

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA  
KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN E-FILLING DAN KEPUASAN  
ATAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI DI KPP PRATAMA  
TEBING TINGGI**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)  
Program Studi Akuntansi*



**NAMA : INTAN PURNAMASARI  
NPM : 1505170446  
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019**



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Pada sidang Sarjana Strata-1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Jumat, tanggal 15 Maret 2019, Pukul 08.00 WIB sampai dengan selesai. Setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang :

**MEMUTUSKAN**

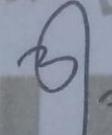
Nama : INTAN PURNAMASARI  
 NPM : 1505170446  
 Program Studi : AKUNTANSI  
 Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
 Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN E-FILING DAN KEPUASAN ATAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA TEBING TINGGI

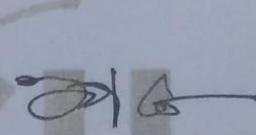
Dinyatakan : *Si Lulus Ujian dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

**TIM PENGUJI**

Penguji I

Penguji II





FITRIANI SARAGIH, SE.,M.Si

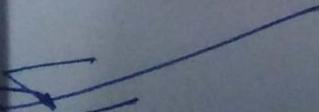
LISSA PETRA NAINGGOLAN, SE.,M.Si

**UMSU**  
 Unggul | Cerdas | Terpercaya  
 (M. FIRZA ALPI, SE.,M.Si)

**PANITIA UJIAN**

Ketua

Sekretaris





H. JANURI, SE,MM, M.Si

ADE GUNAWAN, SE., M.Si





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama Lengkap : INTAN PURNAMASARI  
N.P.M : 1505170446  
Program Studi : AKUNTANSI  
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN E-FILLING DAN KEPUASAN ATAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA TEBING TINGGI

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Maret 2019

Pembimbing Skripsi

(M. FIRZA ALPI, SE, M.Si)

Diketahui/Disetujui  
Oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

(FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si)

(H. JANURI, SE, MM, M.Si)



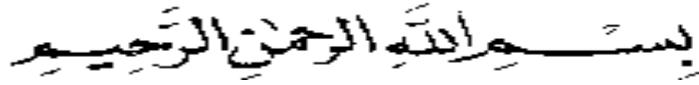
## ABSTRAK

**Intan Purnamasari. NPM. 1505170446. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filling Dan Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Di Kpp Pratama Tebing Tinggi, 2019. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.**

Tujuan dari penelitian ini adalah : untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tebing Tinggi. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan di KPP Pratama Tebing Tinggi. Untuk mengetahui pengaruh biaya kepatuhan pajak di KPP Pratama Tebing Tinggi. Untuk mengetahui pengaruh penerapan E-filling di KPP Pratama Tebing Tinggi. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan atas pelayanan perpajakan di KPP Pratama Tebing Tinggi. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan e-filling, dan kepuasan atas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tebing Tinggi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari data primer melalui metode survei menggunakan angket (kuesioner). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini dari seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tebing Tinggi. Dengan mengambil sampel menggunakan berjumlah 100 responden kuesioner yang disebar. Hasil pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, Ada pengaruh positif dan signifikan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan wajib pajak, Ada pengaruh negatif dan signifikan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, Ada pengaruh positif dan signifikan penerapan E-filling terhadap kepatuhan wajib pajak, ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan atas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan E-filling dan kepuasan atas pelayanan perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata Kunci : kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan e-filling, dan kepuasan atas pelayanan perpajakan, kepatuhan wajib pajak**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh*

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya kami dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filling Dan Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Di Kpp Pratama Tebing Tinggi”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada : Semua yang telah member masukan, bimbingan, motivasi, dan meluangkan waktunya untuk penulis. Dengan segala hormat dan kerendahan penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ayahanda **Tukirin** dan Ibunda **Kasmi** yang telah memberikan dukungan baik moril maupun material serta do'a restu sangat bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini.
2. Bapak **Dr. Agussani, M.AP.**, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak **H. Januri, SE, MM, M.Si.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Bapak **Ade Gunawan, SE, M.Si.**, selaku Wakil-I Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak **Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si.**, selaku Wakil-III Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu **Fitriani Saragih, SE, M.Si.**, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu **Zulia Hanum, SE, M.Si.**, selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak **M. Firza Alpi, SE, M.Si.**, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
9. Seluruh Bapak / Ibu Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, beserta staff biro di Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama proses belajar .
10. Seluruh pegawai di KPP Pratama Tebing Tinggi yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
11. Teman – teman seperjuangan jurusan Akuntansi stambuk 2015, khususnya kelas G pagi dan konsentrasi perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini belum sempurna, masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki lagi. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan Skripsi ini.

Demikianlah kata pengantar yang dapat saya sampaikan, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

**Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Medan, Maret 2019

Penulis

**INTAN PURNAMASARI**  
**NPM :1505170446**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
Latar Belakang Masalah.....	1
Identifikasi Masalah.....	9
Rumusan Masalah.....	10
Tujuan Penelitian.....	10
Manfaat penelitian.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>12</b>
2.1. Uraian Teoritis.....	12
2.1.1. Pajak.....	12
2.1.2. Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.4. Sanksi Perpajakan.....	22
2.1.5. Biaya Kepatuhan Pajak.....	24
2.1.6. Penerapan Sistem E-Filling.....	26
2.1.7. Kepuasan atas Pelayanan perpajakan.....	32
2.1.8. Penelitian Terdahulu.....	34
2.1.9. Kerangka Konseptual.....	38
2.1.10. Hipotesis Penelitian.....	39
<b>BAB III.....</b>	<b>40</b>
3.1. Pendekatan Penelitian.....	40
3.2. Defenisi Operasional Variabel.....	40
3.3. Tempat dan Waktu.....	43

3.4. Populasi dan Sampel .....	43
3.5. Jenis dan Sumber Data .....	45
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.8. Teknik Analisis Data .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	52
4.2. Pembahasan .....	72
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>78</b>
5.1. KesimpulaN .....	78
5.2. Saran.....	79

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.....	3
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel III.I Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	40
Tabel III.2 Waktu Penelitian .....	43
Tabel III.3 Skor Skala Likert .....	46
Tabel IV.1 Data Sampel Penelitian .....	52
Tabel IV.2 Statistik Deskriptif Responden Penelitian .....	53
Tabel IV.3 Hasil Uji Validasi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	54
Tabel IV.4 Hasil Uji Validasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	55
Tabel IV.5 Hasil Uji Validasi Variabel Sanksi Perpajakan .....	55
Tabel IV.6 Hasil Uji Validasi Variabel Biaya Kepatuhan Pajak .....	56
Tabel IV.7 Hasil Uji Validasi Variabel Penerapan E-Filling.....	56
Tabel IV.8 Hasil Uji Validasi Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan .	57
Tabel IV.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak....	57
Tabel IV.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	58
Tabel IV.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sanksi Perpajakan .....	58
Tabel IV.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Biaya Kepatuhan Pajak ..	59
Tabel IV.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penerapan E-filling.....	59
Tabel IV.14 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan atas pelayanan Perpajakan	60
Tabel IV.15 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel.....	60
Tabel IV.16 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov Test.....	62
Tabel IV.17 Hasil Uji Multikolinearitas .....	63
Tabel IV.18 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	66

Tabel IV.19 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	68
Tabel IV. 20 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	71
Tabel IV.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Scatterplot .....	65
-------------------------------	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) adalah unsur pelaksanaan Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang berada di bawah kantor wilayah dan bertanggung jawab langsung kepada kantor wilayah. Direktorat Jendral Pajak membentuk kantor – kantor sesuai dengan tugas dan kewajibannya, ada tiga jenis kantor pelayanan pajak yaitu Kantor Pelayanan Pajak Wajib Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Madya dan Kantor Pelayanan (KPP) Pratama salah satunya KPP Pratama Tebing Tinggi merupakan salah satu kantor administrasi pajak di area Kota Tebing Tinggi yang mempunyai tugas pokok dan menyelenggarakan urusan perpajakan, karena iuran pajak dapat digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan bangsa Indonesia.

Sesuai yang tercantum dalam visi Direktorat Jendral Pajak yaitu menjadi instansi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dapat dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi dan misi menghimpun pajak Penerimaan Pajak Negara berdasarkan Undang – Undang perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Peningkatan Kualitas SDM khususnya para pegawai yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi perlu dilakukan untuk tercapainya visi dan misi itu sendiri, serta untuk meningkatkan Kualitas

Pelayanan publik yang diberikan. Menurut Undang – Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang – Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan yang diselenggarakan oleh pelayanan publik.

Citra atau image Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi dimata wajib pajak sangat berpengaruh terhadap tercapainya visi dan misi Direktorat Jendral Pajak. Citra yang baik dan menyenangkan akan menumbuhkan kepercayaan dan pengakuan atau pandangan yang positif atas pelayanan yang diberikan. Kepercayaan wajib pajak menimbulkan masyarakat untuk memberikan kontribusi dalam wujud untuk melaksanakan aktivitas yang mendukung Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi yang memberikan pelayanan. Jika Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi memiliki citra yang buruk maka menimbulkan penurunan citra yang dapat menyebabkan pernyataan yang kurang / tidak puas, banyaknya keluhan, menurunnya kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran dan pelaporan, Wajib Pajak tidak patuh, dan yang lebih fatal wajib pajak tidak mau memenuhi kewajiban perpajakan sama sekali.

Kepatuhan wajib pajak dapat di defenisikan sebagai perilaku dari seseorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakan dan menikmati hak perpajakanya dengan ketentuan peraturan perundang – undangan (Restu 2014). Isu mengenai rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting dikarenakan ketidakpatuhan perpajakan akan

memunculkan upaya penghindaran dan penggelapan pajak hal ini secara tidak langsung akan menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas negara.

Menurut murray (2003 :31) wajib pajak yang dikatakan patuh dalam membayar pajak adalah wajib pajak yang rata – rata persentasenya diatas 50% dalam melakukan pendaftaran pajak, melaporkan pajak, menyampaikan SPT dll. berdasarkan data yang diperoleh dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan WP OP di KPP Pratama Tebing Tinggi mengalami Penurunan. Berikut adalah data mengenai tingkat kepatuhan WP OP di kantor pelayanan pajak di Tebing Tinggi periode 2013 – 2017 sebagai berikut :

**Tabek 1.1**  
**Tingkat Kepatuhan WP OP**  
**di KPP Pratama Tebing Tinggi**  
**2013 – 2017**

No	Tahun	WP OP Terdaftar	WP OP Efektif	WP OP yang menyampaikan SPT	% Kepatuhan
1	2014	46.279	37.384	24.895	53.79%
2	2015	51.484	38.528	26.296	51.08%
3	2016	55.682	42.892	26.483	47.56%
4	2017	59.033	33.327	25.307	42.87%
5	2018	62.219	28.605	22.596	36.32%

*Sumber : KPP Prtama Tebing Tinggi,2017*

Tabel berikut dapat diketahui bahwa dari tahun 2013 hingga 2017 bahwa tingkat kepatuhan WP OP di KPP Pratama Tebing Tinggi mengalami Penurunan. Pada tahun 2013 hingga tahun 2017 tingkat kepatuhan WP OP di KPP Pratama Tebing Tinggi tingkat kepatuhannya menurun sebesar 53.79

persen menjadi 36.32% persen dan menurunnya WPOP yang menyampaikan WPOP yang menyampaikan SPT.

Wajib pajak merupakan faktor utama menentukan sukses atau tidaknya kegiatan pemungutan dan pengumpulan pajak, dengan kata lain harus mendapatkan pelayanan yang terbaik, kemudahan, kenyamanan, dan kepastian hukum harus dijamin. Namun kenyataannya banyak wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparat per pajak yaitu : yaitu petugas yang lambat dalam bekerja, tidak ramah, menunggu terlalu lamadan lain sebagainya pada akhirnya menimbulkan adanya keluhan, sehingga akhirnya akan berakibat wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sehingga apabila sikap dan pelayanan tdk dibenahi maka akan terjadi penurunan penyampaian SPT.

Namun dalam prakteknya, sistem pemungutan pajak di Indonesia sulit di jalankan sesuai harapan. (Sadhani dan santi, 2012) menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan perpajakan di Indonesia masih tergolong rendah disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang belum memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan melaporkan SPT.

Dari data mengenai rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah kantor pelayanan pajak di kota Tebing Tinggi, jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT belum mencapai target yang diharapkan untuk wilayah kantor pelayanan pajak Tebing Tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa adanya terdapat indikasi perilaku ketidakpatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Susanto Herry (2012) kesadaran dan kepedulian sukarela wajib pajak sangat sulit untuk diwujudkan. Sampai sekarang masyarakat membayar pajak belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Umumnya masyarakat masih sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama seperti memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan ketidakmertian masyarakat apa dan bagaimana pajak dan ribet hitung dan melaporkannya.

Gardina dan Haryanto (2006) dalam Arabella dan Yenni (2013) menyatakan bahwa, rendahnya kepatuhan pajak adalah para pegawai yang berada di kantor pajak seringkali tidak memberikan pelayanan secara maksimal. Sementara itu, kualitas pelayanan bagi wajib pajak merupakan hal yang sangat penting karena dengan adanya pelayanan secara baik yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Selain faktor kualitas pelayanan pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya juga dipengaruhi oleh Sanksi Perpajakan sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak, dan biasanya sanksi ini diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak sebagaimana diamanatkan dalam UU Perpajakan. Apabila wajib pajak tidak mematuhi peraturan perpajakan akan mendapatkan sanksi administrasi seperti denda, bunga, atau pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana. Wajib pajak yang memahami hukum perpajakan dengan baik akan berupaya untuk mematuhi segala

pembayaran pajak dibandingkan melanggar karena akan merugikannya secara materiil (Susmita dan Supadmi, 2016).

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak ada faktor lain yang mempengaruhinya yaitu biaya kepatuhan pajak. Dalam melaksanakan biaya kepatuhan wajib pajak, wajib pajak harus mengeluarkan biaya yang sudah dikenakan kepada mereka. Namun hal ini akan menyebabkan wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan pembayaran pajak, apabila semakin besar biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak. Menurut Sandfrod (1994) dalam Yuniar (2010) menjelaskan bahwa, biaya kepatuhan pajak (*tax compliance*) dapat dibagi menjadi tiga yakni: 1) biaya uang (*direct money cost*), 2) biaya waktu (*time cost*), dan 3) biaya pikiran (*psychological cost*). *Direct money cost* yaitu biaya-biaya *cash money* (uang tunai) yang dikeluarkan wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak, *time cost* adalah waktu yang terpakai oleh wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajak, dan *psychological cost* meliputi ketidakpuasan, rasa frustrasi, serta keresahan wajib pajak dalam berinteraksi dengan sistem dan otoritas pajak (Fuadi dan Mangoting, 2013).

Dalam mendukung kepatuhan wajib pajak, kepuasan wajib pajak atas pelayanan perpajakan juga harus dirasakan oleh wajib pajak. wajib pajak merupakan pelanggan yang harus dijaga hubungannya. Kepuasan wajib pajak tergantung pada kualitas pelayanan yang diterima. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus menerus dalam rangka menjaga kepuasan wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam

bidang perpajakan, perbaikan dalam infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), pengguna sistem informasi dan teknologi dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya ( Supadmi (2009), dalam Moh Rajif, (2011). Apabila wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang di berikan maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, baik dalam menyampaikan SPT maupun dalam mengisi SPT.

Salah satu upaya pemerintah yang dilakukan oleh Dirjen Pajak adalah dengan menerbitkan Keputusan Dirjen Pajak No. Kep-88/PJ/2004 yang dikeluarkan pada 21 Mei 2004 secara resmi meluncurkan suatu produk yakni *e-filing* atau *Electronic Filing System*. Tujuan atas adanya sistem *e-filing* yaitu sebagai langkah modernisasi untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dan mudah kepada wajib pajak. *E-Filing* merupakan suatu sistem elektronik yang digunakan untuk menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) dengan memanfaatkan sistem online dan real time serta melalui sebuah penyedia jasa aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Direktorat Jendral Pajak (Susmita dan Supadmi, 2016). Dengan adanya sistem *e-filing* tersebut akan memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melaporkan penyampaian surat pemberitahuan (SPT). Wajib pajak bisa menghemat waktu dan hemat biaya tanpa pergi ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sehingga wajib pajak mampu merubah perilakunya untuk patuh dalam membayar pajak.

Direktorat Jendral Pajak berharap tidak ada alasan bagi wajib pajak untuk tidak menyampaikan SPT Tahunannya setelah adanya program *e-filing*

melalui website DJP yang memberikan banyak kemudahan (Amalia, 2016). Di samping itu dengan adanya Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor Kep62/Pj/2014 yang ditetapkan pada 25 Maret 2014 mengenai pengecualian pengenaan sanksi administrasi berupa denda atas keterlambatan penyampaian surat pemberitahuan bagi wajib pajak yang menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tahunan pajak penghasilan secara *e-filing*.

Penelitian yang dilakukan Susmita dan Supadmi (2016) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan *E-Filing* pada Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *e-filing* secara signifikan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kecuali biaya kepatuhan pajak memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu:

1. Adanya penambahan variabel independen berupa Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan yang diperoleh dari penelitian Hesti Chandra Nilawati(2016)
2. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan sampel sebanyak 100 peneliti yang diambil sebagai responden yang memiliki NPWP yang berbeda di kota tebing tinggi
3. Perbedaan peneliti ini dengan penelitian terdahulu terletak pada penambahan variabel serta tempat dan waktu penelitian yang berbeda.

Alasan mengapa saya ingin memilih tempat penelitian di KPP Pratama Tebing Tinggi dikarenakan ingin melihat berapa persen tingkat

kepatuhan masyarakat yang ada di Serdang Bedagai sampai Tebing Tinggi dan juga ingin mengetahui Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN *E-FILING* DAN KEPUASAN ATAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”** (Studi Empiris pada KPP Pratama Tebing Tinggi).

### **1.2. Identifikasi Masalah**

1. Kepatuhan WPOP yang menyampaikan SPT mengalami penurunan.
2. Meningkatnya jumlah WPOP yang terdaftar setiap tahunnya tidak diikuti dengan meningkatnya kepatuhan yang menyampaikan SPT.
3. Kurangnya kesadaran masyarakat untuk melakukan kepatuhan wajib pajak.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah biaya kepatuhan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

5. Apakah kepuasan atas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
6. Apakah kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filing* dan kepuasan atas pelayanan perpajakan berpengaruh secara bersama – sama terhadap kepatuhan wajib pajak?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepuasan atas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan wajib pajak, penerapan *e-filing* dan kepuasan atas pelayanan perpajakan secara bersama – sama terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan maupun wawasan ilmiah kepada penulis dan pembaca mengenai pengaruh Kualitas pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Wajib Pajak, Penerapan *E-Filing* dan Kepuasan atas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada KPP Pratama Tebing Tinggi).
  - b. Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan terhadap literatur maupun penelitian dibidang akuntansi, terutama perpajakan.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Direktorat Jendral Pajak dan KPP Pratama tebing Tinggi, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai pengaruh Kualitas pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Wajib Pajak, Penerapan *E-Filing* dan Kepuasan atas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
  - b. Bagi Mahasiswa penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang Kualitas pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Wajib Pajak, Penerapan *E-Filing* dan Kepuasan atas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

### **2.1 Uraian Teoritis**

#### **2.1.1. Pajak**

Pajak telah banyak ditemukan oleh para ahli namun masing – masing definisi memiliki tujuan yang sama definisi pajak menurut Prof. DR. Rochmat soemitro mengatakan adalah “iuran kepada Negara berdasarkan Undang – Undang ( yang dapat dipaksakan ) yang terutang oleh wajib membayarnya dengan tidak mendapat jasa timbale ( kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum ”.

