* (acak). Jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin (Umar, 2008) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan dalam pengambilan sampel yang dapat ditoleransi, misalnya 5%.

$$n = \frac{35.280}{1 - 35.280 \cdot (0,05)^2}$$

$$n = \frac{35.280}{1 + 88,2}$$

$$n = \frac{35.280}{89,2}$$

$$n = 396 \text{ orang}$$

Jadi jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini berjumlah 396 orang.

Dalam penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak sebagai responden penelitian. Responden yang disurvei dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang melakukan pembayaran pada KPP Tampan Kota Pekanbaru dan dalam prosesnya menghitung, melaporkan dan membayar sendiri pajaknya (tidak diwakilkan).

C. Jenis Data, Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang harus diolah kembali. Sumber data primer diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer ini dikumpulkan secara khusus oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian (Indrantoro dan Supomo, 2002).

Data primer ini dapat berupa opini subyek (orang) secara individu atau kelompok, hasil observasi terhadap benda (fisik), kegiatan atau kejadian dan hasil pengujian. Peneliti dengan data primer dapat mengumpulkan data sesuai dengan

yang diinginkan. Sedangkan jenis data yang digunakan adalah data subyek. Data subyek yaitu jenis data yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subyek penelitian (Indriantoro dan Supomo, 2002).

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode survei dengan teknik pendistribusian kuesioner penelitian. Metode survei merupakan metode pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tulisan (Indriantoro dan Supomo, 2002). Kuesioner penelitian akan diantarkan secara langsung kepada KKP Tampan Kota Pekanbaru. Kuesioner disertai dengan penjelasan dan permohonan responden mengenai tujuan penelitian ini.

D. Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel adalah konstruk yang diukur dengan berbagai macam nilai untuk memberikan gambaran yang lebih nyata mengenai fenomena-fenomena. Penentuan variabel pada dasarnya merupakan konstruksi yaitu upaya mengurangi abstraksi sehingga dapat diukur. Definisi operasional adalah konstruk sehingga menjadi variabel yang dapat diukur (Indriantoro, 2002)

Variabel yang menjadi perhatian utama dalam penelitian ini adalah satu variabel dependen yakni SPT Tahunan, empat variabel independen pada penelitian adalah kesadaran Wajib Pajak, sosialisasi SPT, pengetahuan Wajib Pajak dan kualitas layanan.

1. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah SPT Tahunan. SPT Tahunan ini diukur dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Rika (2006), yang mana untuk mengetahui sejauhmana SPT Tahunan tercapai yang terdiri dari menghitung sendiri pajak terutang, menyetorkan sendiri pajak terutang, dan melaporkan sendiri SPT Tahunan.

Yang mana variabel ini diukur dengan menggunakan 5 Skala Likert. Point 5 menunjukkan tingkat sangat setuju dan point 1 menunjukkan tingkat tidak setuju.

2. Variabel Independen

Variabel independen adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran Wajib Pajak, sosialisasi SPT, pengetahuan Wajib Pajak dan kualitas layanan.

a. Kesadaran Wajib Pajak

Pengukuran variabel kesadaran Wajib Pajak pada penelitian ini mengadopsi instrument penelitian yang telah dikembangkan oleh Rika (2006), yang mana untuk mengetahui sejauhmana kesadaran Wajib Pajak dalam mendapatkan NPWP dan mendaftarkan diri secara aktif dan mandiri di KPP, mengambil sendiri SPT Tahunanya, mengisi sendiri formulir SPT Tahunanya, menyetor dan lapor sendiri dan melaporkan formulir SPT Tahunan secara aktif dan mandiri.

Yang mana variabel ini diukur dengan menggunakan Skala Likert. Yang terdiri dari 1 sampai 5 point. Point 5 menunjukkan tingkat sangat setuju dan point 1 menunjukkan tingkat tidak setuju.

b. Sosialisasi SPT

Sosialisasi SPT diukur dengan menggunakan instrument yang telah dikembangkan oleh Rika (2006). Yang mana untuk mengetahui sejauh mana sosialisasi SPT yang dilakukan Dirjen Pajak terhadap wajib pajak dalam mendapatkan buku petunjuk pengisian SPT secara rutin, menghadiri sosialisasi yang dilakukan oleh Dirjen Pajak, menghadiri seminar sosialisasi pengisian SPT Tahunan dan format SPT Tahunan mudah dipahami.

Yang mana variabel ini diukur dengan menggunakan Skala Likert terdiri dari 1 sampai 5 point. Point 5 menunjukkan tingkat sangat setuju dan point 1 menunjukkan tingkat tidak setuju.

c. Pengetahuan Wajib Pajak

Variabel ini diukur dengan menggunakan instrument yang telah digunakan oleh peneliti sebelumnya yaitu Rika (2006). Yang mana untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan Wajib Pajak membaca dan mengerti buku petunjuk pengisian SPT, mengisi sendiri SPT dengan baik dan benar, mengisi dengan benar semua bagian formulir SPT Tahunan, mengerti dan paham seluruh bagian dari buku petunjuk pengisian SPT.

Yang mana variabel ini diukur dengan menggunakan Skala Likert terdiri dari 1 sampai 5 point. Point 5 menunjukkan tingkat sangat setuju dan point 1 menunjukkan tingkat tidak setuju.

d. Kualitas Layanan Terhadap Pengisian SPT Tahunan

Variabel ini diukur dengan menggunakan instrument yang telah digunakan oleh peneliti sebelumnya yaitu Hamza (2008). Yang mana untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan petugas pajak dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang ditawarkan, pembayaran SPT Tahunan dapat dilakukan dengan mudah, tanggap melayani Wajib Pajak, memberikan pelayanan yang cepat sesuai peraturan yang berlaku, pelaporan pajak tidak berbelit-belit, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan Wajib Pajak.

