PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, PENYELEWENGAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK

oleh :

Fitri Atma Mulandari

20111112043

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi Sebagian Syarat

Guna mencapai Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

INDONESIA BANKING SCHOOL

JAKARTA

2015

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, PENYELEWENGAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK

oleh :

Fitri Atma Mulandari

20111112043

Diterima dan disetujui untuk diajukan dalam Ujian Komprehensif

Jakarta, 6 Agustus 2015

Dosen Pembimbing Skripsi

(Gunawan SE., MM)

PERSETUJUAN PENGUJIAN KOMPREHENSIF

Nama Mahasiswa : Fitri Atma Mulandari

NIM : 20111112043

JudulSkripsi : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Penyelewengan Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak.

Tanggal Ujian : 28 Agustus 2015

Ketua Penguji : Bani Saad S.E, Ak, MSi., CA.

Anggota : 1. Gunawan, SE., M.M.

2. Dikdik Saleh Sadikin S.E., MSi.

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa tersebut di atas telah mengikuti ujian komprehensif.

Pada tanggal : 28 Agustus 2015

Dengan hasil : LULUS

Tim Penguji

Ketua,

(Bani Saad SE., Ak., MSi., CA.)

Anggota 1,

(Gunawan, SE., M.M.)

Anggota 2,

(Dikdik Saleh Sadikin SE., MSi.)

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Fitri Atma Mulandari

NIM : 20111112043

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Penyelewengan Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak.

Pembimbing Skripsi,

(Gunawan, SE., M.M)

Tanggal Lulus: 28 Agustus 2015

Mengetahui,

Ketua Panitia Ujian,	Ketua Jurusan Akuntansi
(Bani Saad S.E, Ak, MSi., CA)	(Drs. Komar Darya, Ak., MM., CA)

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala berkat, nikmat dan hidayat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi dengan judul "**Pengaruh Pengetahuan Pajak, Penyelewengan Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak**" ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi program sarjana (S1) jurusan akuntansi di STIE Indonesia Banking School.

Pada kesempatan kali ini, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Yeri Atmaja dan Mama Mulyati yang telah memberikan dukungan materil, moral serta motivasi mulai awal kuliah hingga skripsi ini terselesaikan.
2. Bapak Gunawan, S.E., M.M selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang dengan penuh kesabaran selalu meluangkan waktu, serta memberikan saran dan motivasi yang sangat berguna bagi penulis.
3. Bapak Bani Saad S.E, Ak, MSi., CA selaku ketua penguji dan bapak Dikdik Saleh Sadikin S.E., MSi selaku dosen penguji yang telah memberikan ilmu dan saran yang sangat berguna dalam penulisan skripsi ini.

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

4. Bapak Dr. Subarjo Joyosumarto, selaku ketua STIE Indonesia Banking School.
5. Karyawan STIE Indonesia Banking School bidang Akademik Pak Ucup, Pak Untung, Pak Arif, Mba Ria, Mba Wulan yang selalu membantu penulis dalam urusan akademik mulai awal kuliah hingga skripsi ini selesai.
6. Seluruh dosen STIE Indonesia Banking School yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan tambahan dan saran yang sangat berguna dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Sahabat tersayang, yaitu Putri Andita Sari, Balgis S. Harris, Canitgia Keisya T, Nindita Listya, Istiana Shara yang selalu mendoakan, memberi semangat, menghibur dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Para Teman Lelaki Penghibur yaitu Ghaza, Ejas, Toto, Marco, Danar, Daru, Diaz, Boyke yang selalu memberi dukungan, bantuan dan hiburan kepada penulis.
9. Teman- teman seperjuangan yang memberi saran, bantuan, semangat dan hiburan Nyimas Nur Yasmine "ameh lang", Amiko, Farah Nisha, Martaliza terima kasih banyak atas bantuan dan saran kalian.
10. Para Wanita Cantik, yaitu Geng WDF yang sebenernya tidak membantu apa-apa tetapi memberikan penulis kebahagiaan dan semangat saat sedang mengerjakan skripsi ini.

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

11. Maula Zikra yang selalu memberikan semangat, perhatian, dukungan dan doa dalam mengerjakan skripsi ini serta mendengarkan keluh kesah dan memberikan motivasi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Teman – teman SENAT Mahasiswa STIE Indonesia Banking School periode 2012/2013.
13. Teman – teman 1 D 2011, Akuntansi 2011 dan lebih luas lagi angkatan 2011 STIE Indonesia Banking School yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas seluruh pengalaman, canda tawa, dan pembelajaran yang sangat berharga selama 4 tahun ini serta atas bantuan, dukungan, semangat, dan doa dari kalian untuk penulis.
14. Seluruh teman-teman STIE Indonesia Banking School angkatan 2007 hingga 2013, yang membantu memberi masukan semangat kepada penulis.
15. Seluruh pihak lainnya yang telah memberikan bantuan, doa, dan semangat kepada penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan dan sangat jauh dari sempurna. Namun, penulis mengharapkan semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang agar penelitian ini dapat menjadi lebih baik lagi.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Jakarta, 6 Agustus 2015

Fitri Atma Mulandari

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI KOMPREHENSIF i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI xiv
ABSTRACT xv
BAB I..... 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Perumusan Masalah 9
1.3 Batasan Masalah.....9
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....10
1.4.1 Tujuan Penelitian.....10
1.4.2 Manfaat penelitian 11
1.5 Sistematika Penulisan 11
BAB II 14
LANDASAN TEORITIS 14
2.1 Basis Teori 14
2.1.1 Teori Harapan (Expectacy Theory) 14
2.2 Pengetahuan Perpajakan 16
2.2.1 Pengertian Pajak 17
2.2.2 Fungsi Pajak 18
2.2.3 Sistem Pemungutan Pajak 19