Kemudian menurut Deutsche Reish Abgaben (RAO -1919) mendefinisikan pajak sebagai bantuan uang secara incidental atau secara periodic ( tanpa kontra prestasinya ) yang dipungut oleh badan yang bersifat umum ( Negara ) untuk memperoleh pendapatan ketika terjadi suatu tatbestand ( sasaran pemajakan ) karena undang – undang telah menimbulkan utang pajak. sedangkan menurut Prof. Dr. M.J.H. Smeets pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma – norma umum yang dapat dipaksakannya, tanpa adanya kontra prestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual, dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran pemerintah. sedangkan menurut DR. Soemahamidjaja pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma – norma hukum, guna menutupi barang – barang dan jasa – jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Berdasarkan beberapa pengertian – pengertian yang dikemukakan oleh para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pajak adalah :

1. Pajak dipungut berdasarkan undang – undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Digunakan untuk membiayai pengeluaran umum sehubungan dengan penyelenggara pemerintahan.

Menurut waluyo wirawan B. Ilyas (2002) jenis pajak dibagi berdasarkan golongannya sifat dan lembaga pemungutnya :

1. Menurut golongannya pajak dibagi menjadi :
  - a) Pajak langsung adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan pihak lain tetapi menjadi beban langsung wajib pajak yang bersangkutan. contoh pajak penghasilan (pph).
  - b) Pajak tidak langsung adalah pajak pembebanannya dapat dilimpahkan kepihak lain. Contoh Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
2. Menurut sifatnya pajak dibedakan menjadi pihak subjektif dan pajak objektif. Berikut uraiannya :
  - a. Pajak subjektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya dalam arti memperhatikan keadaan dari wajib pajak. Contohnya pajak penghasilan.

- b. Pajak objektif adalah pajak yang berpangkal objeknya memperhatikan keadaan dari wajib pajak. Contohnya PPN dan PPNBM ( Pajak Pertambahan Nilai Barang Mewah).
3. Menurut lembaga pemungut pajak dibedakan atas :
- a. Pajak Pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai keperluan rumah tangga Negara.
  - b. Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai keperluan rumah tangga daerah.

Pajak mempunyai beberapa fungsi pajak yang diungkapkan menurut

Herry Purwono yaitu :

- a. Fungsi Anggaran; sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Biaya tersebut digunakan untuk menjalankan tugas rutin negara dan untuk melaksanakan pembangunan.
- b. Fungsi Redistribusi ;pajak yang dipungut oleh Negara selanjutnya akan dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk penyedia fasilitas public diseluruh wilayah negara. Fungsi inilah yang seharusnya lebih ditonjolkan di Negara kita sebagai bukti bahwa hasil pajak dipungut tersebut benar – benar di tujukan untuk kemakmuran rakyat.
- c. Fungsi Mengatur; melalui kebijaksanaan pajak, pemerintah dapat mengatur pertumbuhan ekonomi. Dengan fungsi

mengatur, pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan.

- d. Fungsi stabilitas; pemerintah memiliki dana yang berasal dari pajak untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan.

Asas – asas pemungutan pajak sebagaimana dikemukakan oleh Adam

Smith sebagai berikut:

1. Equality yaitu Pemungutan pajak harus bersifat adil dan merata, yaitu dikarenakan kepada orang pribadi yang harus sebanding dengan kemampuan dengan membayar pajak atau ability dan sesuai dengan manfaat yang diterima.
2. Certainty yaitu penetapan pajak itu tidak ditentukan sewenang – wenang oleh karena itu wajib pajak harus mengetahui secara jelas dan pasti pajak yang terutang, kapan harus di bayar serta batas waktu pembayaran.
3. Convenience yaitu pajak itu harus membayar pajak sebaiknya sesuai dengan saat – saat yang tidak menyulitkan wajib pajak, memperoleh penghasilan.
4. Economy yaitu suatu cara biaya pemungutan dan biaya pemenuhan kewajiban pajak bagi wajib pajak diharapkan seminimum mungkin demikian pula beban yang dipikul wajib pajak.

Menurut ( Halim, dkk, 2014) cara pemungutan pajak adalah sebagai berikut :

1. Stelse pajak. Cara pemungutan pajak dilakukan berdasarkan 3(tiga) stelseadalah sebagai berikut:

a. Stelse nyata ( real stelse). Pengenaan pajak didasarkan pada penghasilan yang sebenarnya dari wajib pajak.pemungutan pajak dengan system ini dilakukan pada akhir tahun pajak setelah penghasilan sesungguhnya dari pajak diketahui.

b. Stelse anggapan. Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang – undang. Penghasilan dalam satu tahundianggap sama dengan penghasilan yang sebelumnya.

c. Stelse campuran. Stelse ini dapat dikatakan sebagai stelse yang ideal daripada stelse nyata dan stelse anggapan. Dalam stelse ini besarnya pajak dihitung sesuai anggapan, besarnya penghasilan dalam tahun berjalan dianggap sama dengan tahun sebelumnya sehingga pajak dapat dibayarkan pada tahun pajak.

2. System pemungutan pajak dapat dibagi menjadi :

a. Official assessment system. System ini merupakan pemungut pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah (petugas pajak) untuk menentukan besarnya pajak terutang wajib pajak.

b. Self assessment system. System ini memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri, melaporkan

sendiri dan membayar sendiri pajak yang terutang seharusnya dibayar.

- c. Withholding system. System ini memberikan wewenang kepada pihak lain atau pihak ketiga untuk memotong dan memungut besarnya pajak yang terhutang oleh wajib pajak.

### **2.1.2. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan yang ditetapkan. Menurut Restu, (2014) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan Perilaku dari seseorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya dengan tetap berpatokan kepada peraturan perundang – undangan.

Menurut Norman D. Noak (Moh Zain 2004) suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana :

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang – undangan.
- b. Mengisi fomulir pajak dengan lengkap dan jelas
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Erard dan Feinstein yang dikutip oleh Chaizi Nasucha dan dikemukakan kembali oleh Siti Kurnia(2006:111) pengertian kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi

wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

Kepatuhan Wajib Pajak adalah ketika Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan aturan yang berlaku.

Peraturan Menteri Keuangan Republic Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 menjelaskan mengenai syarat – syarat menjadi wajib pajak patuh yaitu:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan Tahunan dalam 3 (tiga) tahun berakhir
- b. Penyampaian SPT masa yang terlambat dalam tahun berakhir untuk masa pajak januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut – turut.
- c. SPT masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewar dari batas waktu penyampaian SPT masa pajak berikutnya.
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk sejenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai wajib pajak patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.

Adapun jenis – jenis kepatuhan wajib pajak dalam buku Siti Kurnia Rahayu (2010:38) adalah :

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang – Undang Perpajakan. Misalnya menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut sudah disampaikan sebelum tanggal 31 Maret.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif / hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang – Undang pajak kepatuhan formal. Disini wajib pajak yang bersangkutan, juga memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya isi dan hakikat Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut.

kriteria Wajib Pajak patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 74/PMK.03/2012 adalah sebagai berikut :

1. Tepat Waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Kewajiban kepemilikan NPWP
4. Pembayaran pajak.

### **2.1.3 Kualitas Pelayanan**

Kualitas merupakan suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya Sementara itu, Pelayanan merupakan cara dari seseorang dalam membantu, mengurus, menyediakan atau menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang. Jadi Kualitas Pelayanan adalah seluruh pelayanan terbaik yang di berikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak dan dilakukan berdasarkan undang – undang perpajakan.

Pelayanan pada sector perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk pelayanan public karena :

1. Dijalankan oleh instansi pemerintah
2. Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang – undangan.
3. Tidak berorientasi pada profit atau laba.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus.

Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang dilampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik. Namun, apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh wajib pajak lebih rendah daripada yang

diharapkan, maka kualitas pelayanan tergantung pada kemauan Dirjen Pajak dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Rachmadi 2014).

kualitas pelayanan menurut swithi dalam anwar( 2002:84) “kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan prosedur pelayanan”. Bagi perusahaan yang bergerak disektor jasa , pemberian pelayanan yang kualitas pada pelanggan merupakan hal yang mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

(Parasuraman dkk., 1998), mengemukakan 5 (Lima) dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan yaitu:

1. Bukti Fisik (Tangible) berkaitan dengan fasilitas secara fisik perlengkapan dan material yang digunakan aparat pajak, serta penampilan aparat pajak.
2. Keandalan ( Reability) kemampuan aparat pajak untuk memberikan pe(responsive) dan tepat kepada pelanggan, layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan hasil pelayanan sesuai waktu yang disepakati.
3. Daya Tanggap ( responsivines) yaitu daya tanggap berkenan dengankemampuan dan kesediaan aparat pajak untuk membantu wajib pajak dan merespon wajib pajak, serta

menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan secara cepat.

4. Jaminan dan Kepastian (Assurance) yaitu tumbuhnya kepercayaan dan rasa aman dari wajib pajak terhadap aparat pajak. Jaminan dapat didefinisikan bahwa aparat pajak selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani pertanyaan dan masalah wajib pajak.
5. Empati (Empathy) Empati berarti aparat pajak memahami kendala wajib pajak dan bertindak demi kepentingan wajib pajak, sarta memberikan perhatian personal terhadap permasalahan perpajakan yang dialami wajib pajak.

#### **2.1.4. Sanksi perpajakan**

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang – Undang merupakan rambu – rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Menurut Mardiasmo (2009:57) menyatakan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi.

Sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena pemerintah Indonesia memilih menerapkan self assessment system dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Pemerintah telah menyiapkan rambu – rambu yang diatur dalam Undang – Undang perpajakan yang berlaku

agar pelaksana pemungutan pajak dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan. Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bias terjadi karena pajak mengandung unsure pemaksaan. Konsekuensi tersebut adalah pengenaan sanksi – sanksi perpajakan.

Dalam Undang – Undang Nomor 28 tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi, Yaitu :

- a. Sanksi administrasi
- b. Sanksi Pidana.

Menurut herry purwono undang – undang perpajakan sanksi perpajakan sanksi adminitrasi merupakan pembayaran kerugian terhadap Negara yang bias berupa denda adminitrasi, Bunga, atau Kenaikan pajak yang terutang. Sanksi adminitrasi ditekankan kepada pelanggan – pelanggan adminitrasi perpajakan yang tidak mengarah kepada tindak pidana perpajakan. Sedangkan sanksi pidana merupakan upaya terakhir dari pemerintah agar norma perpajakan benar – benar dipatuhi sanksi pidana ini timbul karena adanya tindak pidana pelanggaran yang mengandung unsur kesengajaan atau kelalaian / pengabaian

Dengan diberikannya sanksi terhadap wajib pajak yang lalai maka wajib pajak pun berfikir dua kali jika dia akan melakukan tindak kecurangan atau dengan sengaja lalai dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya daripada dia menanggung sanksi yang diberikan.

menurut Nugroho ( 2006) sanksi perpajakan yang diterapkan secara tegas oleh pemerintah akan membuat wajib pajak patuh karena mereka sadar akan adanya hukum perpajakan dan konsekuensi apabila melanggar hukum tersebut kerugian secara material.

Pandangan tentang sanksi perpajakan menurut ( Restu 2014) sebagai berikut :

- a. Sanksi pajak sangat diperlukan agar terciptanya kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
- b. Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran.
- c. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan.
- d. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### **2.1.5. Biaya Kepatuhan Pajak**

Comple cost adalah biaya – biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam rangka melakukan pemenuhan kewajiban. Besarnya biaya – biaya yang harus dikeluarkan wajib pajak dalam menyelenggarakan kewajiban perpajakannya, turut menentukan tingkat kepatuhan perpajakan.

Biaya kepatuhan pajak merupakan salah satu penyebab lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Menurut Sandfort dalam Siti Kunia Rahayu (2010) mendefinisikan Biaya kepatuhan pajak adalah sejumlah biaya – biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib

pajak dalam memenuhi persyaratan perpajakan yang dikenakan pada mereka oleh hukum dan otoritas tertentu . Sandford (1994) dalam yuniar (2010) menjelaskan bahwa biaya kepatuhan ( tax compliance cost) dapat dibagi menjadi 3 yakni Biaya uang ( direct money cost), Biaya waktu ( time cost), Biaya pikiran ( psychological cost).

a. Biaya uang (direct money cost)

Menurut sandford (1994) direct money cost adalah biaya – biaya yang dikeluarkan wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak seperti pembayaran kepada konsultan pajak dan biaya perjalanan ke bank untuk melakukan penyetoran pajak.

b. Biaya waktu ( time cost),

Menurut sandford (1994) Biaya waktu ( time cost) adalah waktu yang terpakai oleh wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban pajak, antara lain waktu yang digunakan untuk membaca formulir Surat Pemberitahuan Pajak ( SPT) dan buku petunjuknya, waktu yang digunakan untuk berkonsultasi dengan akuntan dan berkonsultasi dengan pajak dalam mengisi SPT dan waktu yang digunakan untuk pulang pergi ke kantor.

c. Biaya pikiran ( psychological cost)

Menurut Guiton et al (2003) menjelaskan bahwa psikologis meliputi ketidakpuasan, rasa prustasi, serta keresahan wajib pajak serta keresahan wajib pajak dalam dengan sistem otoritas pajak.

Biaya kepatuhan wajib pajak merupakan biaya – biaya yang ditanggung oleh wajib pajak terkait dengan pemenuhan kewajiban pajak. Karena pajak sudah berusaha patuh untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan perpajakan yang berlaku, maka wajib pajak berharap agar biaya transaksi atau biaya – biaya yang terkait dengan pemenuhan kewajiban pajak adalah minimal, meliputi biaya riil ( yakni, *direct money cost*) maupun biaya semu (antara lain, *time cost* dan *psychological cost*). Namun, apabila jumlah biaya kepatuhan wajib pajak lebih besar daripada ekspektasi wajib pajak, maka timbul potensi dalam diri wajib pajak untuk menjadi tidak patuh dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajaknya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi biaya kepatuhan pajak, semakin rendah kepatuhan pajak.

#### **2.1.6. Penerapan Sistem *Filling***

##### **2.1.6.1 Pengertian *E-Filling***

Menurut Herry purnomo *e-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem *on-line* dan *real-time*. *E-Filling* bertujuan untuk mencapai transparansi dan bias menghilangkan praktek – praktek Korupsi, Kolusi Nepotisme (KKN). Semua fomulir laporan tanda terima secara manual.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara

elektronik melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak.”

Dalam pasal 2 dijelaskan persyaratan sebagai perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP) yaitu:

1. Berbentuk badan. Perusahaan penyedia jasa harus berbentuk badan, yaitu sekumpulan orang ataupun modal yang melakukan usaha ataupun tidak melakukan usaha yang berorientasi pada laba atau non laba.
2. Memiliki izin usaha penyedia jasa aplikasi (ASP). Penyedia jasa aplikasi merupakan perusahaan yang sudah memiliki ijin dari Direktorat Jenderal Pajak sebagai perusahaan yang dapat menyalurkan penyampaian SPT secara *on line* yang *real time*.
3. Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak Perusahaan penyedia jasa aplikasi harus mengukuhkan Nomor Pokok Wajib Pajaknya sebagai Pengusaha Kena Pajak.
4. Menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak. Perusahaan yang ingin menjadi perusahaan penyedia jasa aplikasi harus menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak.

Dengan diterapkannya sistem *e-filling* diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat Wajib Pajak dalam penyampaian SPT karena Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi

peningkatan dalam kepatuhan Wajib Pajak. *e-filling* juga disarankan oleh kantor pajak yaitu lebih cepat penerimaan laporan SPT dan Lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT.

Berikut ini proses untuk melakukan *e-filling* dan tata cara penyampaian SPT Tahunan secara *e-filling*:

1. Mengajukan permohonan *Eletronik Filling Identification Number (e-FIN)* secara tertulis. E-FIN merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengguna *e-filling*. Pengajuan permohonan *e-FIN* dapat dilakukan melalui situs DJP atau KPP terdekat.
2. Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak *e-filling* paling lambat 30 hari setelah diterbitkannya *e-FIN*. Setelah mendaftarkan diri, Wajib Pajak akan memperoleh *username* dan *password*, tautan aktivitas akun *e-filling* melalui *e-mail* yang telah didaftarkan oleh Wajib Pajak, dan *digital certificate* yang berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses *e-filling*.
3. Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi melalui situs DJP dengan cara:
  - a. Mengisi *e-SPT* pada aplikasi *e-filling* di situs DJP. *E-SPT* adalah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam bentuk formulir elektronik (*Compact Disk*) yang merupakan pengganti lembar manual SPT.

- b. Meminta kode verifikasi untuk pengiriman *e-SPT*, yang akan dikirimkan melalui *email* atau SMS.
- c. Mengirim SPT secara online dengan mengisi kode verifikasi.
- d. *Notifikasi* status *e-SPT* akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui *email*. Bukti Penerimaan *E-SPT* terdiri dari NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomo Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Sistem *e-filing* melalui *website* Direktorat Jenderal pajak dapat digunakan untuk:

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

penghasilan dari bunga bank dan bunga koperasi.

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

#### **2.1.6.2. Penerapan sistem *e-filling***

Pengertian penerapan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan menerapkan; pemasangan; pemanfaatan. *E-filling* merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara Online yang *realtime* kepada kantor pajak. Jadi penerapan sistem *e-filling* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang *realtime* yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak.

Penerapan sistem *e-filling* memiliki beberapa keuntungan bagi Wajib Pajak melalui situs DJP yaitu:

1. Penyampaian SPT lebih cepat karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu karena memanfaatkan jaringan internet.
2. Biaya pelaporan SPT lebih murah karena untuk mengakses situs DJP tidak dipungut biaya.
3. Penghitungan dilakukan secara cepat karena menggunakan sistem computer.
4. Lebih mudah karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*.
5. Data yang disampaikan Wajib Pajak selalu lengkap karena terdapat validasi pengisian SPT.
6. Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas.

7. Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29,

Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi Bukti Pembayaran Zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh KPP melalui *Account representative*.( [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) )

## **2.1.7 Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan**

### **2.1.7.1 Pengertian Pelayanan**

Pada instansi pemerintahan seperti kantor pelayan pajak orientasi bukanlah pada keuntungan, melainkan pada kepuasan pelanggan, dalam hal ini kepuasan masyarakat pengguna jasa khususnya wajib pajak. Dalam mencapai tujuan tersebut, instansi pemerintah lebih memusatkan perhatiannya kepada pelayanan dengan sebaik – baiknya. Pelayanan sebagai hal – hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk, akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan. Pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula.

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara – cara tertentu yang memerlukan kepaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono 1999:60)

### **2.1.7.2 Kepuasan Wajib Pajak**

Memberikan kepuasan pada pelanggan adalah cara yang paling baik dalam menghadapi persaingan bisnis. Hal ini terjadi pada setiap kantor pelayanan pajak yang berlomba – lomba memberikan pelayanan terbaik yang mereka berikan kepada wajib pajak.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa bila kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan merasa puas. Sedangkan kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat merasa puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari para kerabat dan informasi pemasaran dan saingan.