Yang mana variabel ini diukur dengan menggunakan Skala Likert terdiri dari 1 sampai 5 point. Point 5 menunjukkan tingkat sangat setuju dan point 1 menunjukkan tingkat tidak setuju.

E. Analisis Data

Hasil penelitian atau kesimpulan penelitian yang berupa jawaban atau pemecahan masalah penelitian, dibuat berdasarkan proses pengujian data yang meliputi: pemilihan, pengumpulan dan analisis data. Oleh karena itu, hasil kesimpulan tergantung pada kualitas data dan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian (Indrianto dan Supomo, 2002:179-180). Untuk itu,

dalam penelitian ini digunakan dua metode pengujian kualitas data sebagai berikut:

1. Uji Validitas Data

Validitas data ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat. Suatu instrumen pengukuran dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Penentuan validitas data menggunakan korelasi *Pearson* (Indrianto dan Supomo, 2002:179-180). Sebelum dilakukan pengolahan data maka perlu dilakukan pengujian data terhadap variabel tersebut. Uji validitas adalah prosedur pengujian untuk melihat apakah alat ukur yang berupa kuesioner yang di pakai dapat mengukur dengan cermat atau tidak, dengan kata lain sejauh mana alat ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya ukurnya. Uji validitas digunakan untuk memilih item-item pertanyaan yang relevan untuk dianalisis.

Validitas diuji dengan menggunakan besarnya korelasi antara variabel koefisien korelasi dinyatakan dengan r . Signifikan nilai r kemudian diuji kemudian untuk meyakinkan bahwa r sampel dan r populasi tidak berbeda.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu cara untuk melihat apakah alat ukur yang berupa kuesioner yang digunakan konsisten atau tidak. Reliabilitas diukur dengan menghitung koefisien *Alpha* (α) dan diuji dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Dalam uji reliabilitas tidak dapat suatu angka mutlak yang harus dipenuhi agar alat ukur dapat dikatakan handal.

Reliabilitas adalah ukuran mengenai konsisten internal dari indikator-indikator sebuah konstruksi yang menunjukkan derajat sampai di mana masing-masing indikator itu mengindikasikan sebuah konstruksi/faktor laten umum.

F. Uji Asumsi Klasik

Setelah data yang didapat dianggap valid dan reliable, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Seluruh data yang sudah terkumpul ditabulasikan sesuai dengan masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan rumus statistik, dari regresi berganda. Namun sebelumnya terlebih dahulu akan diuji apakah data yang ada telah memenuhi persyaratan untuk dilakukannya analisis dengan metode ini.

Ada empat asumsi yang terpenting sebagai syarat penggunaan metode regresi (Gujarati, 2005; dalam Tengku 2009). Asumsi tersebut adalah asumsi normalitas, autokorelasi, heterokedastisitas dan multikolinearitas. Pengujian ini perlu dilakukan karena adanya konsekuensi yang mungkin terjadi jika asumsi tersebut tidak bisa dipenuhi.

1. Pengujian Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terkait dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah distribusi data normal ataukah tidak,

maka dapat dilakukan analisis grafik atau dengan melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Gozali, 2001).

2. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas dilakukan untuk menjelaskan kemungkinan terdapat hubungan antara variabel independent yang satu dengan variabel independent yang lain. Diasumsikan bahwa masing-masing variabel x tidak saling berkorelasi linear. Sesungguhnya multikolinearitas itu tetap ada pada setiap variabel independen, hanya saja harus dipastikan apakah multikolinearitas yang ada masih dalam batas penerimaan atau tidak. Untuk mendeteksinya, dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *variance inflation faktor* (VIF) untuk tiap-tiap variabel independent. Jika VIF lebih besar dari 5 maka variabel tersebut dikatakan mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel lainnya. Konsekuensi yang ditimbulkan akibat masalah multikolinearitas adalah pertama hasil regresi tersebut hanya valid pada waktu, sampel, variabel dan penelitian tersebut kedua probabilitas untuk menerima hipotesis yang salah meningkat dan ketiga memungkinkan peneliti memperoleh R^2 yang tinggi tapi tidak satupun atau sangat sedikit koefisien yang ditaksir signifikan secara statistik.

Tindakan perbaikan apabila terdapat gejala multikolinearitas di luar batas yang bisa diterima dapat dilakukan dengan cara mengeluarkan variabel yang berkolinearitas atau dengan jalan mentransformasi persamaan regresi sedemikian

rupa sehingga variabel x tidak menunjukkan gejala multikolinearitas yang berbahaya. Untuk membuang variabel x tidak yang berkolinear tersebut dapat menggunakan metode Frish, yaitu memasukan variabel x yang berkolinear kedalam persamaan regresi. Apabila R^2 bertambah besar, berarti variabel tersebut masih dapat dipakai tetapi kalau R^2 tidak naik, maka variabel tersebut dibuang. Apabila ternyata variabel tersebut merupakan variabel yang penting dalam penelitian dan peneliti tetap berkeinginan untuk melakukan regresi dengan variabel tersebut, maka multikolinearitas tersebut bisa diatasi dengan jalan mentransformasikan persamaan regresi. Seluruh persamaan regresi tersebut dibagi dengan variabel x yang berkolinearitas sehingga menghasilkan persamaan regresi baru yang besarnya $1/x$.