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

2.2.4 Jenis Pajak 20
2.2.5 Tata Cara Pemungutan Pajak 23
2.2.6 Hukum Pajak 23
2.2.7 Penghasilan Tidak Kena Pajak 25
2.2.8 Tarif pajak dan PPh Pasal 21 27
2.2.9 Dimensi Pengetahuan Perpajakan 33
2.3 Penyelewengan Pajak 33
2.4 Kualitas Pelayanan Fiskus 37
2.5 Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak 40
2.5.1 Pengertian Motivasi 40
2.5.2 Motivasi Wajib Pajak 42
2.5.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Wajib Pajak 43
2.6 Penelitian Terdahulu 44
2.7 Pengembangan Hipotesis 50
2.8 kerangka pemikiran 54
BAB III 56
METODOLOGI PENELITIAN 56
3.1 Objek Penelitian 56
3.2 Jenis dan Sumber Data 56
3.3 Teknik Pengumpulan data 57
3.3.1 Teknik Penentuan Jumlah Sampel 57
3.3.2 Metode Pengambilan Sampel 57
3.4 Oprasionalisasi Variabel Penelitian 58
3.4.1 Variabel Independen 58
3.4.2 Variabel Dependen 63
3.5 Metode pengumpulan Data 67
3.5.1 Penelitian kepustakaan (*Library Research)* 67
3.5.2 Penelitian Lapangan (*Field Research*) 67
3.6 Metode Analisis Data 68
3.6.1 Statistik Deskriptif 68
3.6.2 Uji Kualitas Data 68
3.6.3 Uji Asumsi Klasik 69

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

3.6.4 Uji Hipotesis Penelitian 72
3. 7 Pengujian hipotesis 73
3.7.1 Analisis Koefisien Determinasi (*Adjusted* R^2) 73
3.7.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji statistik t) 73
3.7.3 Uji Signifikansi Simultan (Uji statistik F) 74
BAB IV 75
ANALISIS DAN PEMBAHASAN 75
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 75
4.1.1 Tempat dan waktu penelitian 76
4.1.2 Karakteristik Responden 77
4.2 Analisis Hasil Data 81
4.2.1 Hasil Uji Kualitas Data (*Pre-test)* 81
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif 84
4.2.3 Hasil Uji Kualitas Data *(Main-test)* 85
4.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik 88
4.2.5 Hasil Uji hipotesis penelitian 93
4.3 Pembahasan 101
4.3.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak 101
4.3.2 Pengaruh Penyelewengan Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak 102
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak 104
4.4 Implikasi Manajerial 105
BAB V 107
KESIMPULAN DAN SARAN 107
5.1 Kesimpulan 107
5.2 Saran 108

DAFTAR PUSTAKA 111
LAMPIRAN 115
RIWAYAT HIDUP PENULIS 150

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

DAFTAR TABEL

Nomor	Keterangan	Halaman
1.1	Kasus Penyelewengan Pajak	4
2.1	PTKP pada tahun 2013 dan 2015……	27
2.2	Tarif Wajib Pajak Orang Pribadi……	28
2.3	Hasil Penelitian Terdahulu	47
3.1	Operasional Variabel Penelitian	64
4.1	Sampel Penelitian	77
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Responden	78
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	79
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	80
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	80
4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Pajak *(Pre-test)*	81
4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Penyelewengan Pajak *(Pre-test)*.....	82
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus *(Pre-test)*	82
4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak *(Pre-test)*	83
4.11	Hasil Uji Reliabilitas *(Pre-test)*.....	83
4.12	Hasil Uji Statistik Deksriptif	84
4.13	Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Pajak *(Main-test)*	85
4.14	Hasil Uji Validitas Variabel Penyelewengan Pajak *(Main-test)*	86
4.15	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus *(Main-test)*	86
4.16	Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak *(Main-test)*.....	87
4.17	Hasil Uji Reliabilitas *(Main-test)*	88
4.18	Hasil Uji Normalitas Secara Statistik	90

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

4.19 Hasil Uji Multikolinearitas 91
4.20 Hasil Uji Persamaan Regresi Linier Berganda 93
4.21 Hasil Uji Determinasi (*Adjusted R²*)..... 95
4.22 Hasil Uji t (Parsial) 96
4.23 Hasil Uji Statistik F (Simultan)..... 100

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Keterangan	Halaman
2.1	Skema Kerangka Pemikiran	55
4.1	Uji Normalitas Data Secara Grafik	89
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	92

INTEGRITY • KNOWLEDGE • SKILL

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Keterangan	Halaman
1	Lembar Kuesioner Penelitian	116
2	Daftar Wawancara Responden	122
3	Data Mentah Jawaban Responden	123
4	Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS 21	139

INTEGRITY • KNOWLEDGE • SKILL •

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitri Atma Mulandari

NIM : 20111112043

Jurusan : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah Saya buat ini merupakan karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari hasil penulisan Saya merupakan plagiat atau penjiplakan terhadap hasil karya orang lain, maka Saya mempertanggungjawabkan dan bersedia menerima sanksi sesuai dengan tata tertib STIE Indonesia Banking School.

Jakarta, 6 Agustus 2015

Fitri Atma Mulandari

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

ABSTRACT

The objectives of this research is to analyze the influence of tax knowledge, tax fraud and fiscus service quality on taxpayer's motivation in paying taxes. The sample in this study is the individual taxpayer's domiciled in Jakarta. Determination of the sample was used a purposive sampling method.

This data was a primary data which collected through questionnaires. Of the 115 questionnaires collected, just 100 questionnaires that can be processed. This research were analyze by using multiple regression analysis with spss program.

The results of this research indicate that tax knowledge and fiscus service quality have influenced significantly positive on taxpayer's motivation in paying taxes. Whereas the tax fraud has not influenced and negative on taxpayer's motivation in paying taxes. And all of independen variable in this research are simultaneously influence on tax payer's motivation in paying taxes as a dependen variable.

Keyword: *tax knowledge, tax fraud, fiscus service quality and tax payer's motivation in paying taxes*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, baik sektor internal maupun eksternal. Salah satu sumber penerimaan negara dari sektor internal adalah pajak, sedangkan sumber penerimaan eksternal berasal dari bantuan luar negeri. Dalam upaya untuk mengurangi ketergantungan sumber penerimaan eksternal, pemerintah terus berusaha untuk memaksimalkan penerimaan internal. Saat ini pajak merupakan sumber utama pembiayaan negara, karena itu pemerintah berusaha meningkatkan penerimaan yang bersumber dari pajak (Supriyati, 2012:1).