Menurut kotler 1997 kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan kinerja perusahaan yang diterima dan di harapkan

Menurut zeithaml dan Bitner 1996 salah satu faktor penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa yang diberikan. Persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa tidak mengharuskan pelanggan menggunakan jasa tersebut terlebih dahulu untuk memberikan penilaian, sedangkan persepsi itu sendiri merupakan proses dimana individu memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasi atau mencari masukan – masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia serta mengartikan stimulus yang

diterima menjadi suatu makna, makna dari proses tersebut juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman and Berry mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan (*expectation*) dan kinerja (*perceived performance*) apabila *perceived performance* melebihi *expectation* maka pelanggan akan merasa lebih puas dan sebaliknya

Parasuraman dkk (1988) memberikan ukuran kepuasan pelanggan atas pelayanan yang meliputi :

1. Tangible yaitu kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, pegawai perlengkapan dan sarana komunikasi.
2. Responsiveness yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan dan harapan pelanggan.
3. Reliability yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
4. Assurance, mencakup kemampuan dan keramahan serta sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan.
5. Empathy yaitu bersikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap pelanggan.

### 2.1.8 Penelitian Terdahulu.

Berikut adalah peneliyian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini adalah :

**Tabel II.1**  
**Penelitian Terdahulu**

Nama	Judul	Hasil
<b>Putu Rara Susmita dan NiLuh Supadmi</b>	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-Filling wajib pajak pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
<b>Hesti Chandra Nilowati</b>	Pengaruh Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak UMKM	Kepuasan atas Pelayanan Perpajakan melalui bukti fisik (Tangibles), Keandalan ( reability), Daya Tangkap (responsiveness), dan Empati (emphaty) berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
<b>Arabella dan Yenni</b>	Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM	Kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM
<b>Syamsul Bahri Arifin dan Aulia Arif Nasution</b>	Pengaruh kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	Pengaruh kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepatuhan wajib pajak
<b>Putri Wahyuni</b>	Pengaruh pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	Pengaruh kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

## **2.2. Kerangka Berpikir**

### **2.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat jendral pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus.

Menurut Rachmadi (2014). apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh wajib pajak lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tergantung pada kemauan Dirjen Pajak dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Penelitian yang dilakukan oleh Andriana (2011) dan Faris (2013) mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP.

### **2.2.2 .Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Undang – Undang dan peraturan secara garis besar berisi tentang hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan oleh masyarakat. Agar Undang – Undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggannya, demikian hanya untuk umum pajak. Dalam Undang – Undang Perpajakan dikenal dua macam sanksi yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat berupa bunga, denda, dan kenaikan pajak terutang.

menurut Nugroho ( 2006) sanksi perpajakan yang diterapkan secara tegas oleh pemerintah akan membuat wajib pajak patuh karena mereka sadar

akan adanya hukum perpajakan dan konsekuensi apabila melanggar hukum tersebut kerugian secara material. Hasil penelitian Arabella (2013) mengungkapkan bahwa sanksi perpajakan yang dilaksanakan secara tegas berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **2.2.3 Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Biaya Kepatuhan (Complen cost) adalah biaya – biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam rangka melakukan pemenuhan kewajiban. Hal ini dikarenakan wajib pajak telah berusaha patuh untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan yang berlaku, maka wajib pajak berharap agar dapat mengeluarkan biaya – biaya seminimal mungkin yang terkait dengan memenuhi kewajiban pajaknya, meliputi direct money cost, maupun time cost dan psychological cost. Namun, apabila jumlah biaya kepatuhan wajib pajak lebih besar daripada ekspektasi wajib pajak, maka timbul potensi dalam diri wajib pajak untuk menjadi tidak patuh dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajaknya.

penelitian yang dilakukan oleh Arabella (2013) mendapatkan hasil penelitian yaitu biaya kepatuhan memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

#### **2.2.4 .Pengaruh Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang dikelola oleh Direktorat Jendral Pajak. Untuk dapat memaksimalkan sumber penerimaan negara, dibutuhkan wajib pajak yang patuh melaksanakan kewajibannya yaitu membayarkan pajaknya kepada negara. Maka dari itu, Direktorat Jendral Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanannya supaya supaya wajib pajak tidak enggan melaksanakan kewajibannya. Salah satu cara mengoptimalkan pelayanan tersebut adalah dengan memperbaharui atau menyempurnakan sistem administrasi perpajakan atau biasa dikenal dengan istilah sistem administrasi perpajakan modern yang dilakukan melalui reformasi administrasi perpajakan yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pelayanannya kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

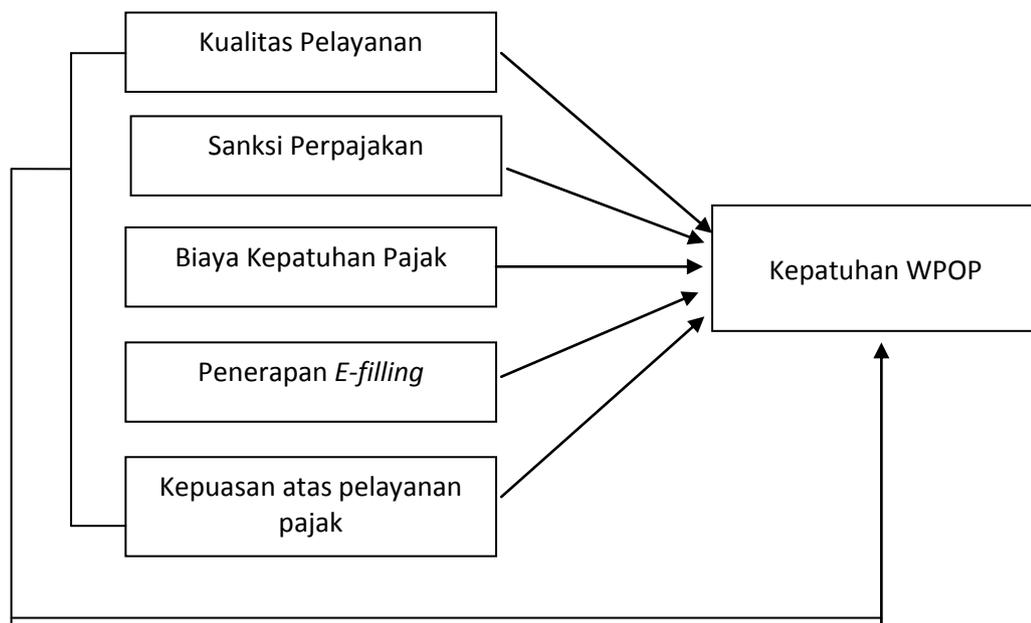
E-filling merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jendral Pajak. Dengan diterapkannya sistem E-Filling diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

#### **2.2.5 Pengaruh Kepuasan atas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang

diharapkan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa bila kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan merasa puas. Sedangkan kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat merasa puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari para kerabat dan informasi pemasaran dan saingan. Mutu pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan wajib pajak. Jika masyarakat sebagai wajib pajak merasa puas akan pelayanan pajak yang diterima, diharapkan para wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan kepatuhan.

Hubungan – hubungan antara variabel – variabel dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar II.1**  
**Kerangka Konseptual**

## 2.2 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan penjelasan kerangka pemikiran dan paradigma penelitian sebelumnya, maka hipotesis penelitian yang diajukan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1 : Ada pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Tebing Tinggi
- H2 : Ada pengaruh Sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Tebing Tinggi
- H3 :Ada pengaruh Biaya kepatuhan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Tebing Tinggi
- H4 :Ada pengaruh penerapan *E- filling* terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Tebing Tinggi
- H5 :Ada pengaruh kepuasan atas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Tebing Tinggi

**BAB III**  
**METODE PENELITIAN**

**3.1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian asosiatif merupakan desain penelitian yang bertujuan menganalisis hubungan sebab akibat antara satu variable dengan variable lainnya. Penelitian ini menguji pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, kepuasan atas pelayanan dan penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak.

**3.2. Defenisi Operasional Variabel**

Dalam penelitian ini terdapat lima variabel dependen / bebas (X) dan satu variabel independen/terikat (Y) berikut merupakan defenisi masing – masing variabel dalam penelitian ini:

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala Likert
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Wajib mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan.	1. Kepatuhan wajib pajak. 2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan 3. Menyampaikan SPT ke kantor pajak secara tepat waktu. 4. Selalu membayar kekurangan pajak. 5. Kepatuhan dalam menghitung, memperhitungkan dan membayar pajak terutang 6. Adanya pengawasan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak	Skala Likert

Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak di kantor pelayanan pajak dan dilakukan berdasarkan undang – undang perpajakan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aparat pajak selalu tegas dalam peraturan pajak</li> <li>2. Melayani wajib pajak dengan baik.</li> <li>3. Memberikan informasi secara lengkap dan jelas.</li> <li>4. Solusi atas keluhan Wajib pajak</li> <li>5. Cepat dan tangkap dalam menghadapi masalah</li> <li>6. Berpakaian rapi sesuai tuntutan tugas</li> <li>7. Menjaga kerahasiaan data wajib pajak</li> <li>8. Perhatian khusus yang diberikan kepada wajib pajak</li> <li>9. Berpenampilan sopan sesuai tuntutan tugas</li> <li>10. Perlengkapan kualitas pelayanan</li> </ol>	Skala Likert
Sanksi Perpajakan (X2)	Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi karena pajak mengandung unsur pemaksaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui adanya sanksi pajak</li> <li>2. Sanksi adminitrasi</li> <li>3. Sanksi pidana bagi yang melanggar pajak.</li> <li>4. Sanksi yang yang tidak membayar pajak</li> <li>5. Mengetahui tentang pengenaan pajak</li> <li>6. Mengetahui bagi sanksi pajak</li> </ol>	Skala Likert
Biaya Kepatuhan Pajak (X3)	Compliance cost atau biaya kepatuhan pajak merupakan sejumlah biaya yang dikeluarkan oleh individu wajib pajak dalam melaksanakan berbagai kegiatan pembayaran / penyetoran	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Biaya uang untuk membayar konsultan pajak</li> <li>2. Biaya tentang pengarsipan dokumen pajak</li> <li>3. Biaya waktu untuk membaca tentang peraturan pajak</li> <li>4. Biaya waktu untuk pulang pergi ke kantor pajak</li> <li>5. Menunggu hasil bagi yang memberatkan wajib pajak</li> </ol>	Skala Likert

	perpajakan (susmita dan supadmi 2016)		
Penerapan <i>E-filling</i> (X4)	<i>e-filling</i> merupakan bagian dari system dalam adminitrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime kepada kantor pajak. Melalui Keputusan Direktur Jendral Pajak resmi diluncurkan produk <i>e-filling</i> atau <i>electronic filling system</i> .	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaporkan pajak melalui E-filling</li> <li>2. Kemudahan pengisian SPT</li> <li>3. Mempercepat perhitungan pajak dalam menggunakan e-filling</li> <li>4. Kemudaan dalam menggunakan e-filling</li> <li>5. Keperlengkapan data pengisian dari SPT</li> <li>6. Terdapat validasi pengisian SPT</li> <li>7. Kepuasan Pengguna.</li> </ol>	Skala Likert
Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan (4)	kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan wajib pajak. Jika masyarakat sebagai wajib pajak merasa puas akan pelayanan pajak yang diterima, para pihak wajib pajak bias memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan atas pelayanan yang diberikan</li> <li>2. Memberikan layanan yang sama kepada setiap orang</li> <li>3. Selalu sigap dalam menyelesaikan masalah</li> <li>4. Wajib pajak terlihat puas terhadap aparat pajak yang sigap terhadap masalah yang dihadapi</li> <li>5. Informasi yang diberikan dapat dipercaya</li> <li>6. Atas perhatian yang diberikan kepada wajib pajak</li> <li>7. Peralatan dan perlengkapan pajak</li> </ol>	Skala Likert

### 3.3 Tempat dan waktu Penelitian

Tempat peneliti yang digunakan oleh peneliti adalah KPP Pratama Tebing Tinggi yang beralamat di jalan Mayjen Sutoyo Nomor 32 Tebing Tinggi. Waktu yang digunakan untuk penelitian ini dimulai November 2018 dengan pengaduan judul dan pengesahan judul hingga bulan Desember 2018.

Kegiatan penelitian	Waktu Penelitian															
	Desember				Januari				Februari				Maret			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan judul			■	■												
Pengumpulan data					■	■	■	■								
Pembuatan Proposal							■	■	■	■						
Bimbingan Proposal									■	■	■	■				
Seminar Proposal													■			
Perbaikan Seminar														■	■	
Bimbingan Skripsi														■	■	■
Sidang Meja Hijau																■

### 3.4 Populasi dan Sample Penelitian

#### 1. Populasi

Menurut Sugiono (2012) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang

pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tebing Tinggi jumlah anggota populasi pada penelitian ini terdiri dari 62.219 WPOP yang terdaftar dari WPOP yang memiliki NPWP di KPP Pratama Tebing Tinggi.

## 2. Sample Penelitian

Menurut Sugiono adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Penentuan jumlah sample yang diambil sebagai responden dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 &= n \frac{N}{1 + Ne^2} \\
 &= \frac{62.219}{1 + 62.219 (0,1)^2} \\
 &= 99,9
 \end{aligned}$$

Dibulatkan 100

Keterangan :

n = besaran sample

N = besaran populasi

e = taraf kesalahan (error) sebesar 0,1 (10%)

Jadi jumlah sampel sebagai responden dengan menggunakan rumus slovin menghasilkan sebanyak 100.

### **3.5 Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Jenis data**

Jenis data yang digunakan ialah data kuantitatif ini diperoleh dari penyebaran angket/ kuesioner yang kemudian memberikan skor pada tiap pernyataan kuisisioner.

#### **2. Sumber data**

Sumber data yang digunakan ialah menggunakan data sekunder yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian yang akan dilakukan

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Data dalam penelitian ini di peroleh dari data primer melalui metode survei menggunakan media angket ( kuisisioner). Sejumlah pertanyaan diajukan kepada responden diminta untuk menjawab sesuai pendapat mereka. Dalam mengukur pendapat responden digunakanlah Skala Likert 5 angka yaitu mulai angka 5 untuk pendapat Sangat Setuju (SS), angka 4 untuk pendapat Setuju (S), angka 3 untuk pendapat Kurang Setuju (KS), angka 2 untuk pendapat Tidak Setuju (TS) dan angka 1 untuk Sangat Tidak Setuju (STS). Perincian adalah sebagai berikut

Tabel III.3  
Skor Skala Likert

Uraian	Skor
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### 3.7 Pengujian Instrumen

Sebelum kuesioner disebarkan responden terlebih dahulu harus dianalisis untuk mendapatkan data untuk mendapatkan data yang berkualitas. Data tersebut danalisis sebagai berikut :

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan sebagai alat ukur untuk melihat sebagai tepat alat ukur tersebut dalam melaksanakan ukurnya. Valid atau tidaknya suatu instrument penelitian dapat dilihat dari criteria yang digunakan dalam pengujian adalah nilai *pearson correlation*  $>0,05$ .

#### 2. Uji Reabilitas

Reabilitas adalah alat untuk mengukur kuisisioner yang merupakan indicator dari variabel atau konstruk. Kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. pengujian reabilitas di tunjukkan untuk mengukur konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran

tertentu. Tiap butir pertanyaan dalam masing – masing instrument akan diuji dengan *Cronbach-Alpha Coefficient*. Instrument dikatakan handal (*reliable*) apabila memiliki *Cronbach Alpha*  $>0,60$  (Trihendrari).

### **3.8 Teknik Analisis data**

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah statistic deskriptif. Menurut Sugiono statistic deskriptif berfungsi untuk mendeskriptif atau memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum

#### **1. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik merupakan syarat yang harus terpenuhi agar persamaan regresi dapat dikatakan sebagai persamaan regresi yang baik, maksudnya adalah persamaan regresi yang dihasilkan akan valid jika digunakan untuk memprediksi. Uji asumsi klasik tersebut biasanya sering digunakan pada persamaan regresi berganda. Adapun uji asumsi klasik ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

##### **a. Uji Normalitas**

Uji Normalitas adalah pengujian untuk melihat apakah masing– masing variabel dalam penelitian berdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara analisis grafik *kolmogorov-smirnov test*. Pada pengujian normalitas dengan *kolmogorov-smirnov test*. dengan

tingkat signifikan 5% (0,05) data berdistribusi normal atau tidak dilihat probabilitasnya. Data normal jika nilai *kolmogorov-sminov* adalah tidak signifikan (Asymp.sig (2-tailed) >0,05).

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi diantara variabel independen. Apabila variabel independen memiliki angka VIF < 10, dan nilai toleransi lebih besar dari 0,1 maka dapat dikatakan variabel independen tersebut tidak memiliki multikolinearitas dengan variabel lain.

#### **c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan terhadap pengamatan lainnya. Jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi Heteroskedastisitas.

## **2. Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis yang digunakan penelitian ini adalah statistic deskriptif. Menurut Prof. Dr Sugiono (2010) Statistik Deskriptif adalah statistic yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini digunakan model berikut :

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

Keterangan :

Y = kepatuhan wajib pajak

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien regresi kualitas pelayanan

$\beta_2$  = Koefisien regresi sanksi perpajakan

$\beta_3$  = koefisien regresi biaya kepatuhan wajib pajak

$\beta_4$  = koefisien regresi penerapan *e-filling*

$X_1$  = kualitas pelayanan

$X_2$  = Sanksi perpajakan

$X_3$  =biaya kepatuhan pajak

$X_4$  = penerapan *e-filling*

E = residu

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji parsial ( Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% (0,05)

dengan derajat kebebasan =  $n - 2$ . Adapun kriteria penerimaan hipotesis menurut Azzuar, dkk (2015) adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{table}$  maka  $H_0$  ditolak artinya terdapat pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).
2. Jika nilai  $t_{hitung} < t_{table}$  maka  $H_0$  diterima artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Selanjutnya dilakukan uji hipotesis dengan membandingkan tingkat signifikansi (*alpha*) yang telah ditentukan sebesar 5% (0,05). Adapun bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai probabilitas hitung  $<$  taraf signifikansi sebesar 0,05 ( $sig < \alpha 0,05$ ), artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).
2. Jika nilai probabilitas hitung  $>$  taraf signifikansi sebesar 0,05 ( $sig > \alpha 0,05$ ), artinya terdapat pengaruh tidak signifikan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

#### **b. Uji Simultan (Uji F)**

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas atau lebih secara bersama – sama dengan variabel terikat. Selain itu,

dengan uji F ini dapat diketahui pula apakah model regresi linear yang digunakan sudah tepat atau belum.

Tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$  (0,05) . kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut :

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan sig.  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, artinya secara simultan berpengaruh signifikan antar variabel independen terhadap dependen.
2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dengan sig.  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima, artinya secara simultan tidak berpengaruh signifikan antar variabel independen terhadap dependen.

### **c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen (X) menjelaskan variabel dependen (Y). Nilai Koefisien Determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  ini mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel dependen dapat diterangkan oleh variabel independen. Bila nilai koefisien determinasi sama dengan 0 ( $R^2 = 0$ ) artinya variasi dari variabel dependen tidak dapat diterangkan oleh variabel independen. Sementara bila ( $R^2 = 1$ ), artinya variabel dependen secara keseluruhan dapat diterangkan oleh variabel independen.