3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Hal ini sering ditemukan pada data *time series* (runtut waktu). Pada data *cross section* (silang waktu) masalah autokorelasi relatif jarang terjadi (Ghozali, 2002).

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidakpastian *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Sementara itu dalam situasi terdapatnya heteroskedastisitas, peneliti dapat mengambil kesimpulan yang sama sekali salah karena pengujian t dan F sangat mungkin membesarkan signifikansi statistik dari parameter yang ditaksir, sedangkan konsekuensi dari autokorelasi adalah nilai t dan F tidak lagi sah dan jika diterapkan akan memberikan kesimpulan lain yang menyesatkan secara serius mengenai arti statistik dari koefisien regresi yang ditaksir.

G. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji H_1 , H_2 , H_3 dan H_4 penelitian digunakan metode analisis regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS 17. Model regresi linear sederhana ini akan dapat dicerminkan dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + bX_n$$

Untuk menguji H_5 penelitian digunakan metode analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 17. Model regresi linear berganda ini akan dapat dicerminkan dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan :

X_1 : Kesadaran Wajib Pajak

X_2 : Sosialisasi SPT

- X_3 : Pengetahuan Wajib Pajak
 X_4 : Kualitas Layanan
 Y : SPT Tahunan
 e : Residual yang terstandarisasi (error)
 a : Konstanta
 β : Koefisien regresi.
 b : Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

Untuk memperoleh kesimpulan dari analisis ini maka terlebih dahulu dilakukan pengujian hipotesis yang dilakukan secara menyeluruh atau simultan (Uji F) dan secara parsial (Uji t) yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Secara Simultan (Uji F)

Untuk pengujian variabel independen secara bersamaan digunakan Uji F (F test) dilakukan untuk melakukan apakah model-model pengujian hipotesis yang dilakukan tetap.

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen. Analisis Uji F ini dilakukan untuk membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan tingkat kepercayaan α yang ditentukan adalah 10% membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} yaitu apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $P_{value} < \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti bahwa

variabel independen secara bersamaan mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

Sebaliknya, apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $P_{value} > \alpha$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasilnya tidak signifikan yang berarti bahwa variabel independen tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

2. Secara Parsial (Uji t)

Uji Parsial dilakukan untuk mengetahui secara signifikan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji parsial dilakukan dengan bantuan uji t statistik (Gujarati, 2005)

Uji t dilakukan dengan dua arah (2 tails), yaitu dengan penentuan tingkat keyakinan sebesar 95% (yaitu tingkat yang merupakan standar keyakinan untuk penelitian bisnis) dan menentukan *level of significant* sebesar 5% yang merupakan tingkat signifikansi pengaruh hubungan variabel independen secara individual terhadap variabel dependen dengan *degree of detail* (df) = $n - k$. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, dengan kata lain variabel independen secara individual memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, dengan kata lain variabel independen secara individual tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan persentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen (Gujarati, 2005). Persentase tersebut menunjukkan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependennya. Semakin besar koefisien determinasinya, semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependennya. Dengan demikian regresi yang dihasilkan baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen.

Untuk mengetahui variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen dapat dilihat dari koefisien korelasi parsialnya. Variabel independen yang memiliki koefisien korelasi parsial yang paling besar merupakan variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kuesioner dan Demografi

Metode yang digunakan untuk pengumpulan data yaitu secara langsung. Jumlah kuesioner yang disebar adalah sejumlah 396 kuesioner. Dari seluruh kuesioner yang disebar jumlah kuesioner yang kembali berjumlah 277 kuesioner (69,95%) dan jumlah kuesioner yang tidak mendapat respon sebesar 119 (32,57%). Dari kuesioner yang kembali, kuesioner yang dapat diolah adalah 223 kuesioner (56,31%) dan 54 kuesioner (13,64%) tidak bias.

Untuk lebih jelasnya, rincian tingkat pengembalian kuesioner tersebut dapat dilihat pada table IV.1.

Tabel IV.1.

Tingkat Pengembalian Kuesioner

KETERANGAN	TOTAL
Kuesioner yang dikirim	396
Kuesioner yang tidak mendapat respon	119
Kuesioner yang kembali	277
Kuesioner yang tidak dapat diolah	54
Kuesioner yang dapat diolah	223
Persentase pengembalian kuesioner ($223/396 \times 100\%$)	56,31%

Sumber: Pengolahan Data Hasil Penelitian

Gambaran umum dari responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada table IV.2. berikut:

Tabel IV.2.

Demografi Responden

KETERANGAN	FREKUENSI	PERSENTASE
Jenis Kelamin:		
a. Pria	179	80,02%
b. Wanita	44	19,73%
Umur:		
a. < 30 tahun	57	25,56%
b. Antara 30 sampai 40 tahun	92	41,25%
c. Antara 41 sampai 50 tahun	65	29,14%
d. Diatas 50 tahun	9	4,03%
Pengeluaran Perbulan:		
a. < Rp 2.000.000	9	4,03%
b. Antara Rp 2.000.000 – Rp 5.000.000	146	65,47%
c. Antara Rp 5.000.000 – Rp 8.000.000	59	26,45%
d. > Rp 8.000.000	9	4,03%
Pendidikan Terakhir:		
a. SD/SLTP	3	1,34%
b. SMA	31	13,90%
c. Diploma	77	34,52%
d. Sarjana	112	50,22%
Pekerjaan:		
a. Pelajar/Mahasiswa	-	-
b. Pegawai Swasta	134	60,08%
c. Pegawai Negeri	26	11,65%
d. Wiraswasta	63	28,25%

Sumber: Pengolahan Data Hasil Penelitian

B. Statistik Deskriptif Responden

Analisa data dilakukan terhadap 223 sampel responden yang telah memenuhi kriteria untuk dapat diolah lebih lanjut. Hasil pengolahan data statistik deskriptif ditunjukkan pada tabel IV.3 di bawah ini:

Tabel IV.3.