Sebagaimana yang diatur oleh Undang-undang Republik Indonesia No 28 Tahun 2007 pasal 1, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terhutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa bedasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan dapat digunkan untuk keperluan negara bagi kesejahteraan rakyat

Tanpa adanya pajak mustahil negara ini dapat melakukan pembangunan, peran pajak dalam APBN Indonesia terus mengalami peningkatan di berbagai sektor pendapatan negara. Sebagai gambaran perkembangannya proporsi penerimaan pajak terhadap APBN dalam tiga tahun sejak 2011 hingga 2013,

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

pada tahun 2011 pajak memberikan kontribusi 72% dari APBN Rp 1.210,6 triliun, pada tahun 2012 presentase penerimaan pajak meningkat menjadi 75% dari total APBN sebesar Rp 1.358,2 triliun, sedangkan data pada tahun 2013 menunjukan bahwa presentase pajak meningkat menjadi 78% dari total penerimaan negara Rp 1.530 triliun. (Sumber: www.bppk.kemenkeu.go.id)

Peran penerimaan pajak terhadap pendapatan negara dalam APBN sangat besar, sehingga pendapatan pajak dapat mempengaruhi jalannya pemerintahan. Dana yang bersumber dari penerimaan pajak dialokasikan untuk mendanai berbagai aspek kehidupan bangsa, mulai dari sektor perdagangan, pertanian, industri, kesehatan pendidikan. Oleh karena itu, betapa berperannya sektor pajak dalam rangka memenuhi kebutuhan pembangunan suatu bangsa dan dalam menjamin bergulirnya pemerintahan (Irawan, 2011:1).

Target pajak perlu dicapai dengan adanya kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak, namun didalam kenyataanya masih banyak para wajib pajak yang enggan untuk melaksanakan kewajiban nya dalam membayar pajak. Keengganan para wajib pajak dalam membayar pajak diakibatkan oleh rendah nya kesadaran dan motivasi para wajib pajak dalam membayar pajak, hal ini dapat dibuktikan pada 12 September 2013 pukul 15.07, data World Bank menunjukan populasi penduduk Indonesia di tahun 2012 yang berjumlah 246 juta jiwa. Dari jumlah tersebut, minimal 25%-nya, atau sekitar 61,5 juta jiwa dikatakan telah memenuhi syarat sebagai wajib pajak. Namun kenyataannya jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar

dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) hanya berjumlah 23,22 juta jiwa dan jumlah WP badan yang terdaftar berjumlah 2,2 jiwa. Artinya masih terdapat kurang lebih 36,08 juta penduduk Indonesia yang belum ber-NPWP (http://www.pajak.go.id/content).

Pada tahun 2010 total wajib pajak orang pribadi yang berada pada wilayah DKI Jakarta bedasarkan pendapatan sebanyak 2.288.136 orang, yang terdiri dari 1.522.521 karyawan dan 765.615 pengusaha. Dengan penerimaan pajak daerah pada tahun 2011 sebesar 15,22 triliun, pada tahun 2012 sebesar 17,72 triliun, pada tahun 2013 sebesar 23,36 triliun dan pada tahun 2014 sebesar 27 triliun (www.beritajakarta.com).

Pemerintah melakukan berbagai upaya seperti Kegiatan Sensus Pajak Nasional yang akan memudahkan Direktorat Jendral Pajak dalam menerima data masyarakat yang seharusnya sudah berkewajiaban membayar pajak namun belum mendaftarkan diri, sehingga pembinaan kepada wajib pajak lebih mudah dilakukan dengan berbagai penyuluhan perpajakan, edukasi dan himbauan yang diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai hak dan kewajiban perpajakanya.

Dalam Kegiatan Sensus Pajak Nasional ini, Direktorat Jendral Pajak melalui petugasnya dapat berinteraksi dengan masyarakat untuk melakukan sosialisasi secara langsung, petugas sensus dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang manfaat pajak dan pentingnya membayar pajak

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

sehingga diharapkan akan timbul motivasi dan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.

Selain karena kurangnya kesadaran dan motivasi wajib pajak dalam membayar pajak hal lain dapat dilihat juga karena dipengaruhi oleh hilangnya kepercayaan para wajib pajak terhadap Instansi Perpajakan, sebagaimana adanya kasus penyelewengan pajak antara oknum petugas pajak dan wajib pajak. Diantara kasus penyelewengan adalah sebagai berikut ini:

Tabel 1.1

Kasus penyelewengan pajak

No.	Tahun Kasus	Kasus Penyelewengan Pajak	Sumber
1.	2009	Gayus Holomoan Tambunan terjerat kasus, antara lain: a. Penerimaan suap dari konsultan pajak dari PT. Metropolitan Retailment sebesar Rp 12,6 miliar dan Rp 2,62 miliar. b. Terkait kasus tindak pidana korupsi untuk penerimaan uang terkait jasa kepengurusan keringanan pajak pada PT. Bumi Resources pada 2009, PT. Kaltim Prima Coal sebesar 500 ribu USD. c. Kasus suap yang diberikan kepada sejumlah polisi yang bertugas agar dapat bebas keluar masuk tahanan di Karutan Brimob Kelapa Dua, Depok	http://www.tribunnews.com/nasional/2013/08/03/hukuman-gayus-tambunan-jadi-30-tahun-penjara
2.	2012	Dhana Widyatmika terbukti melakukan tiga perbuatan pidana, yaitu: a. Terbukti menerima gratifikasi berupa uang senilai Rp 2,75 miliar berkaitan dengan kepengurusan utang pajak PT. Mutiara Virgo, yang seharusnya membayar Rp 128 miliar menjadi Rp 30 miliar.	http://nasional.kompas.com/read/2013/04/22/21431257/Hukuman.Dhana.Widyatmika.Diperberat.Jadi.10.Tahun

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

		b. Melakukan tindak pidana pemerasan terhadap PT. Kornet Trans Utama sebesar 1 miliar untuk bantuan menurunkan kurang bayar pajak PT. Kornet sebesar Rp 3,2 miliar. c. Terbukti melakuan tindak pidana pencucian uang atas kepemilikan uang sejumlah Rp 11,41 miliar dan 302.000 USD direkeningnya dinilai tidak wajar karena posisi Dhana sebagai pegawai negeri sipil golongan III C.	
3.	2013	Eko Darmayanto dan Muhammad Dian Irwan Nuqisra didakwa menerima uang sebesar SGD 600 ribu dari PT. The Master Steel uang tersebut untuk penghentian penyidikan kasus pajak Master Steel.	http://nasional.kompas.com/read/2013/12/17/1849254/2.Penyidik.Pajak.Divonis.Sembilan.Tahun.Penjara
4.	2013	Alexander Patra wajib pajak yang menjadi tersangka akibat menunggak pajak dari tahun 2005 -2008 dengan tidak memasukan SPT pajak sesuai yang sebenarnya yang mengakibatkan kerugian negara hingga 5M.	http://www.riaupos.co/39660-berita-tunggak-pajak-rp5-m,-ap-tersangka.html
5.	2014	Hadi Purnomo ketua Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) terjerat kasus dugaan korupsi terkait pembayaran pajak PT. Bank Central Asia (BCA), Hadi Purnomo diduga melakukan perbuatan melawan hukum dan penyalahgunaan wewenang dalam kapasitas sebagai Direktur Jendral Pajak 2002-2004.	http://news.detik.com/read/2015/03/05/103925/2850212/10/kpk-panggil-hadi-poernomo-sebagai-tersangka-kasus-pajak-bca