## BAB IV

### HASI PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Hasil Penelitian

##### 1. Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, variable yang diamati ada 5 variabel X yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ), sanksi perpajakan ( $X_2$ ), biaya kepatuhan pajak ( $X_3$ ), penerapan E- filing ( $X_4$ ), kepuasan atas pelayanan perpajakan ( $X_5$ ) dan 1 Variabel Y yaitu kepatuhan wajib pajak (Y). sedangkan untuk pengukuran dari kelima variable tersebut.

Rincian distribusi dan pengembalian kuisisioner di tampilkan pada tabel IV.1 berikut :

**Tabel IV.1**

##### Sampel Dan Tingkat Pengembalian Kuisisioner

Kuesioner	Jumlah Kuesioner
Kuesioner yang disebar	100
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	100
Tingkat pengembalian kuisisioner	100

Untuk lebih jelasnya berikut diuraikan deskripsi dari masing – masing variabel tersebut :

##### 2. Identitas Responden

Hasil pengumpulan data yang dikumpulkan data yang dilakukan pada 100 wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Tebing Tinggi yang dijadikan responden akan diklasifikasikan berdasarkan identitas

responden. Statistic deskriptif demografi responden dalam penelitian ini di jelaskan sebagai berikut :

**Tabel IV.2**  
**Statistic Deskriptif Demografi Responden Penelitian**

	Deskripsi	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Jumlah Responden	100	100%
	Pria	70	70%
	Wanita	30	30%
Umur Responden	Jumlah Responden	100	100%
	18 >24 tahun	10	10%
	25 >35 tahun	15	15%
	>35 tahun	75	75%
Pendidikan  Terakhir	Jumlah Responden	100	100%
	SMU / SMA	0	0%
	DIPLOMA	10	15%
	S1	80	50%
	S2	10	35%
	S3	0	0%

Sumber Responden Penelitian

Tabel diatas mendeskripsikan bahwa responden penelitian dalam penelitian ini didominasi oleh kaum pria yaitu sebanyak 70%, dan sisanya sebanyak 30% adalah wanita. Menurut kelompok umur, terlihat bahwa responden penelitian ini didominasi oleh wajib pajak yang berusia > 35 tahun yaitu sebanyak 75%, wajib pajak yang berusia 25-35 tahun sebanyak 15 % kemudian pada usia 18-24 tahun sebanyak 10%. Dilihat dari segi latar belakang pendidikannya, wajib pajak yang dijadikan responden dalam penelitian ini didominasi oleh wajib pajak memiliki latar

belakang pendidikan S1 yaitu sebanyak 80%, kemudian wajib pajak yang berlatar belakang Diploma sebanyak 10%, dan S2 sebanyak 10%.

### 3. Hasil Pengujian Instrument

#### 1. hasil Uji Validitas

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan hasil uji validitas dari kelima variabel dengan 100 responden. Table dibawah ini adalah hasil uji validitas sebagai berikut :

**Tabel IV.3**

#### **Hasil Uji Variabel Kepatuhan Wajib Pajak**

Butir Pertanyaan	Pearson Corelation	Sig. (2-tailed)	keterangan
Pertanyaan 1	0,556	0,000	valid
Pertanyaan 2	0,625	0,000	valid
Pertanyaan 3	0,710	0,000	valid
Pertanyaan 4	0,601	0,000	valid
Pertanyaan 5	0,421	0,000	valid
Pertanyaan 6	0,530	0,000	valid

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan variabel kepatuhan wajib pajak mempunyai criteria valid untuk semua pertanyaan dengan nilai signifikan lebih kecil 0,05, inimenandakan bahwa untuk semua butir pertanyaan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur pada instrument penelitian dan dapat digunakan untuk pengujian data selanjutnya.

Tabel berikut ini adalah hasil uji validasi variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Tabel IV.4**  
**Hasil Uji Validasi Variabel Kualitas Pelayanan**

Butir Pertanyaan	Pearson Corelation	Sig. (2-tailed)	keterangan
Pertanyaan 1	0,450	0,000	valid
Pertanyaan 2	0,559	0,000	valid
Pertanyaan 3	0,567	0,000	valid
Pertanyaan 4	0,443	0,000	valid
Pertanyaan 5	0,579	0,000	valid
Pertanyaan 6	0,618	0,000	valid
Pertanyaan 7	0,687	0,000	valid
Pertanyaan 8	0,611	0,000	valid
Pertanyaan 9	0,568	0,000	valid
Pertanyaan 10	0,402	0,000	valid

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan variabel Kualitas pelayanan mempunyai kriteria valid untuk semua pertanyaan dengan nilai signifikan lebih kecil 0,05, ini menandakan bahwa untuk semua butir pertanyaan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur pada instrument penelitian dan dapat digunakan untuk pengujian data selanjutnya.

Tabel dibawah ini adalah hasil uji variabel Sanksi Perpajakan

**Tabel IV.5**  
**Hasil Uji Validasi Variabel Sanksi Perpajakan**

Butir Pertanyaan	Pearson Corelation	Sig. (2-tailed)	keterangan
Pertanyaan 1	0,586	0,000	valid
Pertanyaan 2	0,770	0,000	valid
Pertanyaan 3	0,779	0,000	valid
Pertanyaan 4	0,574	0,000	valid
Pertanyaan 5	0,561	0,000	valid
Pertanyaan 6	0,636	0,000	valid

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan variabel sanksi perpajakan mempunyai kriteria valid untuk semua pertanyaan dengan nilai signifikan lebih kecil 0,05, ini menandakan bahwa untuk semua butir pertanyaan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur pada instrument penelitian dan dapat digunakan untuk pengujian data selanjutnya.

Tabel dibawah ini adalah hasil uji variabel biaya kepatuhan pajak

**Tabel IV.6**

**Hasil Uji Validasi Variabel Biaya Kepatuhan Pajak**

Butir Pertanyaan	Pearson Corelation	Sig. (2-tailed)	keterangan
Pertanyaan 1	0,570	0,000	valid
Pertanyaan 2	0,753	0,000	valid
Pertanyaan 3	0,815	0,000	valid
Pertanyaan 4	0,606	0,000	valid
Pertanyaan 5	0,792	0,000	valid

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan variabel biaya kepatuhan pajak mempunyai kriteria valid untuk semua pertanyaan dengan nilai signifikan lebih kecil 0,05, ini menandakan bahwa untuk semua butir pertanyaan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur pada instrument penelitian dan dapat digunakan untuk pengujian data selanjutnya.

Tabel dibawah ini adalah hasil uji variabel penerapan e-filling

**Tabel IV.7**

**Hasil Uji Validasi Variabel Penerapan E-Filling**

Butir Pertanyaan	Pearson Corelation	Sig. (2-tailed)	keterangan
Pertanyaan 1	0,556	0,000	valid
Pertanyaan 2	0,512	0,000	valid
Pertanyaan 3	0,526	0,000	valid
Pertanyaan 4	0,463	0,000	valid
Pertanyaan 5	0,708	0,000	valid
Pertanyaan 6	0,606	0,000	valid
Pertanyaan 7	0,498	0,000	valid

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan variabel penerapan e-filling mempunyai kriteria valid untuk semua pertanyaan dengan nilai signifikan lebih kecil 0,05, ini menandakan bahwa untuk semua butir pertanyaan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur pada instrument penelitian dan dapat digunakan untuk pengujian data selanjutnya.

Tabel dibawah ini adalah hasil uji variabel kepuasan atas pelayanan perpajakan

**Tabel IV.8**  
**Hasil Uji Validasi Variabel Kepuasan atas Pelayanan Perpajakan**

Butir Pertanyaan	Pearson Corelation	Sig. (2-tailed)	keterangan
Pertanyaan 1	0,511	0,000	valid
Pertanyaan 2	0,528	0,000	valid
Pertanyaan 3	0,495	0,000	valid
Pertanyaan 4	0,309	0,000	valid
Pertanyaan 5	0,667	0,000	valid
Pertanyaan 6	0,682	0,000	valid
Pertanyaan 7	0,614	0,000	valid

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan variabel kepuasan atas pelayanan perpajakan mempunyai kriteria valid untuk semua pertanyaan dengan nilai signifikan lebih kecil 0,05, ini menandakan bahwa untuk semua butir pertanyaan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur pada instrument penelitian dan dapat digunakan untuk pengujian data selanjutnya.

## 2. hasil Uji Reliabilitas

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan hasil uji reabilitas dari kelima variabel dengan 100 responden. Table dibawah ini adalah hasil uji reabilitas sebagai berikut :

**Tabel IV.9**  
**Hasil Uji Variabel Kepatuhan Wajib Pajak**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.652	.674	6

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS

Tabel IV.9 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha atas variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,652 sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan

dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6. Artinya bahwa pernyataan variabel kepatuhan wajib pajak dapat dikatakan konsisten dari instrument penelitian.

Berikut adalah hasil uji reabilitas variabel kualitas pelayanan.

**Tabel IV.10**

**Hasil Uji Variabel Kualitas Pelayanan**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.735	.742	10

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS

Tabel IV.10 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha atas variabel kualitas pelayanan sebesar 0,735 sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6. Artinya bahwa pernyataan variabel kualitas pelayanan dapat dikatakan konsisten dari instrument penelitian

Berikut adalah hasil uji reabilitas variabel Sanksi Perpajakan.

**Tabel IV.11**

**Hasil Uji Variabel Sanksi Perpajakan**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.732	.729	6

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS

Tabel IV.11 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha atas variabel sanksi perpajakan sebesar 0,732 sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai

Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6. Artinya bahwa pernyataan variabel sanksi perpajakan dapat dikatakan konsisten dari instrument penelitian.

Berikut adalah hasil uji reabilitas variabel Biaya Kepatuhan Pajak  
**Tabel IV.12**

**Hasil Uji Variabel Biaya Kepatuhan Pajak**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.755	.751	5

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS

Tabel IV.12 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha atas variabel biaya kepatuhan pajak sebesar 0,755 sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6. Artinya bahwa pernyataan variabel biaya kepatuhan pajak dapat dikatakan konsisten dari instrument penelitian.

Berikut adalah hasil uji reabilitas variabel Penerapan e-filling  
**Tabel IV.13**

**Hasil Uji Variabel Penerapan E-Filling**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.617	.626	7

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS

Tabel IV.12 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha atas variabel penerapan e-filling sebesar 0,617 sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai

Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6. Artinya bahwa pernyataan variabel penerapan e-filling dapat dikatakan konsisten dari instrument penelitian.

Berikut adalah hasil uji reabilitas variabel Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan.

**Tabel IV.14**

**Hasil Uji Variabel Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.613	.607	7

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS

Tabel IV.14 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha atas variabel Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan sebesar 0,613 sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dalam kuesioner ini reliabel karena mempunyai nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6. Artinya bahwa pernyataan variabel Kepuasan Atas Pelayanan dapat dikatakan konsisten dari instrument penelitian.

### 3. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel

Berikut adalah tabel hasil uji statistik deskriptif adalah sebagai berikut :

**Tabel IV.15**

**Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Wajib Pajak	100	12	27	19.66	4.217
Kualitas Pelayanan	100	21	45	36.11	6.043
Sanksi Perpajakan	100	18	28	18.56	4.933
Biaya Kepatuhan Pajak	100	16	24	15.42	4.316
Penerapan E-filling	100	15	33	24.39	4.107
Kepuasan Atas Pelayanan	100	18	33	25.93	3.929
Valid N (listwise)	100				

Sumber : data Primer yang diolah SPSS

Tabel IV.15 menunjukkan Statistik deskriptif dari variabel – variabel yang diteliti, berikut pendeskripsian untuk masing – masing variabel:

- a. Variabel kepatuhan wajib pajak memiliki nilai minimum sebesar 12, nilai miximum sebesar 27, Mean 19,66 dan nilai standar deviasi sebesar 4.217
- b. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai minimum sebesar 21, nilai miximum sebesar 45, Mean 36,11 dan nilai standar deviasi sebesar 6.043
- c. Variabel Sanksi Perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 18, nilai miximum sebesar 26, Mean 18,56 dan nilai standar deviasi sebesar 4,933
- d. Variabel Biaya Kepatuhan Pajak memiliki minimum nilai minimum sebesar 16, nilai miximum sebesar 24, Mean 15,42 dan nilai standar deviasi sebesar 4,316
- e. Variabel Penerapan E-Filling memiliki minimum nilai minimum sebesar 15, nilai miximum sebesar 33, Mean 24,39 dan nilai standar deviasi sebesar 4,107
- f. Variabel Biaya Kepatuhan Pajak memiliki minimum nilai minimum sebesar 18, nilai miximum sebesar 33, Mean 25,93 dan nilai standar deviasi sebesar 3,929

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah data penelitian ini memiliki normal atau tidak bisa dilihat dari uji kolmogorov smirnov melalui SPSS apakah membentuk data yang normal atau tidak. Dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika probabilitas  $>0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah normal
- b. Jika probabilitas  $<0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal
- c. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Berikut tabel dibawah ini menunjukkan untuk menguji normalitas data adalah dengan menggunakan Kolmogorov Smirnov.

**Tabel IV. 16**  
**Kolmogorov Smirnov Test**

		Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan	Sanksi Perpajakan	Biaya Kepatuhan	Penerapan_ E-filling	Kepuasan Pelayanan
N		100	100	100	100	100	100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	19.66	36.11	18.56	15.42	24.39	25.93
	Std. Deviation	4.217	6.043	4933	4.316	4.107	3.929
Most Extreme Differences	Absolute	114	094	074	097	089	122
	Positive	037	0.71	0,72	097	045	122
	Negative	-114	-094	-0,74	-092	-089	-110
Kolmogorov-Smirnov Z		141	937	742	971	890	1.221
Asymp. Sig. (2-tailed)		148	343	641	302	406	102

- a. Tes distribution is Normal  
Sumber : Output SPSS

Dari hasil uji normalitas dengan menggunakan Kolmogorov Smirnov maka dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan setiap variabel adalah sebagai berikut :

- a. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak : Asymp. Sig 0,148 > 0,05 (normal)
- b. Variabel kualitas pelayanan : Asymp. Sig 0,343 > 0,05 (normal)
- c. Variabel kualitas Sanksi Perpajakan: Asymp. Sig 0,641 > 0,05 (normal)
- d. Variabel Biaya Kepatuhan Pajak : Asymp. Sig 0,302 > 0,05 (normal)
- e. Variabel Penerapan E-Filling : Asymp. Sig 0,406 > 0,05 (normal)
- f. Variabel Kepuasan atas Pelayanan : Asymp. Sig 0,102 > 0,05 (normal)

**b. Hasil Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen (bebas). Untuk mendeteksi ada tidaknya Multikolinearitas Variance Inflation Factor (VIF). Nilai yang dipakai untuk Tolerance Value >0,10 dan  $VIF < 10$ , maka tidak terjadi Multikolinearitas. Berikut tabel Uji Multikolinearitas

**Tabel IV.17**  
**Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients (a)**

Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
.767	1.305
.563	1.776
.524	1.907
.788	1.269
.702	1.424

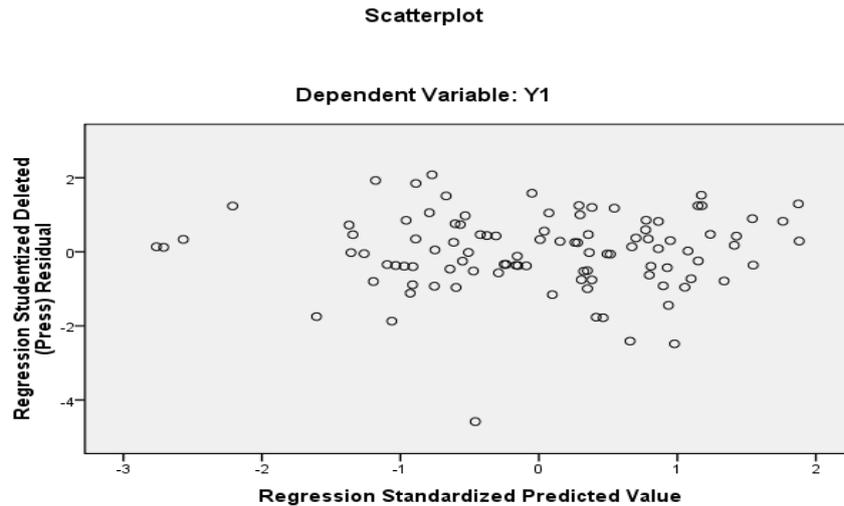
a. Dependent Variable: Kepatuhan\_Pajak

Berdasarkan tabel IV. 16 diatas diperoleh angka tolerance  $> 0,10$  dan VIF  $< 10$ , yaitu tolerance untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 0,767 dan VIF sebesar 1,305, tolerance untuk variabel sanksi perpajakan ( $X_2$ ) sebesar 0,563 dan VIF 1,776, tolerance untuk variabel biaya kepatuhan pajak ( $X_3$ ) sebesar 0,524 dan VIF sebesar 1,907, tolerance untuk variabel penerapan e-filling ( $X_4$ ) sebesar 0,788 dan VIF sebesar 1,269, tolerance untuk kepuasan atas pelayanan perpajakan ( $X_5$ ) sebesar 0,702 dan VIF sebesar 1,424. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam variabel penelitian ini.

### c. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan residual antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Jika varian residual dari suatu pengamatan yang lain tetap maka disebut Homokedastisitas dan jika varian berbeda disebut Heterokedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi Heterokedastisitas. Ada beberapa cara untuk menguji ada tidaknya situasi Heterokedastisitas dalam variabel error terms untuk model regresi. Dalam penelitian ini akan digunakan metode chart (Diagram Scatterplot), dengan dasar pemikiran bahwa :

1. Jika ada pola tertentu seperti titik – titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang beraturan (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka terjadi Heterokedastisitas.
2. Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar keatas dan kebawah 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi Heterokedastisitas.



Sumber : Output SPSS

**Gambar IV.1**  
**Scatterplot**

Dari gambar IV.1 diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas teratur serta menyebar keatas dan kebawah pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 5. Regresi Linear Berganda

Persamaan Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengetahui adanya perubahan nilai variabel dependen akibat perubahan dari nilai variabel independen. Berikut hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS versi 2. Adapun rumus dari regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

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

**Table IV.18**  
**Uji Analisis Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.440	4.885		3.137	.035
Kualitas Pelayanan	.066	.079	.094	1.831	.008
Sanksi Perpajakan	.026	.113	.131	2.234	.016
Biaya Kepatuhan Pajak	-.061	.134	-.062	-.455	.040
Penerapan E-Filling	.248	.115	.241	2.159	.033
Kepuasan atas Pelayanan perpajakan	.048	.127	.245	2.482	.043

a. Dependent Variable: Kepatuhan\_Pajak  
Sumber :output SPSS

Dari hasil tabel IV.17 maka dapat diketahui model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y=10,440+ 0,066(X_1) +0,026 (X_2) +(-0,061) (X_3) +0,248(X_4) +0,048(X_5)$$

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda tersebut maka dapat diartikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 10.440 menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan e-filling dan kepuasan atas pelayanan perpajakan (0) maka nilai kepatuhan sebesar 10.440.
2. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) sebesar 0,066 menjelaskan bahwa setiap peningkatan 1 satuan, maka akan diikuti oleh kenaikan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,066 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai konstanta.