Statistik Deskriptif Responden

	N	Minimum	Maksimum	Mean
KWP	223	10.00	25.00	19.6906
SP	223	10.00	25.00	20.0448
PWP	223	12.00	25.00	19.9193
KL	223	12.00	25.00	19.9776
SPTThn	223	3.00	15.00	10.4529
Valid N (listwise)	223			

Sumber: Data Olahan

Dalam tabel IV.3 terlihat bahwa variabel kesadaran Wajib Pajak mempunyai nilai minimum sebesar 10 nilai maksimum sebesar 25 dan nilai rata-rata sebesar 19,6906. Jika jawaban rata-rata responden lebih tinggi dari 19,6909, maka semakin tinggi kesadaran responden dalam pengisian SPT Tahunan .

Variabel sosialisasi SPT nilai minimum 10 dan nilai maksimum 25 dan nilai rata-rata sebesar 20,0448. Jika jawaban rata-rata responden lebih tinggi dari 20,0448 maka responden membutuhkan sosialisasi dalam pengisian SPT Tahunan.

Variabel pengetahuan Wajib Pajak mempunyai nilai minimum 12 dan nilai maksimum 25, dan nilai rata-rata sebesar 19,9193. Jika jawaban rata-rata responden lebih tinggi dari 19,9193, maka pengetahuan Wajib Pajak dalam pengisian SPT Tahunan sangat rendah.

Variabel kualitas layanan mempunyai nilai minimum 12 dan nilai maksimum 25, dan nilai rata-rata sebesar 19,9776. Jika jawaban rata-rata responden lebih tinggi dari 19,9776 maka kualitas layanan yang disediakan oleh kantor pajak kurang memadai.

Variabel SPT Tahunan mempunyai nilai minimum 3 dan nilai maksimum 15, dan nilai rata-rata sebesar 10,4529. Jika jawaban rata-rata responden lebih tinggi dari 10,4529 maka Wajib Pajak Orang Pribadi akan mengisi sendiri SPT Tahunannya.

C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum data yang terkumpul dianalisis perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian ini akan menentukan layak data untuk dianalisis lebih lanjut. Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian yang dilakukan terhadap seluruh item yang digunakan, hasilnya menunjukkan bahwa seluruh item yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah valid dan reliable. Oleh karena itu kuesionernya layak untuk digunakan sebagai instrumen sebagai penelitian ini.

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak

Berikut ini adalah hasil uji validitas dan reliabilitas kesadaran Wajib Pajak yang ditunjukkan pada tabel IV.4 berikut:

Tabel IV.4

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak

Variabel	Validitas		Reliabilitas	
	Pearson Correlation	Kesimpulan	Cronbach Alpha	Keputusan
x1.1	0,554	Valid	0,782	Baik
x1.2	0,635	Valid		
x1.3	0,589	Valid		
x1.4	0,371	Valid		
x1.5	0,495	Valid		

Sumber : Data Olahan

Dari tabel IV.4 dapat dilihat bahwa variabel kesadaran Wajib Pajak dengan 5 pertanyaan. Hasil uji validitas menunjukkan nilai korelasi yang terendah yaitu pada item x1.4 sebesar 0,371. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item variabel diatas 0,30 berarti memenuhi syarat valid. Sedangkan hasil uji reliabilitasnya, nilai *cronbach alpha* adalah 0,782 yang berarti variabel kesadaran Wajib Pajak tersebut reliabel karena memiliki nilai koefisien alpha di atas 0,60.

2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sosialisasi SPT

Berikut ini adalah hasil uji validitas dan reliabilitas karakteristik informasi sistem akuntansi manajemen yang ditunjukkan pada tabel IV.5 berikut:

Tabel IV.5**Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sosialisasi SPT**

Variabel	Validitas		Reliabilitas	
	Pearson Correlation	Kesimpulan	Croanbach Alpha	Keputusan
x2.1	0,829	Valid	0,805	Baik
x2.2	0,621	Valid		
x2.3	0,316	Valid		
x2.4	0,842	Valid		
x2.5	0,816	Valid		

Sumber : Data Olahan

Dari tabel IV.5 dapat dilihat bahwa variabel sosialisasi SPT dengan 5 pertanyaan. Hasil uji validitas menunjukkan nilai korelasi yang terendah yaitu pada item x2.3 sebesar 0,316. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item variabel di atas 0,30 berarti memenuhi syarat valid. Sedangkan hasil uji reliabilitasnya nilai *cronbach alpha* adalah 0,805 yang berarti variabel sosialisasi SPT tersebut reliabel karena memiliki nilai koefisien alpha di atas 0,60.