Sumber data: data yang diolah peneliti

Dari kasus-kasus di atas dapat dilihat bahwa di negara ini terdapat kasus penyelewengan pajak yang terjadi bukan hanya dari pegawai pajak namun ada juga wajib pajak yang melakukan penyelewengan pajak sebagaimana diberitakan oleh media mengenai kasus-kasus penyelewengan pajak, namun peneliti hanya akan membahas mengenai oknum pegawai pajak yang

melakukan kecurangan dengan melakukan tindakan korupsi, suap, dan tindakan mafia pajak yang dapat merugikan negara, dengan demikian hal ini dapat membuat tingkat motivasi wajib pajak menjadi terpengaruh dan membuat persepsi negatif pada masyarakat terhadap instansi perpajakan berserta oknum-oknumnya.

Selain pengetahuan pajak dan kasus-kasus penyelewengan pajak yang terus berkembang faktor yang dinilai mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak adalah kualiatas pelayanan, pelayanan merupakan proses bantuan kepada orang lain yang dilakukan dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60). Dengan ini wajib pajak akan termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana para petugas pajak (fiskus) dalam memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajak nya.

Dalam Keputusan Jendaral Pajak Nomor:KEP-378/PJ/2013 sebagaimana tentang Penetapan Standart Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), telah diputuskan bahwa standart pelayanan pajak sudah ditetapkan dan wajib dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak sebagai acuan dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik. Maka dari itu, aparat pajak harus selalu melakukan perbaikan kinerja kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesadaran dan motivasi guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang berarti meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak.

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Ihsan (2013) melakukan pengujian tentang pengaruh pengetahuan wajib pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pemerikasaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di kota Padang. Metode analisis data menggunakan analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukan bahwa semua variabel berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di kota Padang.

Irawan (2012) melakukan pengujian tentang pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, penyelewengan pajak, dan persepsi wajib pajak atas kinerja pelayanan perpajakan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan nya, metode analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukan bahwa pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan dan persepsi wajib pajak atas kinerja pelayanan perpajakan berpengaruh positif yang signifikan sedangkan penyelewengan pajak berpengaruh negatif signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Doni Sapriadi (2013) melakukan pengujian tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB pada Kecamatan Seupu Rejang. Metode analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil Penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kecamatan Seupu Rejang.

Supriyati (2013) melakukan pengujian tentang dampak motivasi dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode analisis data menggunakan analisis regresi. Hasil penelitian menunjukan bahwa Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP pada persepsi WP OP dan pada persepsi mahasiswa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP. Namun pengujian antara motivasi dan pengetahuan pajak menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh tidak signifikan terhadap pengetahuan pajak pada persepsi WP OP dan sebaliknya pada persepsi mahasiswa menyatakan motivasi berpengaruh signifikan terhadap pengetahuan pajak. Sedangkan peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan variabel penelitian pengetahuan pajak, penyelewengan pajak, dan kualitas pelayanan fiskus yang diduga berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak dengan WP OP yang terdapat di wilayah DKI Jakarta.

Dalam penelitiannya peneliti menggunakan variabel pengetahuan pajak, penyelewengan pajak, dan kualitas pelayanan fiskus karena dari penelitian sebelumnya merupakan variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Bedasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas maka penliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, PENYELEWENGAN PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK"**

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak?
2. Apakah penyelewengan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak?
3. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak?
4. Apakah pengetahuan pajak, penyelewengan pajak, dan kualitas pelayan fiskus berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki faktor yang akan diperkirakan mempengaruhi motivasi wajib pajak. Variabel yang diperkirakan mempengaruhi tingkat

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

motivasi wajib pajak dalam membayar pajak adalah pengetahuan pajak, penyelewengan pajak, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Penelitian dilakukan terhadap wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di wilayah DKI Jakarta karena untuk memperluas lokasi pengambilan sampel dengan ketentuan wajib pajak orang pribadi yang sudah mempunyai nomor pokok wajib pajak.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis sampai sejauh mana:

a. Pengaruh pengetahuan pajak terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak di wilayah DKI Jakarta.
b. Pengaruh penyelewengan pajak terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak di wilayah DKI Jakarta.
c. Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak di wilayah DKI Jakarta.
d. Pengaruh pengetahuan pajak, penyelewengan pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak di wilayah DKI Jakarta.

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

1.4.2 Manfaat penelitian

a. Direktorat Jendral Pajak, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan atau bahan pertimbangan dalam membuat atau mengevaluasi kebijakan dengan melihat pandangan nyata wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sebagai upaya meningkatkan motivasi dan kesadaran para wajib pajak guna untuk meningkatkan penerimaan negara yang berasal dari pajak.
b. Kantor Pelayanan Pajak, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan memberikan informasi sehingga dapat dijadikan perbaikan diri bahwa KPP dan seluruh pegawai pajak harus terus melakukan perbaikan opini publik di bidang perpajakan.
c. Peneliti, sebagai sarana untuk memperluas wawasan serta menambah referensi mengenai perpajakan, terutama tentang tingkat motivasi para wajib pajak di indonesia dalam membayar pajak.
d. Pembaca, sebagai sarana untuk menambah pengetahuan pajak dan diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan ini terdiri dari beberapa bab, dimana dalam tiap-tiap bab dilengkapi dengan sub-sub bab masing-masing yaitu:

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini penulis menjelaskan teori-teori yang digunakan dalam menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap suatu masalah yang diteliti nya, bab ini juga memuat kerangka pikir dan pengajuan hipotesis.