3. Koefisien regresi sanksi perpajakan ( $X_2$ ) sebesar 0,026 menjelaskan bahwa setiap peningkatan 1 satuan, maka akan diikuti oleh kenaikan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,026 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai konstanta
4. Koefisien regresi biaya kepatuhan pajak ( $X_3$ ) sebesar 0,061 menjelaskan bahwa setiap peningkatan 1 satuan, maka akan diikuti oleh penurunan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,026 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai konstanta
5. Koefisien regresi penerapan e-filing ( $X_2$ ) sebesar 0,248 menjelaskan bahwa setiap peningkatan 1 satuan, maka akan diikuti oleh kenaikan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,248 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai konstanta
6. Koefisien regresi sanksi perpajakan ( $X_2$ ) sebesar 0,048 menjelaskan bahwa setiap peningkatan 1 satuan, maka akan diikuti oleh kenaikan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,048 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai konstanta

## **6. Pengujian Hipotesis**

Uji hipotesis merupakan analisis data yang dilakukan selama penelitian untuk menjawab rumusan masalah dan membuktikan hipotesis penelitian. Analisis dalam penelitian ini adalah melakukan Uji t dan Uji F dengan menggunakan SPSS

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

Uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel independen ( $X$ ) secara parsial mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak

terhadap variabel dependen (Y). hasil pengelolaan data SPSS dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel IV.19**  
**Uji t**  
**Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.440	4.885		3.137	.035
Kualitas Pelayanan	.066	.079	.094	1.831	.008
Sanksi Perpajakan	.026	.113	.131	2.234	.016
Biaya Kepatuhan Pajak	-.061	.134	-.062	-.455	.040
Penerapan E-Filling	.248	.115	.241	2.159	.033
Kepuasan atas Pelayanan perpajakan	.048	.127	.245	2.482	.043

a. Dependent Variable: Kepatuhan\_Pajak  
Sumber :output SPSS

Kriteria penerimaan / penolakan hipotesis menurut Azzuar, dkk (2015)

adalah sebagai berikut :

3. Jika nilai  $t_{hitung} > t_{table}$  maka  $H_0$  ditolak artinya terdapat pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).
4. Jika nilai  $t_{hitung} < t_{table}$  maka  $H_0$  diterima artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Uji t menggunakan tingkat signifikansi 5% (0,05) dan  $dk = n-2$  jadi  $100 - 2 = 98$ , maka di peroleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,660. Berdasarkan table IV.18 diatas maka dapat disimpulkan mengenai uji hipotesis dari masing – masing variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut :

### **1) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan pada tabel IV.18 diatas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 1,831 dan signya adalah 0,008. Didalam hal ini  $t_{hitung}$  1,831 >  $t_{tabel}$  1,660 dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,008 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan  $H_1$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tebing Tinggi.

### **2) Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan pada tabel IV.18 diatas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel sanksi perpajakan sebesar 2,234 dan signya adalah 0,016. Didalam hal ini  $t_{hitung}$  2,234 >  $t_{tabel}$  1,660 dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,016 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan  $H_2$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tebing Tinggi.

### **3) Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan pada tabel IV.18 diatas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel biaya kepatuhan pajak sebesar -455 dan signya adalah 0,040. Didalam hal ini  $t_{hitung}$  -455 <  $t_{tabel}$  1,660 dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,040 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan  $H_3$  diterima tetapi tetapi bahwa biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif dan signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tebing Tinggi.

#### **4) Pengaruh penerapan E-filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan pada tabel IV.18 diatas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel penerapan e-filling sebesar 2,159 dan signya adalah 0,033. Didalam hal ini  $t_{hitung} 2,159 > t_{tabel} 1,660$  dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,033 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan  $H_4$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa penerapan e-filling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tebing Tinggi.

#### **5) Pengaruh Kepuasan atas Pelayanan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan pada tabel IV.18 diatas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kepuasan atas pelayanan perpajakan sebesar 2,482 dan signya adalah 0,043. Didalam hal ini  $t_{hitung} 2,482 > t_{tabel} 1,660$  dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,043 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan  $H_5$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan atas pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tebing Tinggi.

#### **b. Uji Simultan (Uji F)**

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel bebas secara bersama – sama terhadap variabel tidak bebas. Tahapan uji F sebagai berikut :

**Tabel IV.20**  
**Uji F**

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	132.743	5	26.549	2.533	.047 <sup>a</sup>
	Residual	1627.697	94	17.316		
	Total	1760.440	99			

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y1

Sumber :output SPSS

Kriteria penerimaan / penolakan hipotesis menurut Azzuar, dkk (2015) adalah sebagai berikut :

3. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan sig.  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, artinya secara simultan berpengaruh signifikan antar variabel independen terhadap dependen.
4. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dengan sig.  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima, artinya secara simultan tidak berpengaruh signifikan antar variabel independen terhadap dependen.

Kriteria uji dilakukan dengan tingkat signifikan 5% (0,05) dengan nilai F untuk  $F_{tabel}$   $dk = n-k-1$ ,  $dk = 100-5-1 = 94$  adalah sebesar 2,31 kemudian nilai signifikannya sebesar 0,047.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari perbandingan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  adalah  $H_0$  ditolak karena  $F_{hitung} 2,533 > F_{tabel} 2,31$  dan mempunyai angka signifikan  $0,047 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan e-filing dan kepuasan atas pelayanan perpajakan secara bersama-sama

berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tebing Tinggi.

### c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen (X) menjelaskan variabel dependen (Y) berikut hasil output pengujian Koefisien Determinasi dengan program SPSS

**Tabel IV.21**  
**Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.275 <sup>a</sup>	.075	.026	4.161

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y1

Sumber :Output SPSS

Berdasarkan tabel IV. 20 diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi atau *R square* adalah sebesar 0,075 atau senilai 7,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filling Dan Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan) mempengaruhi variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak) sebesar 7,5% sedangkan sisanya 92,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 4.2. Pembahasan

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Dari hasil penelitian ini diperoleh signifikan kualitas pelayanan berdasarkan uji t diperoleh sebesar 0,008 (signya  $0,008 < \alpha 0,05$ ) dan  $t_{hitung} 1,831 > t_{tabel} 1,660$ . Maka dapat disimpulkan hal ini menunjukkan

bahwa kualitas pelayanan ada berpengaruh Positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Farid (2013) dan Pranadata (2014) dimana dikatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Dengan diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh fiskus, maka akan menyebabkan wajib pajak merasa puas sehingga dapat meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

## **2. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Dari hasil penelitian ini diperoleh signifikan sanksi perpajakan berdasarkan uji t diperoleh sebesar 0,016 (signya  $0,016 < \alpha 0,05$ ) dan  $t_{hitung} 2,234 > t_{tabel} 1,660$ , Maka dapat disimpulkan hal ini menunjukkan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Menurut Mardiasmo (2009:57) menyatakan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Apabila sanksi perpajakan yang dilakukan penerapannya dilakukan secara tegas kepada wajib pajak dapat mengakibatkan dan meningkatkan wajib pajak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu sanksi

perpajakan diduga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Penelitian Pranadata (2014) yang menyatakan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **3. Pengaruh Biaya Kepatuhan pajak Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Dari hasil penelitian ini diperoleh signifikan biaya kepatuhan pajak berdasarkan uji t diperoleh sebesar 0,040 (signya  $0,040 < \alpha 0,05$ ) dan  $t_{hitung} -455 < t_{tabel} 1,660$ . Maka dapat disimpulkan hal ini menunjukkan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak..

Wajib pajak akan patuh apabila bahwa biaya kepatuhan pajak yang dilakukan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat ditekan serendah mungkin. Hal ini disebabkan apabila semakin besar biaya yang dikeluarkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya menjadikan wajib pajak tidak patuh untuk membayar pajak.

Hasil ini dilakukan dalam penelitian oleh Prasetyo (2008) dan arabella (2013) yang menunjukkan hasil bahwa biaya kepatuhan pajak berpengaruh negativ dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Apabila semakin tinggi biaya kepatuhan pajak yang dikeluarkan maka mengakibatkan wajib pajak tidak patuh untuk melaksanakan membayar pajak karena wajib pajak merasa akan sangat dirugikan apabila biaya kepatuhan pajak untuk membayar yang dikeluarkan sangat tinggi.

#### **4. Pengaruh Penerapan E-Filling Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Dari hasil penelitian ini diperoleh signifikan sanksi perpajakan berdasarkan uji t diperoleh sebesar 0,033 (signya  $0,033 < \alpha 0,05$ ) dan  $t_{hitung} 2,159 > t_{tabel} 1,660$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima artinya penerapan e-filling telah ditetapkan dengan baik oleh para wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Tebingg Tinggi sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat.

Hal ini karena penerapan e-filling dinilai memudahkan para wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak, manfaat penerapan e-filling antar lain : pelaporan wajib SPT online dapat dilakukan dengan cepat, karena melalui jaringan internet yang proses penerimaan datanya dilakukan secara realtime, dapat melakukan e-filling pajak kapanpun dan dimanpun wajib pajak selama terhubung dengan internet serta wajib pajak dapat melakukan monitoring secara realtime dari pelaporan pajak yang telah dikirimkan.

Hasil penelitian ini yang dilakukan oleh (amalia,2016) dan (susmita & supadmi, 2016) yang menyatakan bahwa penerapan e-filling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **5. Pengaruh Kepuasan atas Pelayanan Perpajakan Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Dari hasil penelitian ini diperoleh signifikan kepuasan atas pelayanan perpajakan berdasarkan uji t diperoleh sebesar 0,043 (signya  $0,043 < \alpha 0,05$ ) dan  $t_{hitung} 2,482 > t_{tabel} 1,660$ . Dengan demikian  $H_0$

ditolak dan  $H_5$  diterima. Maka dapat disimpulkan hal ini menunjukkan bahwa kepuasan atas pelayanan perpajakan ada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Menurut Zeithaml dan Bitner 1996 salah satu faktor penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa yang diberikan. Persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa tidak mengharuskan pelanggan menggunakan jasa tersebut terlebih dahulu untuk memberikan penilaian, sedangkan persepsi itu sendiri merupakan proses dimana individu memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasi atau mencari masukan – masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia serta mengartikan stimulus yang diterima menjadi suatu makna, makna dari proses tersebut juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian Patar Simamora (2006) dan Renaldi Putra menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **6. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filing dan Kepuasan atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**

Berdasarkan hasil uji F di atas diperoleh nilai signifikan 0,047 (sig.  $0,047 < \alpha 0,05$ )  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $2,533 > 2,31$ ), dengan demikian  $H_0$  ditolak  $H_6$  diterima kesimpulannya : ada pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, penerapan e-filing dan kepuasan atas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayan disini memberi pengaruh yang positif untuk kepatuhan wajib pajak dimana jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merasa puas atas apa yang diberikan oleh aparat pajak, maka wajib pajak akan lebih patuh untuk membayar pajak.

Penerapan sanksi disini dimaksudkan untuk memberikan hukuman positif kepada wajib pajak yang telah lalai dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sehingga diberikan sanksi, wajib pajak akan merasa jera dan mau belajar dari kesalahan yang telah dilakukannya sehingga untuk pemenuhan kewajiban dimasa yang akan datang juga bias lebih baik lagi. Dengan diberikannya sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak yang lalai dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya akan lebih memilih patuh dalam pemenuhan perpajakannya daripada harus menanggung sanksi pajak yang diberikan.

Berdasarkan koefisien determinasi atau *R square* adalah sebesar 0,075 atau senilai 7,5%. Hal ini menunjukkan Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filling Dan Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan) mempengaruhi variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak) sebesar 7,5% sedangkan sisanya 92,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari pembahasn diatas maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Tebing Tinggi. Apabila suatu kondisi diman kualitas pelayanan meningkat akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Tebing Tinggi. Sanksi yang diberikan secara tegas akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
3. Biaya kepatuhan wajib pajak berpengaruh negativ terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya apabila wajib pajak mengeluarkan biaya kepatuhan pajak tinggi akan menyebabkan penurunan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Penerapan e-filling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan atas penerapan e-filling maka akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena lebih mudah untuk memenuhi kewajibannya dengan menggunakan e-filling dimana saja dan kapanpun.
5. Kepuasan atas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila wajib pajak merasakan puas atas pelayanan yang

telah diberikan aparat pajak maka wajib pajak akan lebih meningkatkan untuk membayar pajak

### **5.1. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran – saran yang dapat diberikan pada KPP Pratama Tebing Tinggi dan penelitian selanjutnya antara lain :

1. KPP Pratama Tebing Tinggi perlu melaksanakan pelatihan khususnya bagian tentang pelayanan, yang bertujuan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
2. KPP Pratama Tebing Tinggi tentang penegakan sanksi diharapkan dapat dengan baik dan lebih tegas dalam memberikan sanksi kepada wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya
3. Biaya kepatuhan wajib pajak mempunyai kontribusi cukup dominan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi oleh karena itu diharapkan pemerintah dapat membuat kebijakan yang memberikan kemudahan dan keuntungan bagi wajib pajak orang pribadi sehingga tidak perlu mengeluarkan biaya kepatuhan yang besar dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan meningkat.
4. KPP Pratama Tebing Tinggi Mengenai penerapan e-filling seharusnya memiliki inisiatif untuk memberikan informasi dengan cara sosialisasi langsung kepada wajib pajak tentang penerapan e-filling karena wajib pajak orang pribadi masih banyak yang belum mengetahui keberadaan tentang e-filling dan cara penggunaan e-filling.

5. Meningkatnya kualitas pelayanan yang ada di KPP Pratama Tebing tinggi khususnya bagi pihak wajib pajak akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan aparat pajak juga dapat menyebabkan wajib pajak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
6. Penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan variabel bebas selain dari penelitian ini agar dapat mencakup atau memperluas wilayah serta jumlah respondennya sehingga hasil yang di dapat lebih maksimal dan lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Putu Rara Susmita, Nih Luh Supadmi (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak Penerapan E-Filling Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.
- Hesti Chandra Nilawati, Khoiru Rusydi 2016, *Penagruh Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal ilmiah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Waluyo dan Wirawan B. Ilyas (2002). *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat, Jakarta.
- Herry Purwono, 2010 *Dasar- Dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Erlangga Jakarta.
- Murray (2003) *Strategi Peningkatan kepatuhan wajib pajak*.
- Sadhani dan Santi, 2012 *pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan E-Filling Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.
- Gardina dan Haryanto (2006) dalam Arabella dan Yenni (2013) *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan E-Filling Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.
- Fuadi dan Yenni, 2013 *Penagruh Kualitas Pelayanan petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Biaya Kepatuhan Wajib Pajak*. *Tax and Accounting Review, Vol 1. No 1. 2013*
- Supadmi (2009), dalam Moh Rajif (2011) *Pengaruh Kepuasan Atas Pelayanan* Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.
- Keputusan Dirjen Pajak No. Kep-88/PJ/2004 yang dikeluarkan pada 21 Mei 2004 tentang *Secara Resmi Meluncurkan Suatu Produk Yakni E-Filling Atau Electronic Filling Sistem*
- Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor Kep 62/PJ/2014 yang ditetapkan pada 25 maret 2014 *Tentang Mengenai Pengecualian Pengenaan Sanksi Adminitrasi Berupa Denda Atas Keterlambatan Penyampaian Surat Pemberitahuan Bagi Wajib Pajak Yang Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Secara E-Filling*

Norman D.Noak, Moh Zain 2004 *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta

Erard dan Feintein yang dikutip oleh Chaizi Nasucha dan dikemukakan kembali oleh Siti Kurnia (2006:111) *Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 *menjelaskan tentang mengenai Syarat- syarat menjadi wajib pajak patuh*

Peraturan Menteri Keuangan No.74/PMK.03/2012 *Tentang Kriteria Wajib Pajak Patuh*

Menurut Mardiasmo (2009:57) *Akuntansi Sektor Publik*, Yogyakarta : Andi

Menurut Nugroho (2006) *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajaka, Biaya Kepatuhan pajak penerapan E-Filling Pada Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.

Bastari (2015) *Perpajakan teori dan Kasus*. Perdana Publising Medan

Rambat Lupiadi (2013) *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 3 Salemba Empat, Jakarta

Rezan Abdi (2009) *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajaka, dan penerapan E-Filling Pada Kepatuhan Wajib Pajak.(Studi Empiris Wajib Pajak Pribadi di KPP Pratama Padang)* Jurnal Ekonomi Fakultas Negri Padang

Ir Sofyan Siregar M,M 2012. *Statistik Parametik Untuk Penelitian Kuantitatif* Jakarta : Bumi Aksara

Berbagai berita dari artikel di media massa yaitu tentang Direktorat Jendral Pajak.  
[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

Sugiono, (2007). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)* Alfabeta Bandung

## Data Statistik Deskriptif Variabel

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan	100	12	27	19.66	4.217
kualitas	100	21	45	36.11	6.043
sanksi	100	18	28	18.56	4.933
biaya_kepatuhan	100	16	24	15.42	4.316
penerapan_efilling	100	15	33	24.39	4.107
kepuasan	100	18	33	25.93	3.929
Valid N (listwise)	100				

## PENGANTAR

Sehubungan dengan penelitian yang akan saya lakukan pada bidang perpajakan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filling, Dan Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratam Tebing Tinggi” Maka saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Intan Purnamasari  
Npm : 1505170446  
Program Studi : Akuntansi  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Pada kesempatan ini, Saya memohon kesediaan Bapak/ Ibu/Sdr untuk menjadi ressponden dan menjawab seluruh pertanyaan atau pernyataan yang telah disediakan (angket terlampir). Sehubung dengan hal tersebut, maka jawaban responden diharapkan objektif karena tidak akan mempengaruhi status penilaian Bapak/ Ibu/Sdr sebagai responden.

Dengan pengantar ini saya buat, atas perhatian serta bantuannya saya ucapkan terima kasih

Hormat saya

Intan Purnamasari

**Nama :**

**Alamat :**

**NPWP:**

**Petunjuk Pengisian Kuisisioner**

Berikan tanda centang (√) pada kotak yang tersedia untuk masing – masing jawaban pertanyaan kuisisioner sesuai dengan yang saudara rasakan. Tiap pertanyaan hanya boleh ada satu jawaban.

SS = Sangat Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

**KUESIONER MENGENAI KEPATUHAN Wajib Pajak**

Pertanyaan di bawah ini berisi mengenai Kepatuhan bagi Wajib Pajak.

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	TP	TS	STS
1	Saya mendaftarkan diri sebagai wajib pajak secara sukarela ke KPP (Kantor Pelayanan Pajak)					
2	Saya selalu mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) sesuai dengan ketentuan perundang – undangan dan melaporkannya dengan tepat waktu.					
3	Saya menyampaikan SPT ke kantor pajak tepat waktu sebelum batas akhir penyampaian SPT.					
4	Saya selalu memiliki tunggakan pajak terutang setiap tahunnya.					
5	Saya selalu Menghitung pajak yang terutang dengan benar.					
6	Dengan adanya pengawasan yang dilakukan oleh KPP akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.					

## KUESIONER MENGENAI KUALITAS PELAYANAN PAJAK

Pertanyaan di bawah ini berisi mengenai kualitas pelayanan pajak bagi Wajib Pajak.