3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pengetahuan Wajib Pajak

Berikut ini adalah hasil uji validitas dan reliabilitas pengetahuan Wajib Pajak yang ditunjukkan pada tabel IV.6 berikut:

Tabel IV.6

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pengetahuan Wajib Pajak

Variabel	Validitas		Reliabilitas	
	Pearson Corelation	Kesimpulan	Croanbach Alpha	Keputusan
x3.1	0,546	Valid	0,783	Baik
x3.2	0,642	Valid		
x3.3	0,594	Valid		
x3.4	0,383	Valid		
x3.5	0,497	Valid		

Sumber : Data Olahan

Dari tabel IV.6 dapat dilihat bahwa pengetahuan WajibPajak dengan 5 pertanyaan. Hasil uji validitas menunjukkan nilai korelasi yang terendah yaitu pada item x3.4 sebesar 0,383. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item variabel di atas 0,30 berarti memenuhi syarat valid. Sedangkan hasil uji reliabilitasnya, nilai *cronbach alpha* adalah 0,783 yang berarti variabel pengetahuan Wajib Pajak tersebut reliabel di atas 0,60.

4. Hasil Uji karena memiliki nilai koefisien alpha Validitas dan Reliabilitas Kualitas Layanan

Berikut ini adalah hasil uji validitas dan reliabilitas kualitas layanan yang ditunjukkan pada tabel IV.7 berikut:

Tabel IV.7**Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Kualitas Layanan**

Variabel	Validitas		Reabilitas	
	Pearson Corelation	Kesimpulan	Croanbach Alpha	Keputusan
x4.1	0,558	Valid	0,781	Baik
x4.2	0,608	Valid		
x4.3	0,581	Valid		
x4.4	0,360	Valid		
x4.5	0,491	Valid		

Sumber : Data Olahan

Dari tabel IV.7 dapat dilihat bahwa kualitas layanan dengan 5 pertanyaan. Hasil uji validitas menunjukkan nilai korelasi yang terendah yaitu pada item x4.4 sebesar 0,360. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item variabel di atas 0,30 berarti memenuhi syarat valid. Sedangkan hasil uji reliabilitasnya, nilai *cronbach alpha* adalah 0,781 yang berarti variabel kualitas layanan tersebut reliabel karena memiliki nilai koefisien alpha di atas 0,60.

5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas SPT Tahunan

Berikut ini adalah hasil uji validitas dan reliabilitas SPT Tahunan yang ditunjukkan pada tabel IV.8 berikut:

Tabel IV.8

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas SPT Tahunan

Variabel	Validitas		Reliabilitas	
	Pearson Corelation	Kesimpulan	Croanbach Alpha	Keputusan
y1.1	0,608	Valid	0,833	Baik
y1.2	0,667	Valid		
y1.3	0,478	Valid		

Sumber : Data Olahan

Dari tabel IV.8 dapat dilihat bahwa variabel SPT Tahunan dengan 3 pertanyaan. Hasil uji validitas menunjukkan nilai korelasi yang terendah yaitu pada item y1.3 sebesar 0,478. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item variabel diatas 0,30 berarti memenuhi syarat valid. Sedangkan hasil uji reliabilitasnya, nilai *cronbach alpha* adalah 0,833 yang berarti variabel SPT Tahunan tersebut reliabel karena memiliki nilai koefisien alpha di atas 0,60

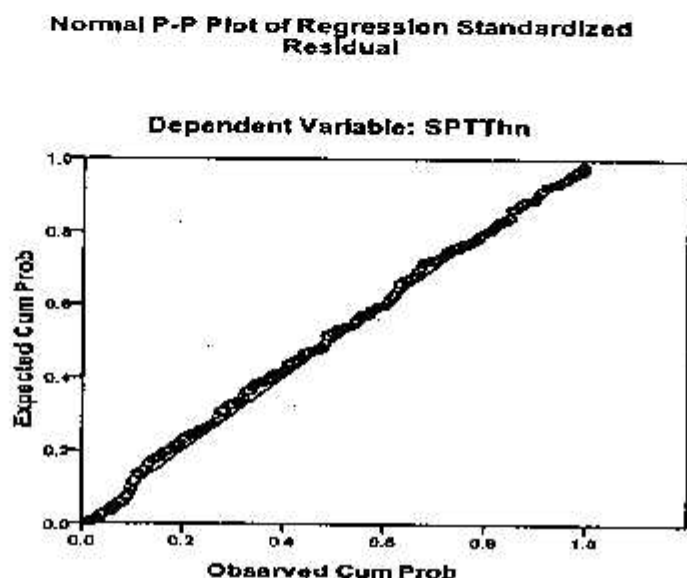
D. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Uji Normalitas

Uji normalitas adalah langkah awal yang harus dilakukan untuk setiap analisis *multivariate* khususnya jika tujuannya adalah inferensi. Jika terdapat normalitas, maka residual akan terdistribusi secara normal. Pada penelitian ini untuk menguji normalitas data menggunakan *normal probability plot*, kriteria yang digunakan adalah jika masing-masing variable menghasilkan nilai dengan $P >$

0,05, maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing data pada variabel *probability plot* yang diteliti terdistribusi secara normal. Hasil uji normalitas disajikan sebagai berikut terlihat pada gambar IV.1 dibawah ini :

Gambar IV.1



Sumber Lampiran 7

Dari *normal probability plot* diatas dapat dilihat secara seksama bahwa data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas data.