BAB III Metodologi Penelitian

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang ruang lingkup penelitian, metode pengumpulan sampel, metode pengumpulan data, serta metode analisis data yang dipakai untuk mengolah data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini diuraikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh pengetahuan pajak, penyelewengan pajak, dan kulaitas pelayanan fiskus terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak baik mengenai pengujian variabel dengan asumsi klasik, maupun analisis regresi dan pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelum nya dengan hasil penelitian yang disampaikan secara verbal dengan kata-kata dan secara sistematis dalam bentuk angka-angka

BAB V Kesimpulan

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

Dalam bab ini merupakan penutup dari keseluruhan pembahasan penelitian yang terdiri dari kesimpulan dan beberapa saran berkaitan dengan penulisan ini.

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

BAB II

LANDASAN TEORITIS

2.1 Basis Teori

2.1.1 Teori Harapan (Expectacy Theory)

"*Expectancy theory is based on four assumptions (Vroom, 1964). One assumption is that people join organizations with expectations about their needs, motivations, and past experiences. These influence how individuals react to the organization. A second assumption is that an individual's behavior is a result of conscious choice. That is, people are free to choose those behaviors suggested by their own expectancy calculations. A third assumption is that people want different things from the organization (e.g., good salary, job security, advancement, and challenge). A fourth assumption is that people will choose among alternatives so as to optimize outcomes for them personally (Lunenburg, 2011:1)*".

Bedasarkan teori di atas, yang menunjukan bahwa perilaku yang dihasilkan oleh masing-masing individu bergantung pada apa yang mereka rasakan dan perhitungkan dengan baik untuk mendapatkan hasil yang optimal untuk mereka secara pribadi. Bila dikaitkan dengan dunia perpajakan, teori harapan ini sangat erat kaitannya dengan motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Para wajib pajak yang melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak adalah gambaran perilaku nyata seorang individu yang didasarkan pada empat asumsi yang akan diuraikan.

Teori harapan didasarkan pada empat asumsi. Dalam asumsi pertama, dijelaskan bahwa gambaran perilaku seorang individu adalah

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

hasil dari pilihan masing-masing individu yang didasarkan pada kebutuhan, motivasi dan pengalaman masa lalu yang dioptimalkan untuk mereka secara pribadi. Hal ini jelas menggambarkan bahwa gambaran perilaku seorang wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya adalah hasil dari pilihan masing-masing individu yang didasarkan pada kebutuhan mereka akan keinginan yang nyata atas fasilitas yang dibangun dari uang pajak yang dibayarkan, motivasi mereka untuk menjadi warga negara yang patuh dalam rangka membantu pembangunan negara dan pengalaman masa lalu mereka yang didasari dari berbagai kejadian dan pemberitaan media mengenai dunia perpajakan.

Asumsi kedua, menjelaskan bahwa perilaku individu adalah hasil dari pilihan yang sadar, yang berarti setiap individu bebas memilih apa yang akan dipilih menurut perhitungan harapan mereka sendiri. Dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, para wajib pajak juga memiliki kebebasan untuk membayarkan pajaknya atau tidak, karena mereka memiliki perhitungan dan analisa sendiri untuk melakukan suatu tindakan terkait dengan apa yang mereka harapkan secara pribadi. Ketika wajib pajak memilih untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya untuk membayar pajak, maka pilihan tersebut mereka sadari sebagai pilihan yang telah diperhitungkan berdasarkan harapan yang dibangun.

Asumsi ketiga adalah bahwa perilaku yang dihasilkan individu adalah hasil dari keinginan yang timbul karena adanya perbedaan yang lebih menguntungkan dari sesuatu yang akan mereka pilih. Dalam kaitannya

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

dengan melaksanakan kewajiban perpajakan, para wajib pajak akan mempertimbangkan perbedaan yang dihasilkan ketika mereka membayar pajak atau tidak. Misalnya, dalam hal mereka merasakan banyaknya pembangunan berkelanjutan yang mencerminkan uang pajak digunakan dengan sebaik-baiknya atau tidak, perbaikan dan pembenahan sistem perpajakan demi kemudahan dan kenyamanan wajib pajak, dan citra perpajakan yang semakin baik.

Asumsi keempat adalah bahwa individu akan membuat pilihan diantara berbagai alternatif yang dapat mengoptimalkan hasil untuk mereka secara pribadi. Pada asumsi terakhir ini berkaitan dengan motivasi wajib pajak dalam membayar pajak yang dicerminkan pada pilihan mereka diantara alternatif membayarkan pajak sesuai pajak terhutang atau bertindak curang untuk mengecilkan pajak yang dibayarkan. Tindak curang inilah yang banyak menyebabkan para wajib pajak memiliki motivasi yang salah dalam membayar pajak.

2.2 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan merupakan segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal yang terjadi setelah melakukan kegiatan terhadap suatu obyek tertentu. Sebagian besar pengetahuan diperoleh melalui indra penglihatan dan pendengaran. Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Carolina, 2012:7). Dalam hal ini peneliti akan menguraikan mengenai pengetahuan tentang perpajakan dengan konsep jenis pajak, hukum pajak, sistem pemungutan pajak, serta tata cara perpajakan yang benar.

2.2.1 Pengertian Pajak

1) Definisi pajak berdasarkan Undang-undang

Undang-undang (UU) Nomor 28 Tahun 2007 Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah:

> "Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa bedasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat".

2) Definisi Pajak menurut Beberapa Pakar:

Menurut Soemitro yang dikutip oleh Resmi (2014:1), pajak adalah sebagai berikut:

> "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara bedasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum".

Menurut Djajadiningrat yang dikutip oleh Resmi (2014:1), pajak adalah sebagai berikut:

> "Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum".

Dari pengertian para pakar tersebut dapat dikatakan bahwa unsur pokok yang melekat dalam definisi pajak, yaitu:

a) Pajak dipungut bedasarkan ketentuan Undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
b) Dalam pembayaran pajak, tidak adanya timbal balik yang ditunjukan secara langsung.
c) Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun daerah.
d) Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah.

2.2.2 Fungsi Pajak

Menurut Resmi (2014:3), terdapat dua fungsi pajak, yaitu:

1) Fungsi *Budgetair* (Anggaran)

   Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya baik rutin maupun pembangunan, sebagai sumber penerimaan negara pemerintah berupaya memasukan uang sebanyak-banyak untuk kas negara. Sebagai contoh yaitu dimasukannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2) Fungsi *regulerend* (Pengatur)

   Fungsi regulerend yaitu suatu fungsi pajak yang dipergunakan oleh pemerintah sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu. Melalui pajak, pemerintah bisa mengatur

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak, dalam rangka melindungi produksi dalam negeri, pemerintah menetapkan bea masuk yang tinggi untuk produk luar negeri.