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
	<b>Kehandalan (Reability)</b>					
1	Aparat pajak selalu tegas dan tepat dalam menerapkam peraturan perpajakan.					
2	Semua wajib pajak semua dilayani dengan.baik dan sesuai dengan kebutuhannya					
3	Wajib pajak memberikan informasi yang dibutuhkan secara lengkap jelas dan benar					
	<b>Daya Tanggap (Responsivines)</b>					
4	Solusi yang diberikan atas keluhan wajib pajak telah mengkomudir keluhan wajib pajak					
5	Wajib pajak terlihat puas terhadap aparat pajak yang cepat dan tanggap terhadap masalah yang dihadapinya					
6	Anda mengetahui bahwa petugas berpakaian rapi dan sesuai dengan tuntan tugas.					
	<b>Jaminan dan kepastian ( Assurance)</b>					
7	Aparat pajak menjaga kerahasiaan informasi dan data wajib pajak.					
	<b>Empati (Empathy)</b>					
8	Perhatian khusus yang diberikan kepada wajib pajak atas masalah yang dihadapinnya membantumeringankan masalah wajib pajak					
	<b>Bukti Fisik ( Tanggibel)</b>					
9	Aparat pajak berpenampilan sopan dan berbusana sesuai tuntunan tugas					
10	Peralatan dan perlengkapan pajak memadai dan dalam kondisi yang baik.					

## KUESIONER MENGENAI SANKSI PERPAJAKAN

Pertanyaan di bawah ini berisi mengenai Sanksi Perpajakan bagi Wajib Pajak.

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	anda mengetahui adanya sanksi pajak.					
2	Anda mengetahui bahwa sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar peraturan cukup besar					
3	Anda mengetahui sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat					
4	Anda mengetahui bahwa sudah sepantasnya wajib pajak yang tidak membayar pajak akan dikenakan sanksi					
5	Anda mengetahui bahwa pengenaan sanksi perpajakan merupakan salah satu sarana untuk mendidik terhadap pajak					
6	Anda mengetahui bahwa sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi					

## KUESIONER MENGENAI BIAYA KEPATUHAN

Pertanyaan di bawah ini berisi mengenai Biaya Kepatuhan bagi Wajib Pajak.

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Apakah anda setuju jumlah uang yang dikeluarkan untuk membayar honor konsultan pajak tidak memberatkan bagi wajib pajak.					
2	Apakah anda setuju jumlah uang yang dikeluarkan untuk biaya fotokopi ( pengarsipan dokumen pajak ) tidak memberatkan wajib pajak.					
3	Apakah anda setuju waktu yang terpakai untuk membaca peraturan perpajakan dan memahaminya terasa tidak memberatkan wajib pajak					

4	Apakah anda setuju waktu yang terpakai untuk pulang pergi kantor pelayanan pajak memberatkan bagi wajib pajak.					
5	Apakah anda setuju rasa cemas menunggu hasil pemeriksaan memberatkan wajib bagi pajak					

### KUESIONER MENGENAI PENERAPAN SISTEM *E-FILLING*

Pertanyaan di bawah ini berisi mengenai beberapa keuntungan diterapkannya sistem *e-filling* bagi Wajib Pajak.

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	TS	STS	STS
1	Pelaporan pajak melalui <i>e-filling</i> lebih efektif					
2	Dengan diterapkannya sistem <i>e-filling</i> , saya tidak perlu pergi ke kantor pajak untuk melaporkan pajak saya.					
3	Dengan diterapkannya sistem <i>e-filling</i> , penghitungan pajak saya lebih cepat dan akurat.					
4	Dengan diterapkannya sistem <i>e-filling</i> , mempermudah saya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.					
5	Dengan diterapkannya sistem <i>e-filling</i> data yang saya sampaikan selalu lengkap					
6	Terdapat validasi pengisian SPT di dalam sistem <i>e-filling</i>					
7	Pemanfaatan layanan pelaporan pajak dengan menggunakan <i>e-filling</i> dapat memberikan tingkat jaminan kenyamanan yang tinggi					

**KUESIONER MENGENAI KEPUASAN ATAS PELAYANAN PERPAJAKAN**

Pertanyaan di bawah ini berisi mengenai Kepuasan Atas Pelayanan pajak bagi Wajib Pajak.

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
	<b>Kehandalan (Reability)</b>					
1	Saya merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.					
2	Petugas memberikan layanan yang sama untuk setiap orang					
	<b>Daya Tanggap (Responsivines)</b>					
3	Petugas selalu sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak					
4	Wajib pajak terlihat puas terhadap aparat pajak yang cepat dan tanggap terhadap masalah yang dihadapinya					
	<b>Jaminan dan kepastian ( Assurance)</b>					
5	Informasi yang diberikan petugas pelayanan dapat dipercaya					
	<b>Empati (Empathy)</b>					
6	Petugas memberikan perhatian yang tulus / ikhlas kepada wajib pajak.					
	<b>Bukti Fisik ( Tanggibel)</b>					
7	Peralatan dan perlengkapan pajak memadai dan dalam kondisi yang baik.					

## 2. Data Jawaban Kuesioner

### Tabulasi Jawaban Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

No	pertanyaan 1	pertanyaan 2	pertanyaan 3	pertanyaan 4	Pertanyaan 5	pertanyaan 6	Total
1	4	4	3	1	3	2	17
2	4	3	4	3	4	3	21
3	4	2	3	3	2	1	15
4	5	4	4	2	3	5	23
5	4	3	3	1	4	2	17
6	3	3	2	1	3	2	14
7	4	4	4	5	4	4	25
8	4	4	3	4	4	2	21
9	5	4	5	4	3	3	24
10	4	4	3	2	5	3	21
11	3	1	3	1	4	3	15
12	4	5	4	5	4	3	25
13	4	5	4	3	4	3	23
14	3	4	1	2	3	2	15
15	3	4	1	2	3	2	15
16	4	4	2	3	1	1	15
17	4	4	4	3	3	4	22
18	4	3	4	4	3	3	21
19	4	4	3	1	4	4	20
20	2	3	2	1	3	4	15
21	3	4	3	1	4	4	19
22	3	3	2	1	4	5	18
23	4	4	4	3	4	1	20
24	5	4	4	3	4	3	23
25	4	4	3	4	2	5	22
26	2	3	2	1	4	5	17
27	3	3	2	1	4	5	18
28	3	3	4	2	3	3	18
29	5	4	3	3	3	4	22
30	4	3	4	1	4	1	17
31	5	4	3	4	4	5	25
32	2	4	2	3	5	2	18
33	3	2	1	2	2	1	11
34	1	2	2	1	4	3	13
35	3	3	2	4	4	2	18
36	4	3	3	4	3	3	20
37	5	4	2	1	4	3	19
38	4	4	5	4	5	4	26
39	3	3	4	5	5	4	24
40	4	3	3	1	2	3	16
41	4	4	4	2	4	4	22
42	4	3	3	3	3	2	18

43	5	3	3	4	3	4	22
44	4	5	3	3	4	2	21
45	3	3	3	3	3	2	2
46	4	3	2	1	4	3	17
47	3	4	2	1	4	3	17
48	5	4	3	1	4	4	21
49	4	3	2	2	4	4	19
50	4	3	2	4	3	4	20
51	4	3	4	2	4	5	22
52	3	4	3	2	4	5	21
53	3	3	4	5	4	4	23
54	4	3	4	3	4	2	20
55	4	3	2	3	3	2	17
56	4	3	3	3	3	2	18
57	5	3	3	4	3	4	22
58	4	5	3	3	4	2	21
59	3	3	3	3	3	2	17
60	4	3	2	1	4	3	17
61	3	4	3	1	4	4	19
62	3	3	2	1	4	5	18
63	4	4	4	3	4	1	20
64	5	4	4	3	4	3	23
65	4	4	3	4	2	5	22
66	2	3	2	1	4	5	17
67	4	4	5	5	4	5	27
68	4	4	4	5	4	4	25
69	5	5	4	2	3	5	24
70	4	3	3	4	3	4	21
71	3	4	4	3	3	4	21
72	3	3	3	3	5	4	21
73	3	2	1	2	1	2	11
74	3	2	1	2	1	2	11
75	4	4	5	4	4	5	26
76	4	5	4	5	4	5	27
77	2	4	4	4	2	4	20
78	4	4	4	5	4	5	26
79	4	4	4	5	4	4	25
80	4	4	5	4	5	5	27
81	5	4	4	5	4	4	26
82	3	1	4	2	4	3	17
83	4	4	5	1	5	5	24
84	4	4	5	4	5	4	26
85	3	3	2	2	4	4	18
86	3	3	2	2	4	4	18
87	3	4	3	1	4	4	19
88	3	3	2	1	4	5	18
89	4	4	4	3	4	1	20
90	5	4	4	3	4	3	23

91	4	4	3	4	2	5	22
92	2	3	2	1	4	5	17
93	3	3	2	1	4	5	18
94	3	3	4	2	3	3	18
95	5	4	3	3	3	4	22
96	4	3	4	1	4	1	17
97	5	4	3	4	4	5	25
98	2	4	2	3	5	2	18
99	3	2	1	2	2	1	11
100	1	2	2	1	4	3	13

**Tabulasi Jawaban Variabel Responden Kualitas Pelayanan**

NO	P1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	Total
1	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	39
2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	26
3	1	4	5	3	2	2	4	2	5	3	31
4	5	5	4	2	3	5	4	5	5	5	43
5	2	3	3	2	4	5	4	5	4	5	37
6	3	4	4	3	2	4	4	4	2	4	34
7	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	39
8	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
9	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	43
10	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	43
11	2	3	3	3	3	1	4	2	4	3	28
12	5	3	1	5	4	4	5	1	5	5	38
13	3	2	5	3	4	4	5	4	5	4	39
14	3	4	4	3	3	3	2	2	4	4	32
15	3	4	4	2	3	3	2	2	4	4	31
16	5	3	3	2	2	5	4	5	3	5	37
17	4	4	5	4	5	4	4	4	5	2	41
18	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	45
19	3	4	4	4	2	4	4	5	5	4	39
20	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	43
21	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	44
22	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	44
23	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	45
24	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	44
25	2	3	1	1	4	1	4	4	4	5	29
26	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	43
27	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	39
28	2	1	2	2	3	4	4	4	5	4	31
29	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	43
30	1	4	4	4	4	5	4	4	4	5	39

31	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	40
32	4	5	4	4	3	2	2	2	1	4	31
33	3	4	3	3	4	3	5	4	3	3	35
34	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	42
35	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	43
36	3	3	3	4	5	5	4	3	4	5	39
37	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	44
38	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	42
39	5	5	4	2	3	5	4	5	5	4	42
40	4	3	3	4	3	4	5	5	4	2	37
41	4	5	4	3	4	4	2	5	4	5	40
42	3	2	3	3	2	3	2	2	1	5	26
43	3	4	4	4	1	5	4	4	4	3	36
44	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	36
45	3	4	3	3	3	3	3	5	4	2	33
46	4	3	2	3	2	1	2	1	2	1	21
47	4	3	2	3	2	1	2	1	2	1	21
48	4	2	4	4	4	5	4	4	5	1	37
49	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	36
50	5	3	4	4	3	4	3	4	3	2	35
51	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	26
52	5	4	5	3	3	2	4	2	2	4	34
53	2	3	2	4	4	5	3	3	3	2	31
54	5	3	3	5	4	2	3	4	3	1	33
55	3	4	3	2	4	2	1	3	2		24
56	3	3	3	4	1	2	1	3	3	4	27
57	3	2	4	4	5	2	4	3	3	3	33
58	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	23
59	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	23
60	4	4	5	3	4	1	4	4	4	4	37
61	3	3	4	2	2	4	2	4	3	4	31
62	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	44
63	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	44
64	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	45
65	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	44
66	2	3	1	1	4	1	4	4	4	5	29
67	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	43
68	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	39
69	3	1	4	2	4	3	3	2	3	3	28
70	4	4	5	1	5	5	4	4	5	3	40
71	4	4	5	4	5	4	3	3	4	2	38
72	3	3	2	2	4	4	4	4	5	4	35
73	3	3	2	2	4	4	4	5	5	4	36

74	3	4	3	1	4	4	4	5	5	5	38
75	3	4	2	4	4	1	4	4	4	5	35
76	3	2	1	4	3	4	2	4	3	2	28
77	3	2	1	3	3	5	4	4	5	2	32
78	2	3	4	1	2	5	4	4	5	3	33
79	4	3	2	3	2	4	5	4	5	2	34
80	2	4	2	5	3	4	5	5	4	1	35
81	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	44
82	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	44
83	4	4	4	2	4	2	3	3	4	2	32
84	4	4	5	4	5	4	4	3	2	2	37
85	4	4	5	4	4	4	4	3	2	5	39
86	4	5	4	5	5	1	4	5	1	5	39
87	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	40
88	1	4	2	4	3	2	3	3	2	5	29
89	4	5	1	5	5	3	4	5	4	5	41
90	4	5	4	5	4	2	3	4	5	4	40
91	4	4	3	2	3	2	4	4	2	4	32
92	2	2	2	3	2	1	5	4	4	5	30
93	4	4	3	5	4	2	4	4	3	3	36
94	3	4	3	4	3	1	3	5	5	5	36
95	3	4	3	4	4	1	3	5	4	3	34
96	4	4	5	4	4	2	2	3	4	4	36
97	4	5	4	4	4	1	3	3	2	2	32
98	3	4	4	3	3	3	2	3	2	2	29
99	5	4	3	3	2	4	5	5	1	4	36
100	2	1	5	5	4	4	3	3	5	4	36

### Tabulasi Jawaban Responden Sanksi Perpajakan

No	pernyataan 1	pernyataan 2	pernyataan 3	pernyataan 4	pernyataan 5	pernyataan 6	Total
1	5	3	1	1	4	1	15
2	2	2	2	4	2	3	15
3	2	1	1	4	3	1	12
4	4	2	1	4	5	1	17
5	1	1	3	4	4	1	14
6	3	4	3	3	2	4	19
7	3	2	1	2	4	2	14
8	3	1	1	4	1	2	12
9	3	1	1	2	4	1	12
10	4	4	5	4	1	1	19
11	1	2	3	4	5	2	17

12	1	1	1	4	3	1	11
13	4	3	3	4	4	3	21
14	4	2	1	5	3	5	20
15	4	2	1	5	3	2	17
16	4	3	1	2	5	4	19
17	3	2	1	2	4	5	17
18	3	2	1	2	2	3	13
19	3	1	1	4	4	3	16
20	3	1	1	2	1	2	10
21	3	3	1	1	2	1	11
22	2	1	3	3	4	1	14
23	3	3	1	2	4	5	18
24	3	1	1	2	2	5	14
25	2	3	1	1	4	1	12
26	3	1	1	2	4	5	16
27	4	1	1	3	3	4	16
28	5	5	3	4	4	4	25
29	1	3	3	3	2	2	14
30	2	1	1	2	1	2	9
31	1	1	2	1	2	1	8
32	3	1	1	4	4	1	14
33	3	3	4	4	3	4	21
34	2	1	1	4	4	1	13
35	2	3	1	1	2	1	10
36	3	3	3	3	4	2	18
37	2	1	1	3	1	2	10
38	3	4	1	4	1	1	14
39	3	1	1	2	1	2	10
40	3	1	1	2	4	1	12
41	2	3	4	4	1	5	19
42	4	3	4	3	2	3	19
43	2	1	1	3	3	1	11
44	2	3	2	4	4	5	20
45	3	1	3	3	4	3	17
46	3	4	3	2	3	4	19
47	3	4	3	2	3	4	19
48	3	1	1	4	4	1	14
49	2	3	4	5	4	2	20
50	2	3	3	2	4	3	17
51	3	2	2	4	3	2	16
52	3	2	3	2	3	2	15
53	3	3	4	3	3	2	18
54	4	3	1	4	4	1	17

55	3	2	1	2	3	4	15
56	4	5	5	5	5	4	28
57	4	5	4	3	3	3	22
58	4	4	5	4	4	4	25
59	4	4	5	4	5	4	26
60	4	3	4	4	3	4	22
61	4	5	4	4	5	4	26
62	5	2	2	5	5	3	22
63	5	4	4	5	5	3	26
64	4	4	4	5	4	4	25
65	5	4	3	1	3	2	18
66	5	4	3	3	1	3	19
67	5	4	3	3	3	5	23
68	4	4	5	4	5	4	26
69	2	2	4	5	4	5	22
70	3	4	4	4	4	5	24
71	4	4	3	5	4	5	25
72	3	3	4	3	4	2	19
73	4	3	4	5	4	4	24
74	3	4	4	3	4	3	21
75	3	3	4	3	4	4	21
76	4	4	5	4	4	1	22
77	4	4	5	4	4	4	25
78	4	4	5	4	5	4	26
79	4	3	4	4	3	4	22
80	4	5	4	4	5	4	26
81	2	1	3	3	4	1	14
82	3	3	1	2	4	5	18
83	4	3	3	4	2	1	17
84	2	2	5	5	4	3	21
85	3	2	3	5	4	1	18
86	4	5	4	4	5	4	26
87	2	3	4	5	2	2	18
88	3	4	3	4	2	3	19
89	4	4	4	5	4	2	23
90	3	4	4	3	4	3	21
91	4	5	4	4	5	4	26
92	5	2	2	5	5	3	22
93	5	4	4	5	5	3	26
94	4	4	4	5	4	4	25
95	5	4	3	1	3	2	18
96	5	4	3	3	1	3	19
97	5	4	3	3	3	5	23

98	4	4	5	4	5	4	26
99	2	2	4	5	4	5	22
100	3	4	4	4	4	5	24

### Tabulasi Jawaban Responden Biaya Kepatuhan Pajak

No	pernyataan 1	pernyataan 2	pernyataan 3	pernyataan 4	pernyataan 5	Total
1	3	1	2	4	3	13
2	4	3	2	1	1	11
3	1	2	3	2	1	9
4	3	1	3	1	1	9
5	3	2	1	3	2	11
6	5	4	2	2	1	14
7	3	2	3	4	3	15
8	2	2	3	3	2	12
9	2	2	3	1	3	11
10	3	3	4	3	3	16
11	1	2	3	5	4	15
12	1	5	1	3	5	15
13	4	4	4	3	3	18
14	5	3	2	3	2	15
15	4	3	2	3	2	14
16	4	4	2	1	3	14
17	2	2	1	5	2	12
18	4	4	3	2	3	16
19	3	3	4	4	3	17
20	3	3	2	4	4	16
21	3	2	1	4	1	11
22	4	1	1	3	2	11
23	4	2	1	2	1	10
24	2	1	1	4	1	9
25	3	4	1	3	3	14
26	5	5	3	4	4	21
27	2	1	1	2	2	8
28	3	2	1	2	1	9
29	1	1	1	4	3	10
30	2	2	1	2	2	9
31	2	3	4	1	2	12
32	2	3	2	3	3	13
33	3	4	3	4	5	19
34	3	2	2	4	2	13
35	2	3	3	4	3	15

36	2	1	1	1	1	6
37	3	2	1	2	2	10
38	2	1	1	4	3	11
39	4	3	2	1	1	11
40	3	3	2	2	1	11
41	1	3	2	4	3	13
42	4	2	1	2	2	11
43	1	2	1	2	3	9
44	3	4	3	1	1	12
45	3	4	2	4	4	17
46	3	2	1	4	3	13
47	3	2	1	3	3	12
48	2	3	4	1	2	12
49	4	3	2	3	2	14
50	5	3	2	3	2	15
51	3	2	1	2	1	9
52	3	2	1	2	2	10
53	2	1	1	3	4	11
54	2	3	2	3	1	11
55	3	4	3	2	3	15
56	4	3	5	5	5	22
57	2	3	4	5	2	16
58	4	5	5	5	5	24
59	4	5	4	3	3	19
60	4	4	5	4	4	21
61	4	4	5	4	5	22
62	4	3	4	4	3	18
63	4	5	4	4	5	22
64	5	2	2	5	5	19
65	5	4	4	5	5	23
66	4	4	4	5	4	21
67	5	4	3	1	3	16
68	5	4	3	3	1	16
69	5	4	3	3	3	18
70	4	4	5	4	5	22
71	2	2	4	5	4	17
72	3	4	4	4	4	19
73	4	5	4	4	5	22
74	4	4	5	4	4	21
75	4	4	5	4	4	21
76	5	4	5	4	5	23
77	5	4	5	4	5	23
78	2	2	5	5	4	18