2. Uji Multikolinearitas

Dilakukan untuk mengetahui apakah pada model regresi terdapat korelasi antar variabel independen. Model regresi dikatakan bebas Multikolinearitas jika *variance inflation factor* (VIF) disekitar angka 1, dan mempunyai angka *tolerance* mendekati 1. Jika kolerasi antar variabel independen lemah (di bawah 0,05) maka

dapat dikatakan bebas multikolinearitas, data yang baik dapat dikatakan bebas multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas disimpulkan seperti pada tabel IV.9 dibawah:

Tabel VI.9

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstanddardized Coefficients		Standarized Coefficient	T	sig	Collinearity Statistic	
	B	Std. Eroor	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constan)	9.442	1.596		5.915	.000		
KWP	.122	.062	.149	1.977	.049	.747	1.339
SP	-.143	.051	-.198	-2.791	.006	.836	1.196
PWP	.132	.055	.159	2.375	.018	.939	1.065
KL	-.057	.062	-.068	-.921	.358	.767	1.304

a. Dependent Variable: SPT Tahunan

Sumber : Data Olahan

Pada tabel IV.9 terlihat bahwa tiap-tiap variabel independen mempunyai nilai Tolerance jauh diatas 0,05 ($>5\%$), serta nilai VIF tiap independen adalah kurang dari 10 ($VIF < 10$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat Multikolonearitas antara variabel independen dalam model regresi yang digunakan dalam penelitian ini.

3. Uji Autokorelasi

Untuk mendeteksi Autokorelasi dapat dilakukan dengan melihat angka Durbin Watson. Secara umum bisa diambil patokan :

- Angka D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- Angka D-W di antara -2 sampai +2, berarti tidak ada autokorelasi
- Angka D-W di atas +2 berarti ada autokorelasi negatif

Tabel IV.10

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R. Square	Std. Error of the estimate	Durbin Watson
1	.280 ^a	.078	.061	2.53605	1.451

a. Predictors: (Constant), KWP, SP, PWP, KL

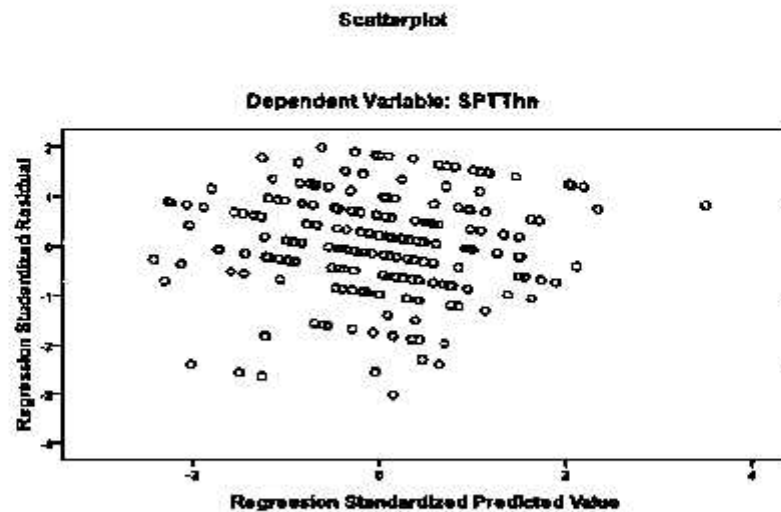
b. Dependent Variable: SPT Tahunan

Sumber : Data Olahan

Pada tabel IV.10 terlihat bahwa angka Durbin Watson dibawah 2 yaitu sebesar 1,451 yang berarti tidak ada autokorelasi. Dan dapat disimpulkan bahwa regresi ini baik karena bebas dari autokorelasi.

4. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi heterokedastisitas dapat melihat grafik scatterplot. Deteksinya dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik dimana sumbu X dan Y menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y (Santoso, 2001:210). Seperti terlihat pada Gambar IV.2 dibawah ini:

GAMBAR IV.2

Pada Gambar IV.2 tidak terlihat pola yang jelas karena titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat dikatakan bahwa pada model regresi ini tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

E. Analisa Persamaan Regresi

Penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana dan berganda, dilakukan dengan menggunakan metode enter, dimana semua variabel dimasukkan untuk mencari pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen melalui meregresikan SPT Tahunan sebagai variabel dependen dan kesadaran Wajib Pajak, sosialisasi SPT, pengetahuan Wajib Pajak dan kualitas layanan sebagai variabel independen. Hasil pengujian hipotesis seperti yang tercantum pada tabel IV.11 dibawah ini.

Tabel IV.11

Hasil Regresi

Model	Unstanddardized Coefficients		Standarized Coefficient	T	sig	Collinearity Statistic	
	B	Std. Error	Beta			tolerance	VIF
1 (Constan)	9.442	1.596		5.915	.000		
KWP	.122	.062	.149	1.977	.049	.747	1.339
SP	-.143	.051	-.198	-2.791	.006	.836	1.196
PWP	.132	.055	.159	2.375	.018	.939	1.065
KL	-.057	.062	-.068	-.921	.358	.767	1.304

a. Dependent Variable: SPT Tahunan

Sumber : Data Olahan

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

$$Y = 9,442 + 0,122 X_1 - 0,143 X_2 + 0,132 X_3 - 0,057 X_4 + e$$

Persamaan regresi diatas menunjukkan sebagai berikut:

1. Konstata sebesar 9,442 menyatakan, bahwa jika variabel independen tetap maka variabel dependen adalah sebesar 9,442.
2. Hasil regresi menunjukkan variabel kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,122 yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak mengalami peningkatan sebesar 1, maka variabel dependen (SPT Tahunan) juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,122.
3. Hasil regresi menunjukkan variabel sosialisasi SPT sebesar -0,143 yang menyatakan bahwa sosialisasi SPT mengalami peningkatan sebesar 1, maka variable dependen (SPT Tahunan) juga akan mengalami penurunan sebesar -0,143.