Contoh: Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras, barang-barang mewah, dan tarif pajak ekspor sebesar 0% untuk mendorong ekspor produk indonesia di pasaran dunia.

Dari deskripsi pembagian fungsi diatas, dapat disimpulkan bahwa pajak sangat memiliki fungsi penting dalam kehidupan bernegara. Tanpa adanya pajak, sebuah negara tidak akan memiliki cukup sumber pendapatan untuk membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan negara. Pajak adalah sumber pendapatan yang berasal dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat demi pembangunan dan keutuhan suatu negara serta kesejahteraan seluruh masyarakat.

2.2.3 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Resmi (2014:11), sistem pemungut pajak terbagi menjadi tiga yaitu:

1) *Official Assesment System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada aparatur perpajakan (fiskus) untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

2) *Self Assesment System*

Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan Undang-undang perpajakan yang berlaku. wajib pajak diberi kepercayaan sebagai berikut:

a) Menghitung sendiri pajak yang terutang;
b) Memperhitungkan sendiri pajak yang terhutang;
c) Membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terhutang.

3) *With Holding System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

2.2.4 Jenis Pajak

Menurut Resmi (2014:7-8), terdapat berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokan yaitu menurut golongan, menurut sifat, dan menurut lembaga pemungutnya.

1) Menurut golongan

Pajak dikelompokan menjadi dua, yaitu:

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

a) Pajak langsung

Pajak yang harus di tanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain maupun pihak lain. Pajak harus menjadi beban wajib pajak yang bersangkutan. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh)

b) Pajak Tidak Langsung

Pajak yang dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi apabila ada suatu kegiatan atau peristiwa yang menyebabkan terutangnya pajak. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

2) Menurut Sifat

Pajak dapat dikelompokan menjadi dua yaitu:

a) Pajak Subjektif

Pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang melihat keadaan subjeknya (status perkawinan, banyaknya anak, dan tanggung jawab lainnya). Contoh Pajak penghasilan (PPh). Dalam PPh, terdapat subjek pajak (wajib pajak) orang pribadi.

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

b) Pajak Objektif

Pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak maupun tempat tinggalnya. Contoh Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

3) Menurut Lembaga Pemungutan Pajak

a) Pajak Pusat

Pajak Negara (Pajak Pusat) merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Pajak pusat diatur dalam Undang-undang dan hasilnya akan masuk ke Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. Contoh : PPh, PPN, PPnBM.

b) Pajak Daerah

Pajak Daerah adalah pajak yang wewenang pemungutannya ada pada Pemerintah Daerah baik Daerah tingkat I (Pajak Provinsi) maupun Daerah tingkat II (Pajak Kabupaten/Kota) dan digunakan untuk membiayai rumah

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

tangga daerah masing-masing, dan pajak daerah akan masuk ke Anggaran Pendapatan Belanja Daerah.

2.2.5 Tata Cara Pemungutan Pajak

Menurut Resmi (2014:9) cara pemungutan pajak dikenal dengan stelsel pajak, dimana pemungutan pajak dilakukan bedasarkan 3 stelsel, yaitu:

1) Stelsel nyata (*Riil*)

   Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan) yang nyata. Pemungutannya baru dapat dilaksanakan pada akhir tahun ketika semua penghasilan sesungguhnya telah diketahui.

2) Stelsel Anggapan (*fictive stelsel*)

   Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang.

3) Stelsel Campuran

   Stelsel ini merupakan campuran dari stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun besarnya pajak dihitung bedasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

2.2.6 Hukum Pajak

Menurut Bohari dalam Suandy (2011:16) mengatakan bahwa:

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

"Hukum Pajak adalah suatu kumpulan peraturan-peraturan yang mengatur hubungan antara pemerintah sebagai pemungut pajak dan rakyat sebagai pembayar pajak".

Menurut Suandy (2011:16), dalam hukum pajak diatur mengenai:

1) Siapa yang menjadi subjek pajak dan wajib pajak;
2) Obyek-obyek apa saja yang menjadi objek pajak;
3) Kewajiban wajib pajak terhadap pemerintah;
4) Cara penagihan pajak; dan
5) Cara mengajukan keberatan pajak dan banding pada peradilan pajak.

Menurut Mardiasmo (2013), hukum pajak dibedakan menjadi dua yaitu:

1) Hukum pajak formil, yaitu memuat bentuk/tata cara untuk mendukung ketentuan hukum pajak material yang diperlukan untuk melaksanakan atau merealisasikan ketentuan hukum material. Hukum ini memuat antara lain:
   a) Tata cara penyelenggaraan (prosedur) penetapan suatu hutang pajak.
   b) Hak-hak fiskus untuk mengadakan pengawasan terhadap para wajib pajak mengenai keadaan yang menimbulkan hutang pajak.

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

c) Kewajiban wajib pajak misalnya menyelenggarakan pembukuan dan hak wajib pajak untuk mengajukan keberatan dan banding.

2) Hukum Pajak Material, yaitu hukum yang memuat mengenai norma-norma yang menerangkan keadaan, perbuatan, peristiwa hukum yang dikenai pajak (objek pajak), siapa yang dikenakan pajak (subjek), berapa besar pajak yang dikenakan tarif (tarif), serta hubungan hukum antara pemerintah dan wajib pajak.

2.2.7 Penghasilan Tidak Kena Pajak

Setiap orang pasti mempunyai beban hidup/daya pikul untuk mencukupi kebutuhannya. Oleh karena itu setiap pegawai tetap dan pensiunan yang menerima penghasilan secara bulanan dapat pengurangan terhadap pengahasilan bruto dengan penghasilan tidak kena pajak (PTKP).

PTKP diberikan untuk diri sendiri dan status kawin apabila sudah menikah dan hanya diakui untuk 1 pernikahan saja, selain itu apabila mempunyai tanggungan dapat diberikan maksimal 3 orang. Tanggungan ini untuk setiap keluarga dengan ketentuan sedarah dan berada dalam garis keturunan lurus serta anak angkat yang menjadi tanggungan sepenuhnya.