79	3	2	3	5	4	17
80	4	5	4	4	5	22
81	2	3	4	5	2	16
82	3	4	3	4	2	16
83	4	4	4	5	4	21
84	3	4	4	3	4	18
85	3	3	4	3	4	17
86	4	4	5	4	4	21
87	3	4	3	2	5	17
88	5	5	5	4	3	22
89	4	4	5	4	4	21
90	4	3	4	4	3	18
91	4	3	4	4	3	18
92	4	4	3	4	2	17
93	3	3	3	4	3	16
94	3	4	4	3	3	17
95	4	4	3	2	3	16
96	3	4	4	3	4	18
97	3	4	4	3	4	18
98	3	3	4	1	4	15
99	2	3	2	2	1	10
100	3	4	2	5	4	18

### Tabulasi Jawaban Responden Penerapan E-Filling

No	pernyataan 1	pernyataan 2	pernyataan 3	pernyataan 4	pernyataan 5	pernyataan 6	pernyataan 7	Total
1	4	3	3	4	2	1	3	20
2	2	2	5	5	4	3	2	23
3	3	2	3	5	4	1	2	20
4	4	5	4	4	5	4	2	28
5	2	3	4	5	2	2	3	21
6	3	4	3	4	2	3	1	20
7	4	4	4	5	4	2	2	25
8	3	4	4	3	4	3	2	23
9	3	3	4	3	4	4	5	26
10	4	4	5	4	4	1	3	25
11	3	4	3	2	5	1	3	21
12	5	5	5	4	3	5	4	31
13	4	4	5	4	4	3	3	27

14	4	3	4	4	3	3	2	23
15	4	3	4	4	3	3	2	23
16	4	4	3	4	2	4	3	24
17	3	3	3	4	3	4	2	22
18	3	4	4	3	3	2	2	21
19	4	4	3	2	3	2	3	21
20	3	4	4	3	4	4	5	27
21	3	3	4	1	4	5	5	25
22	2	3	2	2	1	2	3	15
23	3	4	2	5	4	4	5	27
24	4	4	3	5	4	5	4	29
25	3	3	4	3	4	2	4	23
26	4	3	4	5	4	4	4	28
27	4	4	3	4	5	4	3	27
28	3	4	4	3	5	2	3	24
29	4	3	4	3	3	4	4	25
30	3	2	3	4	4	1	2	19
31	4	4	5	3	4	1	4	25
32	3	4	4	5	4	4	1	25
33	2	2	2	1	1	5	4	17
34	3	4	4	4	4	2	3	24
35	4	4	3	2	3	2	4	22
36	2	2	2	3	2	1	5	17
37	4	4	3	5	4	2	4	26
38	3	4	3	4	3	1	3	21
39	3	4	3	4	4	1	3	22
40	4	4	5	4	4	2	2	25
41	4	5	4	4	4	1	3	25
42	5	3	3	3	3	4	5	26
43	2	3	3	4	5	1	2	20
44	3	3	3	4	1	2	1	17
45	3	2	4	4	5	2	4	24
46	3	2	3	3	2	1	2	16
47	3	2	3	3	2	1	2	16
48	4	4	5	3	4	1	4	25

49	3	3	4	2	2	4	2	20
50	3	4	3	5	4	5	4	28
51	4	2	2	3	2	1	2	16
52	3	4	2	4	4	3	5	25
53	3	2	4	4	4	3	3	23
54	3	4	3	3	2	1	2	18
55	3	2	3	4	3	4	5	24
56	5	2	2	5	5	3	4	26
57	5	4	4	5	5	3	4	30
58	4	4	4	5	4	4	4	29
59	5	4	3	1	3	2	5	23
60	5	4	3	3	1	3	2	21
61	5	4	3	3	3	5	4	27
62	4	4	5	4	5	4	3	29
63	2	2	4	5	4	5	4	26
64	3	4	4	4	4	5	4	28
65	4	5	4	4	5	4	5	31
66	4	4	5	4	4	5	4	30
67	4	4	5	4	4	5	4	30
68	5	4	5	4	5	4	4	31
69	5	4	5	4	5	4	4	31
70	4	4	5	4	4	4	5	30
71	4	4	3	4	4	5	4	28
72	2	3	5	4	4	5	4	27
73	4	4	5	4	5	4	5	31
74	2	3	4	1	2	5	4	21
75	4	3	2	3	2	4	5	23
76	2	4	2	5	3	4	5	25
77	5	4	5	5	5	4	5	33
78	5	4	5	4	5	4	4	31
79	4	4	4	2	4	2	3	23
80	4	4	5	4	5	4	4	30
81	4	4	5	4	4	4	4	29
82	4	5	4	5	5	1	4	28
83	4	4	5	4	4	3	4	28

84	1	4	2	4	3	2	3	19
85	4	5	1	5	5	3	4	27
86	4	5	4	5	4	2	3	27
87	4	4	3	2	3	2	4	22
88	2	2	2	3	2	1	5	17
89	4	4	3	5	4	2	4	26
90	3	4	3	4	3	1	3	21
91	3	4	3	4	4	1	3	22
92	3	4	3	5	4	5	4	28
93	2	3	3	2	3	2	3	18
94	5	4	3	3	3	2	3	23
95	4	3	5	4	4	3	4	27
96	3	4	4	3	3	3	2	22
97	5	4	3	3	2	4	5	26
98	2	1	5	5	4	4	3	24
99	5	4	2	4	4	3	3	25
100	4	3	1	3	5	5	5	26

**Tabel jawaban Tabulasi Variabel Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan**

No	pernyataan 1	pernyataan 2	pernyataan 3	pernyataan 4	pernyataan 5	pernyataan 6	pernyataan 7	Total
1	4	4	5	4	3	4	4	28
2	5	5	4	5	5	5	4	33
3	4	3	5	5	5	4	3	29
4	2	3	4	5	2	5	4	25
5	4	5	5	5	5	4	4	32
6	4	5	4	3	3	3	5	27
7	4	4	5	4	4	4	5	30
8	4	4	5	4	5	4	5	31
9	4	3	4	4	3	4	5	27
10	4	5	4	4	5	4	4	30
11	5	2	2	5	5	3	4	26
12	5	4	4	5	5	3	4	30
13	4	4	4	5	4	4	4	29
14	5	4	3	1	3	2	5	23

15	5	4	3	3	1	3	2	21
16	5	4	3	3	3	5	4	27
17	4	4	5	4	5	4	3	29
18	2	2	4	5	4	5	4	26
19	3	4	4	4	4	5	4	28
20	4	5	4	4	5	4	5	31
21	4	4	5	4	4	5	4	30
22	4	4	5	4	4	5	4	30
23	5	4	5	4	5	4	4	31
24	5	4	5	4	5	4	4	31
25	4	4	5	4	4	4	5	30
26	4	4	3	4	4	5	4	28
27	2	3	5	4	4	5	4	27
28	4	4	5	4	5	4	5	31
29	4	4	5	2	4	5	4	28
30	1	4	5	3	4	4	1	22
31	5	5	3	4	5	5	5	32
32	3	3	4	4	4	4	5	27
33	4	5	4	4	5	4	4	30
34	4	4	5	4	5	4	5	31
35	4	3	4	5	5	4	4	29
36	4	3	4	4	3	4	5	27
37	3	4	4	3	4	4	5	27
38	4	4	5	4	5	4	5	31
39	4	5	4	5	4	5	4	31
40	4	4	4	2	4	5	5	28
41	4	5	4	4	5	5	4	31
42	4	5	4	3	3	1	2	22
43	4	5	5	5	5	4	3	31
44	4	4	5	4	3	3	3	26
45	2	3	3	4	4	4	4	24
46	4	4	3	2	2	3	2	20
47	4	4	3	2	2	3	2	20
48	1	4	5	1	4	4	1	20

49	3	4	3	5	4	5	4	28
50	2	3	3	2	3	2	3	18
51	5	4	3	3	3	2	3	23
52	4	3	5	4	4	3	4	27
53	3	4	4	3	3	3	2	22
54	5	4	3	3	2	4	5	26
55	2	1	5	5	4	4	3	24
56	4	3	3	4	2	1	3	20
57	2	2	5	5	4	3	2	23
58	3	2	3	5	4	1	2	20
59	4	5	4	4	5	4	2	28
60	2	3	4	5	2	2	3	21
61	3	4	3	4	2	3	1	20
62	4	4	4	5	4	2	2	25
63	3	4	4	3	4	3	2	23
64	3	3	4	3	4	4	5	26
65	4	4	5	4	4	1	3	25
66	3	4	3	2	5	1	3	21
67	5	5	5	4	3	5	4	31
68	4	4	5	4	4	3	3	27
69	4	3	4	4	3	3	2	23
70	4	3	4	4	3	3	2	23
71	4	4	3	4	2	4	3	24
72	3	3	3	4	3	4	2	22
73	3	4	4	3	3	2	2	21
74	4	4	3	2	3	2	3	21
75	2	1	3	3	4	1	5	19
76	3	3	1	2	4	5	5	23
77	4	3	3	4	2	1	4	21
78	2	2	5	5	4	3	2	23
79	3	2	3	5	4	1	2	20
80	4	5	4	4	5	4	5	31
81	2	3	4	5	2	2	5	23
82	3	4	3	4	2	3	4	23

83	4	4	4	5	4	2	5	28
84	3	4	4	3	4	3	5	26
85	4	5	4	4	5	4	4	30
86	4	3	3	4	2	1	3	20
87	2	2	5	5	4	3	2	23
88	3	2	3	5	4	1	2	20
89	4	5	4	4	5	4	2	28
90	2	3	4	5	2	2	3	21
91	3	4	3	4	2	3	1	20
92	4	4	4	5	4	2	2	25
93	3	4	4	3	4	3	2	23
94	3	3	4	3	4	4	5	26
95	4	4	5	4	4	1	3	25
96	4	4	5	4	4	4	5	30
97	4	4	5	4	5	4	5	31
98	4	3	4	4	3	4	5	27
99	4	5	4	4	5	4	4	30
100	4	4	3	4	4	5	4	28

### 3. Hasil Uji Validasi Dan Reabilitas

#### Uji Validasi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	SKOR
Y1	Pearson Correlation	1	.433**	.455**	.371**	-.043	.053	.556**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.669	.602	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.433**	1	.404**	.346**	.235*	.215*	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.019	.032	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.455**	.404**	1	.485**	.335**	.213*	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.033	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.371**	.346**	.485**	1	-.012	.106	.601**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.909	.292	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	-.043	.235*	.335**	-.012	1	.245*	.421**
	Sig. (2-tailed)	.669	.019	.001	.909		.014	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	.053	.215*	.213*	.106	.245*	1	.530**
	Sig. (2-tailed)	.602	.032	.033	.292	.014		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
SKOR	Pearson Correlation	.556**	.625**	.710**	.601**	.421**	.530**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

## Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.652	.674	6

### Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Inter-Item Correlations	.256	-.043	.485	.528	-11.213	.028	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	16.16	11.489	.396	.345	.608
Y2	16.34	11.257	.521	.307	.577
Y3	16.73	9.553	.628	.455	.515
Y4	17.16	9.590	.399	.309	.609
Y5	16.22	12.517	.225	.248	.658
Y6	16.44	11.017	.240	.097	.675

## Uji Validasi Variabel Kualitas Pelayanan

### Correlations

	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	SKOR	
PERTANYAAN_1	Pearson Correlation	1	.375**	.328**	.268**	.222*	.207*	.170	.147	-.005	-.074	.450**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.007	.027	.039	.091	.144	.961	.464	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100
PERTANYAAN_2	Pearson Correlation	.375**	1	.380**	.275**	.261**	.098	.222*	.298**	.100	.225*	.559**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.006	.009	.334	.026	.003	.321	.025	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100
PERTANYAAN_3	Pearson Correlation	.328**	.380**	1	.248*	.319**	.293**	.177	.105	.170	.082	.567**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.013	.001	.003	.077	.299	.090	.420	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100
PERTANYAAN_4	Pearson Correlation	.268**	.275**	.248*	1	.302**	.095	.239*	.067	.066	-.062	.443**
	Sig. (2-tailed)	.007	.006	.013		.002	.348	.017	.509	.517	.539	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100
PERTANYAAN_5	Pearson Correlation	.222*	.261**	.319**	.302**	1	.164	.353**	.276**	.266**	.167	.579**
	Sig. (2-tailed)	.027	.009	.001	.002		.102	.000	.005	.007	.099	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100
PERTANYAAN_6	Pearson Correlation	.207*	.098	.293**	.095	.164	1	.403**	.377**	.447**	.125	.618**
	Sig. (2-tailed)	.039	.334	.003	.348	.102		.000	.000	.000	.219	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100
PERTANYAAN_7	Pearson Correlation	.170	.222*	.177	.239*	.353**	.403**	1	.490**	.452**	.239*	.687**
	Sig. (2-tailed)	.091	.026	.077	.017	.000	.000		.000	.000	.017	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100
PERTANYAAN_8	Pearson Correlation	.147	.298**	.105	.067	.276**	.377**	.490**	1	.355**	.254*	.611**
	Sig. (2-tailed)	.144	.003	.299	.509	.005	.000	.000		.000	.011	.000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100
PERTANYAA_9	Pearson Correlation	-.005	.100	.170	.066	.266**	.447**	.452**	.355**	1	.147	.568**
	Sig. (2-tailed)	.961	.321	.090	.517	.007	.000	.000	.000		.146	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100
PERTANYAAN_10	Pearson Correlation	-.074	.225*	.082	-.062	.167	.125	.239*	.254*	.147	1	.402**
	Sig. (2-tailed)	.464	.025	.420	.539	.099	.219	.017	.011	.146		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
SKOR	Pearson Correlation	.450**	.559**	.567**	.443**	.579**	.618**	.687**	.611**	.568**	.402**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99	100

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

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

### Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	99.0
	Excluded <sup>a</sup>	1	1.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.735	.742	10

**Summary Item Statistics**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Inter-Item Correlations	.223	-.074	.489	.564	-6.577	.017	10

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PERTANYAAN_1	32.70	31.295	.310	.267	.726
PERTANYAAN_2	32.60	29.529	.450	.345	.707
PERTANYAAN_3	32.63	28.808	.411	.290	.712
PERTANYAAN_4	32.72	31.082	.264	.202	.734
PERTANYAAN_5	32.71	29.311	.480	.290	.703
PERTANYAAN_6	32.81	27.442	.441	.344	.707
PERTANYAAN_7	32.51	28.477	.563	.399	.691
PERTANYAAN_8	32.45	28.842	.479	.355	.702
PERTANYAAN_9	32.37	29.196	.400	.319	.713
PERTANYAAN_10	32.61	31.058	.213	.162	.744

## Uji Validasi Variabel Sanksi Perpajakan

### Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	SKOR
PERTANYAAN_1	Pearson Correlation	1	.544**	.241*	.141	.211*	.278**	.586**
	Sig. (2-tailed)		.000	.016	.161	.035	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
PERTANYAAN_2	Pearson Correlation	.544**	1	.656**	.178	.218*	.399**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.076	.029	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
PERTANYAAN_3	Pearson Correlation	.241*	.656**	1	.454**	.290**	.328**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000		.000	.003	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
PERTANYAAN_4	Pearson Correlation	.141	.178	.454**	1	.314**	.183	.574**
	Sig. (2-tailed)	.161	.076	.000		.001	.068	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
PERTANYAAN_5	Pearson Correlation	.211*	.218*	.290**	.314**	1	.213*	.561**
	Sig. (2-tailed)	.035	.029	.003	.001		.034	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
PERTANYAAN_6	Pearson Correlation	.278**	.399**	.328**	.183	.213*	1	.636**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.001	.068	.034		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
SKOR	Pearson Correlation	.586**	.770**	.779**	.574**	.561**	.636**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

## Uji Reliabilitas Variabel Sanksi Perpajakan

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.732	.729	6

### Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Inter-Item Correlations	.310	.141	.656	.515	4.647	.021	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PERTANYAAN_1	15.30	19.364	.418	.350	.708
PERTANYAAN_2	15.74	16.316	.627	.624	.645
PERTANYAAN_3	15.81	15.448	.617	.578	.644
PERTANYAAN_4	15.15	19.038	.378	.284	.718
PERTANYAAN_5	15.14	19.152	.361	.153	.723
PERTANYAAN_6	15.66	17.499	.414	.188	.712

## Uji Validasi Variabel Biaya Kepatuhan Pajak

### Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	SKOR
PERTANYAAN_1	Pearson Correlation	1	.500**	.342**	.081	.201*	.570**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.426	.045	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PERTANYAAN_2	Pearson Correlation	.500**	1	.592**	.147	.474**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.144	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PERTANYAAN_3	Pearson Correlation	.342**	.592**	1	.348**	.551**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PERTANYAAN_4	Pearson Correlation	.081	.147	.348**	1	.529**	.606**
	Sig. (2-tailed)	.426	.144	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PERTANYAAN_5	Pearson Correlation	.201*	.474**	.551**	.529**	1	.792**
	Sig. (2-tailed)	.045	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
SKOR	Pearson Correlation	.570**	.753**	.815**	.606**	.792**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

## Uji Reliabilitas Variabel Biaya Kepatuhan Pajak

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.755	.751	5

**Summary Item Statistics**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Inter-Item Correlations	.376	.081	.592	.511	7.343	.031	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PERTANYAAN_1	12.19	14.479	.362	.258	.761
PERTANYAAN_2	12.33	12.607	.600	.499	.685
PERTANYAAN_3	12.54	10.918	.654	.463	.657
PERTANYAAN_4	12.18	13.745	.378	.313	.761
PERTANYAAN_5	12.44	11.522	.630	.482	.669

## Uji Validitas Variabel Penerapan E-Filing

### Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	SKOR
PERTANYAAN_1	Pearson Correlation	1	.443**	.205*	.078	.261**	.147	.187	.556**
	Sig. (2-tailed)		.000	.041	.439	.009	.145	.063	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
PERTANYAAN_2	Pearson Correlation	.443**	1	.173	.126	.313**	.074	.084	.512**
	Sig. (2-tailed)	.000		.085	.213	.002	.466	.409	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
PERTANYAAN_3	Pearson Correlation	.205*	.173	1	.151	.383**	.190	-.033	.526**
	Sig. (2-tailed)	.041	.085		.133	.000	.058	.742	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
PERTANYAAN_4	Pearson Correlation	.078	.126	.151	1	.431**	.101	-.060	.463**
	Sig. (2-tailed)	.439	.213	.133		.000	.320	.552	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
PERTANYAAN_5	Pearson Correlation	.261**	.313**	.383**	.431**	1	.162	.241*	.708**
	Sig. (2-tailed)	.009	.002	.000	.000		.108	.016	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
PERTANYAAN_6	Pearson Correlation	.147	.074	.190	.101	.162	1	.400**	.606**
	Sig. (2-tailed)	.145	.466	.058	.320	.108		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
PERTANYAAN_7	Pearson Correlation	.187	.084	-.033	-.060	.241*	.400**	1	.498**
	Sig. (2-tailed)	.063	.409	.742	.552	.016	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
SKOR	Pearson Correlation	.556**	.512**	.526**	.463**	.708**	.606**	.498**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