4. Hasil regresi menunjukkan variabel pengetahuan Wajib Pajak sebesar 0,132 yang menyatakan bahwa pengetahuan Wajib Pajak mengalami peningkatan sebesar 1, maka variable dependen (SPT Tahunan) juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,132.
5. Hasil regresi menunjukkan variabel kualitas layanan sebesar -0,057 yang menyatakan bahwa kualitas layanan mengalami peningkatan sebesar 1, maka variable dependen (SPT Tahunan) juga akan mengalami penurunan sebesar -0,057.

1. Hasil Uji Regresi Secara Parsial

Uji Regresi secara parsial ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel independen dengan variabel dependen.

Ha1. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Tidak Mengisi Sendiri SPT Tahunannya

Berdasarkan tabel IV.11 statistik t hitung sebesar $1,977 > t$ tabel sebesar $1,971$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,049 < \alpha 0,05$ atau 5% maka H_1 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.

Ha2. Sosialisasi SPT berpengaruh terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Tidak Mengisi Sendiri SPT Tahunannya.

Berdasarkan tabel IV.11 statistik t hitung sebesar $-2,791 < t$ tabel sebesar $1,971$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,06 > \alpha 0,05$ atau 5% maka H_2 ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa sosialisasi SPT tidak berpengaruh terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.

Ha3. Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Tidak Mengisi Sendiri SPT Tahunannya.

Berdasarkan tabel IV.11 statistik t hitung sebesar $2,375 > t$ tabel sebesar $1,971$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,018 < \alpha 0,05$ atau 5% maka H_3 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Wajib Pajak orang pribadi tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.

Ha4. Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Tidak Mengisi Sendiri SPT Tahunannya

Berdasarkan tabel IV.11 statistik t hitung sebesar $-0,921 < t$ tabel sebesar $1,971$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,358 > \alpha 0,05$ atau 5% maka H_4 ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.

2. Hasil Uji Regresi Secara Simultan

Ha5. Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, Sosialisasi SPT, Dan Kualitas Layanan Perpajakan berpengaruh Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Tidak Mengisi Sendiri SPT Tahunannya

Hasil uji regresi secara simultan atau uji F dapat dilihat pada tabel IV.12 dibawah ini:

Tabel IV.12

Hasil Uji F Hitung

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Squares	F	Sig
1. Regression	119.177	4	29.794	4.633	.001 ^a
Residual	1402.079	218	6.432		
Total	1521.256	222			

a. Predictors: (Constant), KL, PWP, SP, KWP

b. Dependent Variable: SPT Tahunan

Sumber : Data Olahan

Pada tabel IV.12 hasil regresi menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar $4,633 > F \text{ tabel } 2,413$ dengan nilai signifikansi probabilitas sebesar $0,001 < 0,05$. Maka model regresi menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel independen secara signifikan berpengaruh terhadap variabel dependen.

3. Koefisien Determinasi

Nilai R (koefisien determinasi) terlihat pada tabel IV.13 dibawah ini:

Tabel IV.13**Hasil Koefisien Determinasi****Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R. Square	Std. Error of the estimate	Durbin Watson
1	.280 ^a	.078	.061	2.53605	1.451

a. Predictors: (Constant), KWP, SP, PWP, KL

b. Dependent Variable: SPT Tahunan

Sumber : Data Olahan

Tabel diatas menunjukkan R sebesar 0,280 berarti hubungan keeratan secara bersama-sama antara variabel dependen dan variabel independen cukup kuat karena R lebih besar dari 0,05. Nilai R^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,078 artinya 7,8% Wajib Pajak Orang Pribadi tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya dipengaruhi oleh kesadaran Wajib Pajak, sosialisasi SPT, pengetahuan Wajib Pajak, dan kualitas layanan. Sedangkan sisanya sebesar 92,2% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian.

F. Pembahasan

Kesadaran Wajib Pajak sangat penting dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, terutama dalam melakukan pengisian SPT Tahunan. Dengan adanya rasa kesadaran dari diri Wajib Pajak maka semakin banyak Wajib Pajak akan melakukan pengisian SPT Tahunannya di Kantor Pelayanan Pajak setempat. Dalam penelitian ini, hasil penelitian dari variabel kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap pengisian SPT Tahunan. Hal ini berarti sudah banyak Wajib

membuat Wajib Pajak akan merasa nyaman dalam pengisian SPT Tahunannya. Dalam penelitian ini kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap Wajib Pajak tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi tidak mengisi sendiri SPT Tahunan. Hasil penelitian terhadap model penelitian dan pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil regresi secara parsial menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak secara statistik t hitung sebesar $1,977 > t$ tabel sebesar $1,971$ dengan nilai signifikan sebesar $0,049 < \alpha 0,05$ atau 5% maka H_1 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.
2. Hasil regresi secara parsial menunjukkan bahwa sosialisasi SPT pengaruh terhadap pengisian SPT Tahunan secara statistik t hitung sebesar $-2,791 < t$ tabel sebesar $1,971$ dengan nilai signifikansi sebesar sebesar $0,06 > \alpha 0,05$ atau 5% maka H_2 ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa sosialisasi SPT tidak berpengaruh terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.
3. Hasil regresi secara parsial menunjukkan bahwa pengetahuan Wajib Pajak secara statistik t hitung $2,375 > t$ tabel sebesar $1,971$ dengan nilai signifikansi sebesar sebesar $0,018 < \alpha 0,05$ atau 5% maka H_3 diterima. Hasil ini