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

Sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 162/PMK.011/2012 terhitung 1 januari 2013, Pengasilan tidak kena pajak per tahun diberikan paling sedikit sebesar:

a. Rp 24.300.000 untuk diri wajib pajak orang pribadi;
b. Rp 2.025.000 tambahan untuk wajib pajak yang kawin;
c. Rp 24.300.000 tambahan untuk seorang istri yang penghasilannya digabung dengan penghasilan suami sebagai mana dimaksud pasal 8 ayat (1); dan
d. Rp 2.025.000 tambahan untuk setiap anggota keluarga sedarah dan dalam garis keturunan serta anak angkat yang menjadi tanggungan sepenuhnya, paling banyak 3 orang untuk setiap keluarga. (www.pajak.go.id)

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.122 /PMK.010/2015 yang berlaku mulai tahun pajak 2015 tentang penyesuaian besarnya penghasilan tidak kena pajak tanggal 29 juni 2015 yang menggantikan peraturan menteri keuangan No.162/PMK.011/2012 disesuaikan menjadi berikut:

a. Rp 36.000.000 untuk diri wajib pajak orang pribadi;
b. Rp 3.000.000 tambahan untuk wajib pajak yang kawin;
c. Rp 36.000.000 tambahan untuk seorang istri yang penghasilannya digabung dengan penghasilan suami sebagaimana dimaksud dalam

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

pasal 8 ayat (1) sebagaimana telah beberapa kali dirubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008.

d. Rp 3.000.000 tambahan untuk setiap anggota keluarga sedarah dan dalam garis keturunan lurus serta anak angkat yang menjadi tanggungan sepenuhnya, paling banyak 3 orang untuk setiap keluarga. (www.jdih.kemenkeu.go.id)

Tabel 2.1
PTKP pada tahun 2013 dan perubahan pada tahun 2015

Uraian	2013	2015
Tidak kawin / -	24.300.000	36.000.000
Kawin / -	26.325.000	39.000.000
Kawin / 1	28.350.000	42.000.000
Kawin / 2	30.375.000	45.000.000
Kawin / 3	32.400.000	48.000.000

Sumber data: data diolah penulis

2.2.8 Tarif pajak dan PPh Pasal 21

a. Tarif Pajak

Menurut Resmi (2014:14-16) tarif pajak adalah tarif untuk menghitung besarnya pajak terutang (pajak yang harus dibayar) tarif pajak dapat dinyatakan dalam presentase. Tarif pajak dapat dibedakan menjadi tarif tetap, tarif proporsional (sebanding), dan tarif progresif (meningkat).

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

1. Tarif Tetap

   Tarif berupa jumlah yang tetap (sama besarnya) terhadap berapapun jumlah yang menjadi dasar pengenaan pajak. Maka dari itu berapapun besarnya pajak yang terutang adalah tetap. Contoh: tarif bea materai.

2. Tarif Proporsional atau Sebanding

   Tarif berupa presentase yang sifatnya tetap terhadap jumlah berapapun dasar pengenaan pajaknya. Contoh: dikenakan Pajak Pertambahan Nilai sebesar 10% atas penyerahan barang kena pajak.

3. Tarif Progresif (meningkat)

   Tarif pajak yang presentasenya menjadi lebih besar apabila jumlah pajak yang menjadi dasar pengenaan nya menjadi semakin besar. Contoh: wajib wajak orang pribadi dalam negeri (tabel 2.2)

Tabel 2.2

Tarif Wajib Pajak Orang Pribadi

Lapisan Penghasilan Kena Pajak	Tarif pajak
0 – 50.000.000	5%
>50.000.000 – 250.000.000	15%
>250.000.000 – 500.000.000	25%
>500.000.000	30%

Sumber : http://www.klinik-pajak.com

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

b. Pajak Penghasilan pasal 21:

Menurut Resmi (2014:179) pajak penghasilan sehubungan dengan pekerjaan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi subjek pajak dalam negeri yang disebut PPh pasal 21, merupakan pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh WPOP dalam negeri.

1. Pemotong PPh pasal 21:

Menurut Resmi (2014:182) Setiap orang pribadi atau badan yang diwajibkan untuk memotong PPh pasal 21:

a. Pemberi kerja yang terdiri atas orang pribadi dan badan yang terkait dengan pembayaran gaji, upah dan honorarium tersebut.
b. Bendahara atau pemegang kas pemerintah yang membayarkan gaji, upah, honorarium dan tunjangan sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan.
c. Dana pensiun, badan penyelenggara jamsostek yang membayar uang pensiun dan tunjangan hari tua.
d. Orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas serta badan yang membayar honorarium, komisi, fee.
e. Penyelenggara kegiatan, badan pemerintah, organisasi nasional dan internasional serta lembaga lainnya yang menyelenggarakan kegiatan,

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

yang membayar honorarium, hadiah atau penghargaan dalam bentuk apapun kepada WPOP dalam negeri.

2. Penerima penghasilan (wajib pajak PPh pasal 21):

Menurut Resmi (2014:184-185) Penerima penghasilan yang dipotong PPh pasal 21 adalah orang pribadi yang merupakan:

a. Pegawai.
b. Penerima uang pesangon, pensiun atau tunjangan hari tua.
c. Bukan pegawai, yang memperoleh penghasilan dengan pemberian jasa, meliputi: tenaga ahli (akuntan, arsitek, dokter), pemain musik, pembawa acara, pelawak, penyanyi, dan seniman lainnya
d. Anggota dewan komisaris atau dewan pengawas yang tidak menangkap sebagai pegawai tetap pada perusahaan yang sama.
e. Peserta kegiatan yang menerima atau memperoleh penghasilan sehubungan dengan keikutsertaan dalam suatu kegiatan.

3. Penghasilan yang dipotong PPh pasal 21:

Menurut Resmi (2014:187) penghasilan yang dipotong PPh pasal 21 adalah:

a. Penghasilan yang diperoleh pegawai tetap baik yang bersifat teratur maupun tidak teratur.
b. Penghasilan yang diperoleh penerima pensiun secara teratur.

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

c. Penghasilan pegawai tidak tetap atau tenaga kerja lepas, berupa upah harian, mingguan ataupun secara bulanan.
d. Imbalan kepada bukan pegawai, berupa honorarium, komisi, fee, yang sehubungan dengan pekerjaan, jasa dan kegiatan.
e. Imbalan kepada peserta kegiatan berupa uang saku, uang representasi, hadiah atau penghargaan dalam bentuk apapun.