## Uji Reliabilitas Variabel Penerapan E-Filling

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.617	.626	7

**Summary Item Statistics**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Inter-Item Correlations	.193	-.060	.443	.504	-7.360	.019	7

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PERTANYAAN_1	20.86	13.495	.369	.242	.570
PERTANYAAN_2	20.84	13.994	.333	.240	.582
PERTANYAAN_3	20.81	13.489	.308	.217	.587
PERTANYAAN_4	20.68	14.018	.233	.229	.610
PERTANYAAN_5	20.80	11.778	.534	.405	.508
PERTANYAAN_6	21.42	11.903	.321	.216	.591
PERTANYAAN_7	20.93	13.601	.260	.278	.603

## Uji Validasi Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan

### Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P_7	SKOR
PERTANYAAN_1	Pearson Correlation	1	.509**	-.044	-.014	.146	.122	.299**	.511**
	Sig. (2-tailed)		.000	.667	.892	.147	.226	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
PERTANYAAN_2	Pearson Correlation	.509**	1	.153	-.206*	.223*	.315**	.116	.528**
	Sig. (2-tailed)	.000		.127	.040	.026	.001	.249	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
PERTANYAAN_3	Pearson Correlation	-.044	.153	1	.237*	.382**	.238*	.075	.495**
	Sig. (2-tailed)	.667	.127		.018	.000	.017	.461	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
PERTANYAAN_4	Pearson Correlation	-.014	-.206*	.237*	1	.208*	.039	.002	.309**
	Sig. (2-tailed)	.892	.040	.018		.038	.702	.981	.002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
PERTANYAAN_5	Pearson Correlation	.146	.223*	.382**	.208*	1	.336**	.268**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.147	.026	.000	.038		.001	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
PERTANYAAN_6	Pearson Correlation	.122	.315**	.238*	.039	.336**	1	.392**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.226	.001	.017	.702	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
PERTANYAAN_7	Pearson Correlation	.299**	.116	.075	.002	.268**	.392**	1	.614**
	Sig. (2-tailed)	.002	.249	.461	.981	.007	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
SKOR	Pearson Correlation	.511**	.528**	.495**	.309**	.667**	.682**	.614**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

## Uji Reliabilitas Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.613	.607	7

**Summary Item Statistics**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Inter-Item Correlations	.181	-.206	.509	.715	-2.473	.028	7

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PERTANYAAN_1	22.33	12.567	.303	.369	.583
PERTANYAAN_2	22.21	12.491	.329	.427	.576
PERTANYAAN_3	21.94	12.865	.306	.223	.584
PERTANYAAN_4	22.06	14.037	.070	.171	.651
PERTANYAAN_5	22.16	11.126	.478	.268	.523
PERTANYAAN_6	22.51	10.374	.452	.294	.526
PERTANYAAN_7	22.37	11.064	.362	.266	.564



## Uji Multikolinearitas

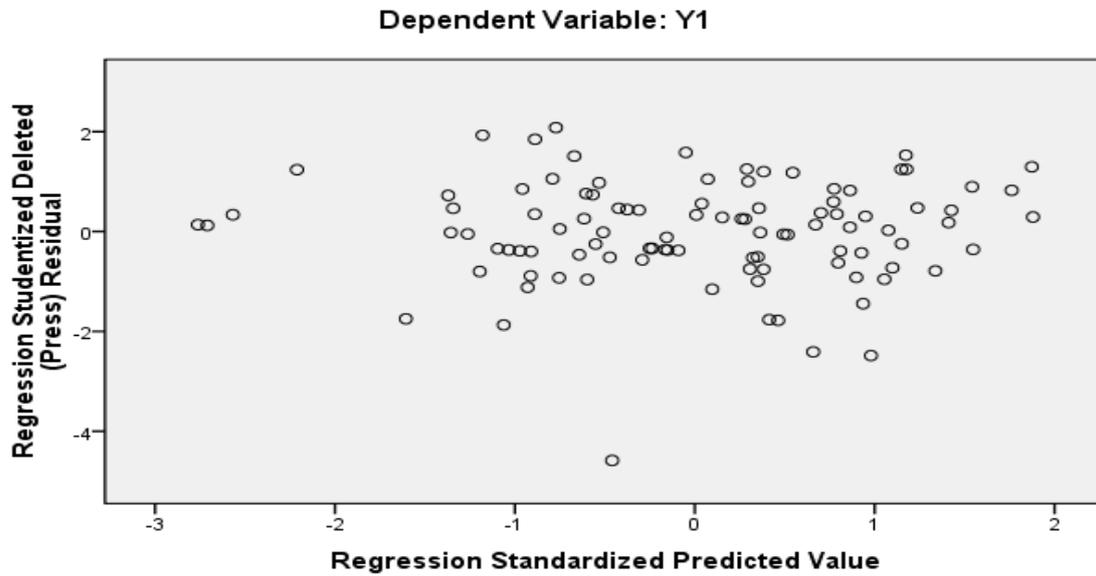
### Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.440	4.885		3.137	.035		
	X1	.066	.079	.094	1.831	.041	.767	1.305
	X2	.026	.113	.131	2.234	.016	.563	1.776
	X3	-.061	.134	-.062	-.455	.040	.524	1.907
	X4	.248	.115	.241	2.159	.033	.788	1.269
	X5	.048	.127	.245	2.482	.043	.702	1.424

a. Dependent Variable: Y1

## Uji Heterokedastisitas

### Scatterplot



## 5. Analisis Regresi Linear Berganda

### Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.440	4.885		3.137	.035
	X1	.066	.079	.094	1.831	.041
	X2	.026	.113	.131	2.234	.016
	X3	-.061	.134	-.062	-.455	.040
	X4	.248	.115	.241	2.159	.033
	X5	.048	.127	.245	2.482	.043

a. Dependent Variable: Y1

## 6. Hasil Pengujian Hipotesis

### Uji Parsial (Uji t)

### Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.440	4.885		3.137	.035
	X1	.066	.079	.094	1.831	.041
	X2	.026	.113	.131	2.234	.016
	X3	-.061	.134	-.062	-.455	.040
	X4	.248	.115	.241	2.159	.033
	X5	.048	.127	.245	2.482	.043

a. Dependent Variable: Y1

## Uji Simultan (Uji F)

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	132.743	5	26.549	2.533	.047 <sup>a</sup>
	Residual	1627.697	94	17.316		
	Total	1760.440	99			

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y1

## Uji Koefisien Determinasi

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.275 <sup>a</sup>	.075	.026	4.161

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y1

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama : Intan Purnamasari  
Tempat/Tgl. Lahir : Tualang, 18 Februari 1997  
NPM : 1505170446  
Alamat : Tualang Lingkungan X  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Warga Negara : Indonesia

### Nama Orangtua

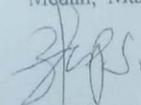
Nama Ayah : Tukirin  
Nama Ibu : Kismi  
Alamat : Tualang Lingkungan X

### Pendidikan Formal

Tahun 2002-2008 SD Negeri 105373 Tualang  
Tahun 2008-2011 SMP Negeri 2 Perbaungan  
Tahun 2011-2014 SMA Negeri 1 Perbaungan  
Tahun 2015 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya perbuat dengan sebenarnya dan dengan rasa tanggung jawab.

Medan, Maret 2019

  
Intan Purnamasari





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN  
BISNIS**

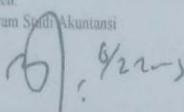
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3, Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

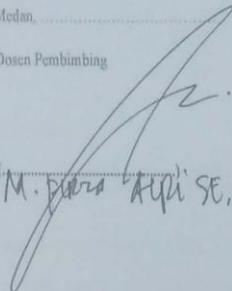
PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN

Nomor Agenda: 588/JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/29/11/2018

Nama Mahasiswa : Intan Purnamasari  
NPM : 1505170446  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Perpajakan  
Tanggal Pengajuan Judul : 29/11/2018  
Judul yang disetujui Program Studi : Nomor ..... atau,  
Alternatif judul lainnya .....

Nama Dosen pembimbing : M. Firda Aqil, SE, M.Si (Diisi dan diparaf oleh Program Studi)  
Judul akhir disetujui Dosen Pembimbing : (Diisi dan diparaf oleh Program Studi)  
Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penghapusan Pajak, Kepuasan atau Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak (Diisi dan diparaf oleh Dosen Pembimbing)

Disahkan oleh:  
Ketua Program Studi Akuntansi  
  
(Fitriani Saragih, SH, M.Si.)

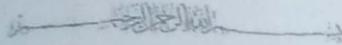
Medan, .....  
Dosen Pembimbing  
  
"M. Firda Aqil" SE, M.Si



# PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

Medan, .....H  
.....20....M

Kepada Bh,  
Ketua/Sekretaris Program Studi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU  
Di  
Medan



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : INTAN PURNAMA SARI

NPM : 1505170446

Tempat/Tgl. Lahir : TUALANG 18 FEBRUARI 1997

Program Studi : Akuntansi /  
Manajemen

Alamat Mahasiswa : TUALANG LING X

Tempat Penelitian : KANTOR PELAYANAN  
PASAK PRATAMA  
TEBING TINGGI

Alamat Penelitian : JL MAYJEN SUTOYO  
NOMOR 32  
TEBING TINGGI

Memohon kepada Bapak untuk pembuatan izin Penelitian sebagai syarat untuk memperoleh data dan identifikasi masalah dari perusahaan tersebut guna pengajuan judul penelitian.

Berikut saya lampirkan syarat-syarat lain:

1. Transkrip nilai sementara
2. Kwitansi SPP tahap berjalan

Demikianlah permohonan ini saya buat dengan sebenarnya, atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih

Diketahui  
Ketua/Sekretaris Program Studi

*[Signature]*  
19/2-2018

(FITRIANI SARAGIH S.E.MgSi)

Wassalam  
Pemohon

*[Signature]*

(INTAN Purnama Sari)



Bila terjemah surat ini agar diartikan  
sebagai dan sebagainya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> Email : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING  
PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA**

**NOMOR : 588/ TGS / IL3-AU / UMSU-05 / F / 2019**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan  
*Persetujuan* permohonan judul penelitian Proposal / Skripsi dari Ketua / Sekretaris :

Program Studi : Akuntansi  
Pada Tanggal : 29 November 2018

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa :

Nama : Intan Purnama Sari  
N P M : 1505170446  
Semester : VII (Tujuh)  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Proposal / Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filing, Kepuasan Atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Tebing Tinggi

Dosen Pembimbing : M. Firza Alpi, SE., M.Si

Dengan demikian di izinkan menulis Proposal / Skripsi dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/ Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Skripsi harus berjarak 3 bulan sejak dikeluarkannya surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi.
3. **Proyek Proposal / Skripsi dinyatakan " BATAL " bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : 07 Februari 2020**

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Ditetapkan di : Medan  
Pada Tanggal : 02 Jumadil Akhir 1440 H  
07 Februari 2019 M



Dekan ✓

**FIRZA ALPI, SE, MM, M.Si**

Tembusan :

1. Wakil Rektor – II UMSU Medan.
2. Peninggal.



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA UTARA II

JALAN KAPT. M.H. SITORUS NO.2, PEMATANG SIANTAR 21116  
TELEFON (0622) 27398, 27534, FAKSIBALE (0622) 432466, SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAMA INFORMASI DAN KELUARAN KRING PAJAK (021) 590200  
EMAIL [perpustakaan@pajak.go.id](mailto:perpustakaan@pajak.go.id)

Nomor : S-06 /WPJ.26/BD.05/2019  
Sifat : Biasa  
Hal : Pemberian Izin Riset

07 Januari 2019

Yth. Kepala KPP Pratama Tebing Tinggi  
Jl. Mayjen Sutoyo No. 32  
Tebing Tinggi

Sehubungan dengan surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor: 9003/II.3-AU/UMSU-05/F/2018 tanggal 17 Desember 2018, hal Izin Riset yang Saudara setuju atas:

Nama/NPM : Intan Purnama Sari/NPM 1505170446  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Wajib Pajak, Penerapan sistem *E-Filing* dan Kepuasan atas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Tebing Tinggi

dengan ini Kanwil DJP Sumatera Utara II memberikan izin untuk membantu memberikan kesempatan penelitian dan/atau memberikan bahan-bahan keterangan/data untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/Negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Selanjutnya setelah selesai melaksanakan riset penelitiannya, agar kepada mahasiswa yang bersangkutan diminta untuk memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut sebagai bahan masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak. *Soft-copy* dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: [perpustakaan@pajak.go.id](mailto:perpustakaan@pajak.go.id).

a.n. Kepala Kanwil DJP Sumatera  
Utara II  
Plh. Kepala Bidang P2 Humas



M. T. Evi Widyarningsih  
NIP. 19780125 200212 2 002



UMSU

Integritas Cerdas Terpercaya

Surat ini agar disebutkan  
pada lampirannya

MAJELIS PENL. DIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> Email : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Nomor : 909 /IL.3-AU/UMSU-05/F/2019  
Lamp. : -  
Hal : MENYELESAIKAN RISET

Medan, 15 Jumadil Akhir 1440 H  
20 Februari 2019M

Kepada  
Yth, Bapak / Ibu Pimpinan  
KPP Pratama Tebing Tinggi  
Jln. Mayjen Sutoyo No. 32  
Tebing Tinggi

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan hormat, sehubungan Mahasiswa kami akan menyelesaikan Studinya, mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan kesempatan pada Mahasiswa kami melakukan Riset di instansi yang Bapak/Ibu pimpin, guna untuk *melanjutkan Penyusunan / Penulisan Skripsi pada Bab IV - V*, dan setelah itu Mahasiswa yang bersangkutan mendapatkan Surat Keterangan Telah Selesai Riset dari Perusahaan yang Bapak/Ibu Pimpin, yang merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian Program Studi Strata Satu ( S1 ) di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan :

Adapun Mahasiswa tersebut adalah :

Nama : Intan Purnama Sari  
N P M : 1505170446  
Semester : VIII (Delapan)  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filling Dan Kepuasan Atas Pelayanan Perepajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Tebing Tinggi

Demikianlah harapan kami, atas bantuan dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, Kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Dekan



JANURI, SE, MM, M.Si

Tembusan :

1. Wakil Rektor - II UMSU Medan
2. Peninggal.



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK SUMATERA UTARA II  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TEBING TINGGI

JALAN MAYJEN SUTOYO NO. 32 TEBING TINGGI 20633  
TELEPON (0621)22498, FAKSIMILE (0621)24951; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : KET- 06 /WPJ.26/KP.01/2019

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Johny Maru Panjaitan  
NIP : 196411281992011001  
Pangkat / Golongan : Pembina Tk.I/IVb  
Jabatan : Kepala KPP Pratama Tebing Tinggi

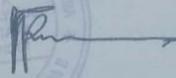
Menerangkan sesungguhnya bahwa Mahasiswi dibawah ini :

Nama / NPM : Intan Purnama Sari/ 1505170446  
Jurusan : Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Pekerjaan : Mahasiswi

benar telah menyelesaikan Riset di KPP Pratama Tebing Tinggi.

Demikian surat ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tebing Tinggi, 05 Maret 2019  
Kepala Kantor,

  
Johny Maru Panjaitan



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
 Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 ☎ (061) 6624567 Ext: 304 Medan 20238

BERITA ACARA SEMINAR JURUSAN AKUNTANSI

Pada hari ini **Senin, 11 Februari 2019** telah diselenggarakan seminar jurusan Akuntansi  
 merangkai bahwa :

**N a m a** : INTAN PURNAMASARI  
**N . P . M .** : 1505170446  
**Tempat / Tgl. Lahir** : TUALANG, 18 FEBRUARI 1997  
**Alamat Rumah** : TUAMANG LING X  
**Judul Proposal** : PENGARUH PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA  
 KEPATUHAN PAJAK, PENERAPAN E-FILING DAN KEPUASAN ATAS  
 PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
 ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA TEBING TINGGI ✓

Disetujui / tidak disetujui \*)

Item	Komentar
	tabel data dijelaskan
	konsep konseptual
	rampel
	istematika penulisan Daftar Pustaka
Perbaikan Minor	Seminar Ulang
Perbaikan Mayor	

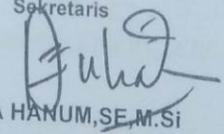
Medan, 11 Februari 2019

TIM SEMINAR

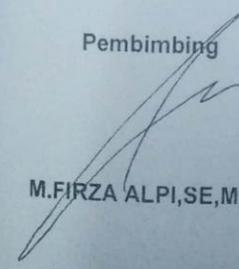
Ketua

  
 FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si

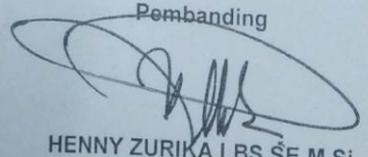
Sekretaris

  
 ZULIA HANUM, SE, M.Si

Pembimbing

  
 M. FIRZA ALPI, SE, M.Si

Pembanding

  
 HENNY ZURIKA LBS, SE, M.Si



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Tel. (061) 6624567 Ext: 304 Medan 220238



PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar proposal Jurusan Akuntansi yang diselenggarakan pada hari  
Senin 11 Februari 2019 menerangkan bahwa:

Nama : INTAN PURNAMASARI  
N.P.N. : 1505170446  
Tempat / Tgl.Lahir : TUALANG, 18 FEBRUARI 1997  
Alamat Rumah : TUAMANG LING X  
Judul proposal : PENGARUH PELAYANAN,SANKSI PERPAJAKAN,BIAYA  
KEPATUHAN PAJAK,PENERAPAN E-FILING DAN KEPUASAN ATAS  
PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA TEBING TINGGI

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Skripsi dengan  
pembimbing : M. Firza Alpi, SE, M.Si 18/2/2019

Medan, 11 Februari 2019

TIM SEMINAR

Ketua

FITRIANI SARAGIH, SE, M. Si

Sekretaris

ZULIA HANUM, SE, M. Si

Pembimbing

M. FIRZA ALPI, SE, M. Si

Pembanding

HENNY ZURIKA LBS, SE, M. Si

Diketahui / Disetujui  
An. Dekan  
Wakil Dekan I

ADE GUNAWAN, SE, M. Si

## SURAT PERNYATAAN PENELITIAN / SKRIPSI

Nama : Intan Purnamasari  
NPM : 1505170446  
Konsentrasi : Perpajakan  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis (Akuntansi)  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa,

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atau usaha saya sendiri, baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian / skripsi
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal – hal sebagai berikut
  - Menjiplak / plagiat hasil karya penelitian orang lain
  - Merekayasa data angket, wawancara, observasi, atau dokumentasi.
3. Saya bertuntut di depan pengadilan apabila saya terbukti memalsukan stempel, kop surat, atau identitas perusahaan lainnya
4. Saya bersedia mengikuti siding meja hijau secepat – cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkan surat “Penetapan Proyek Proposal / Makalah/Skripsi dan Penghormatan Dosen Pembimbing” dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikianlah Pernyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan 13 Maret 2019

Pembuat Pernyataan



*Intan Purnamasari*  
Intan Purnamasari

NB :

- Surat Pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat Pengaduan Judul
- Foto Copy Surat Pernyataan dilampirkan di proposal dan Skripsi