- menunjukkan bahwa pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.
4. Hasil regresi secara parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan secara statistik t hitung sebesar $-0,921 < t$ tabel sebesar $1,971$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,358 > \alpha 0,05$ atau 5% maka H_4 ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap Wajib Pajak tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.
 5. Hasil regresi secara parsial menunjukkan bahwa F hitung sebesar $4,633 > F$ tabel sebesar $2,413$ dengan nilai signifikansi probabilitas sebesar $0,001 < 0,05$. Maka model regresi menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel independen secara signifikan berpengaruh terhadap variabel dependen.
 6. Hasil koefisien determinasi menunjukkan R sebesar $0,280$ berarti hubungan keeratan secara bersama-sama antara variabel dependen dan variabel independen cukup kuat karena R lebih besar dari $0,05$. Nilai R^2 (koefisien determinasi) sebesar $0,078$ artinya $7,8\%$ Wajib Pajak orang pribadi tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya dipengaruhi oleh kesadaran Wajib Pajak, sosialisasi SPT, pengetahuan Wajib Pajak, dan kualitas layanan. Sedangkan sisanya sebesar $92,2\%$ dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan sebelumnya serta kesimpulan yang diuraikan, maka peneliti memberikan beberapa saran untuk penelitian lebih lanjut, bagi petugas pajak dan bagi masyarakat umum.

1. Untuk meningkatkan partisipasi Wajib Pajak agar mengisi sendiri SPT Tahunannya maka kesadaran Wajib Pajak sangat dibutuhkan. Hasil dari penelitian ini kesadaran Wajib Pajak dalam mengisi sendiri SPT Tahunannya sangat baik, respon wajib pajak dalam mengisi sendiri SPT Tahunannya cukup baik, begitu juga dengan pengetahuan wajib pajak, sudah banyak Wajib Pajak yang mengerti dengan pengisian SPT Tahunan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan sudah banyak wajib pajak mengisi sendiri SPT Tahunannya. sosialisasi SPT masih perlu ditingkatkan oleh petugas pajak kepada masyarakat baik melalui media massa dan elektronik.
2. Sosialisasi SPT masih kurang dan perlu ditingkatkan oleh petugas pajak kepada masyarakat baik melalui media massa dan elektronik. Hasil dari penelitian ini sosialisasi SPT menunjukkan bahwa masih kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
3. Kualitas layanan perpajakan yang disediakan oleh Kantor Pelayanan Perpajakan belum memadai berdasarkan hasil penelitian yang telah terjadi. Sebaiknya Direktorat Jenderal Pajak lebih memperhatikan kualitas layanan yang tersedia di Kantor Pajak, agar Wajib Pajak merasa nyaman dengan layanan yang di berikan oleh kantor pajak itu sendiri.

4. Bagi peneliti lebih lanjut untuk mendapatkan faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi tidak mengisi sendiri SPT Tahunannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Diana, Anastasia dan Lilis Setiawati. 2003. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fiedl. 2004. Mengisi SPT itu Mudah. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 3 (8), 46-47
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Andi.
- Gujarati. 2005. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta : Alfabeta.
- Gunadi. 2002. Antisipasi Pemeriksaan Pajak Sehubungan dengan Himbauan Pembetulan SPT. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 2 (1), 31-35
- Hamdan, Ainie. 2002. Tidak Relevannya Buku Petunjuk Pengisian dan Seiring Berubahnya Format SPT, Memusingkan Wajib Pajak. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 2 (8), 36-40.
- Hamza. 2008. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan Wajib Pajak, dan Kualitas Layanan Terhadap Pengisian Sendiri SPT Tahunan*. Skripsi Universitas Riau.
- Hutagaol, John. 2005. Self Assesment, Implementasi dan Keandalannya. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 4 (4), 24-26.
- Indrianto, Nur dan Bambang Supomo. 2002. *Metodelogi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi 1. PT. BPFE. Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2006. *Marketing Manajemen*. Edition 2. New Jersey: Upper Saddle River.
- Nurmantu, Safri. 2003. *Pengantar Perpajakan (Edisi 2)*. Jakarta: Grannit.
- Pamungkas, Hanggoro. 2004. Perhitungan Pajak, Catatan Kecil. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 2 (8), 16-21.
- Parwati, Endang. 2004. Kalau Mereka Membaca Saya Pasti Bisa. *Jurnal Perpajakan Indonesia*, 3 (8), 44-45.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi 3. Jakarta: Balai Pustaka.

- Rika. 2006. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi di Kawasan Sidoarjo Barat Tidak Mengisi SPT Tahunannya*. Skripsi Akuntansi Universitas Riau.
- Soemitro, Rahmat. 2001. *Perpajakan*. Bandung: PT. Eresco.
- Sugiono. 2007. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta : Alfabeta.
- Suparmono dan Theresia Worodamayanti, 2005. *Perpajakan Indonesia, Mekanisme dan Perhitungan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tambunan. 2003. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Penerbit PT.Eresco.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjahjono, Ahmad dan Muhammad Fakri Husein. 2001. *Perpajakan*. Edisi 2. yogyakarta: Amp YKPN.
- Umar, Husein. 2008. *Desain Penelitian Akuntansi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.