Pajak penghasilan pasal 21 merupakan pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan sehubungan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh WPOP dalam negeri, dengan penerima penghasilan yang di potong PPh 21 adalah pegawai, penerima pensiun, pegawai tidak tetap, bukan pegawai. Berdasarkan teori diatas mengenai pegawai tetap, pegawai tidak tetap, bukan pegawai diasumsikan menjadi profil responden dalam pengambilan kuesioner bahwa pekerjaan WPOP adalah Pegawai negeri, pegawai swasta dan wiraswasta.

Berdasarkan pengertian tarif pajak dan PPh pasal 21 diatas dapat dicontohkan dengan cara perhitungan pajak penghasilan pasal 21, dengan contoh soal sebagai berikut:

Cara perhitungan pph pasal 21:

Tn.A (memiliki NPWP) bekerja pada PT ABC sebagai pegawai tetap, menikah menikah tanpa anak, gaji sebulan adalah sebesar Rp 3.000.000, PT ABC mengikuit program jamsostek PJKK dan PJK oleh pemberi kerja masing-masing 0,50% dan 0,30% dari gaji serta iuran pensiun yang dibayar tiap bulan sebesar Rp 50.000. Pada bulan Juli 2013 Tn.A hanya memperoleh penghasilan berupa gaji. Perhitungan pph pasal 21 bulan Juli 2013 adalah sebagai berikut: (www.pajak.go.id)

- Gaji sebulan Rp 3.000.000
- Premi jaminan kecelakaan kerja Rp 15.000
- Premi jaminan kematian Rp 9.000 +
  Penghasilan bruto Rp 3.024.000
- Pengurangan:
  1. Biaya jabatan
  (5% x 3.024.000) = 151.200
  2. Iuran pensiun = 50.000 -
  Rp 201.200 -
- Penghasilan neto sebulan Rp 2.822.800
- Penghasilan neto setahun
  (12 x 2.822.800) = Rp 33.873.600
- PTKP:
  1. Untuk WP sendiri = 24.300.000
  2. Tambahan WP kawin = 2.025.000 +
  Rp 26.325.000 +
- Penghasilan Kena Pajak Setahun Rp 7.548.600
- Pembulatan Rp 7.548.000

- PPh terutang
  (5% x 7.548.000) = Rp 377.430
- PPh pasal 21 bulan Juli
- (377.430 : 12) = Rp 31.452

2.2.9 Dimensi Pengetahuan Perpajakan

Bedasarkan uraian pengetahuan perpajakan di atas (Ihsan, 2013:7) membagi dimensi pengetahuan perpajakan sebagai berikut:

1) Peran pajak, pajak adalah sumber penerimaan terbesar negara dan membayar pajak adalah kewajiban setiap warga negara.
2) Sistem Pemungutan Pajak, sistem pemungut pajak yang diterapkan di Indonesia bedasarkan *self assesment system* pada WP OP.
3) Pembayaran pajak, pajak terutang seorang wajib pajak diperhitungkan, dicatat dan dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai waktu pelaporan yang telah ditentukan.
4) *Update* Ketentuan dan Peraturan Perpajakan, wajib pajak mengetahui dan mengikuti perkembangan peraturan dan ketentuan perpajakan.

2.3 Penyelewengan Pajak

Penyelewengan pajak adalah sikap, cara, proses menyimpang atau penyalahgunaan dana yang dilakukan oleh mafia pajak terhadap dana pajak yang dibayar oleh wajib pajak (Irawan, 2012:3), sehingga penyelewengan pajak dapat dikatakan sebagai suatu istilah kejahatan dalam perpajakan yang dilakukan oleh individual ataupun kelompok yang

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

menyalahgunakan kekuasaan sebagai pejabat pajak. Kejahatan yang dimaksud dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Dalam hal menghitung atau menetapkan pajak

Menghitung atau menetapkan pajak yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan merupakan salah satu bentuk kejahatan yang dilakukan oleh pegawai pajak. Ketentuan ini terkait dan diatur pada pasal 36 A ayat (1) UUKUP bahwa:

"pegawai pajak yang karena kelalaiannya atau dengan sengaja menghitung atau menetapkan pajak tidak sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturanperundang-undangan"

Hal ini jelas mencerminkan sebuah kecurangan yang terjadi ketika besarnya pajak yang dibayarkan tidak sesuai dengan pajak terutang. Pertemun langsung antara wajib pajak dengan petugas dapat menjadi pemicu timbulnya kecurangan ini karena adanya negosiasi diantara mereka.

2) Bertindak di luar kewenangan.

Pelaksanaan tugas oleh pegawai pajak harus didasarkan pada kewenangan yang dimilikinya. Kewenangan ini dilaksanakan bedasarkan ketentuan perundang-undangan perpajakan agar wajib pajak memperoleh keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

untuk melaksanakan hak dan kewajibannya. Dalam pasal 36A ayat (2) UUKUP menegaskan bahwa:

"*Pegawai pajak yang dalam melakukan tugasnya dengan sengaja bertindak diluar kewenangannya yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dapat diadukan ke unit internal Departemen Keuangan yang berwenang melakuakan pemeriksaan dan investigasi dan apabila terbukti melakukannya dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan".*

Pasal ini menerangkan untuk menjaga profesionalisme para pegawai pajak dalam melaksanakan tugas yang semestinya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

3) Melakukan pemerasan dan pengancaman.

Pegawai pajak dalam melaksanakan tugasnya diharuskan bersikap jujur, memiliki keterbukaan, dan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Jika terjadi pemerasan dan pengancaman yang dilakukan oeh petugas pajak terhadap wajib pajak maka ancaman pidana pun akan dihadapi, hal ini sesuai dengn pasal 36A ayat(3) UUKUP yang menjelaskan bahwa:

"Pegawai pajak yang dalam melakukan tugasnya terbukti melakukan pemerasan dan pengancaman kepda wajib pajak untuk menguntungkan diri sendiri secara melawan hokum diancam dengan pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 368 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana".

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

Pemerasan dan pengamcaman ini sangat berkaitan dengan kejahatan pidana yang sangat berhubungan dengan jeratan hukum Negara, dalam hal ini pemerasan dan pengancaman yang dilakukan para pegawai pajak biasanya tidak kasat mata dan tidak langsung, tidak dengan perbuatan kasar melainkan sebuah "kerjasama kotor" antar wajib pajak denga pihak yang terkait.

4) Penyalahgunaan Kekuasaan

Penyalahgunaan kekuasaan oleh pegawai pajak diatur pada pasal 36A ayat (4) UUKUP:

"pegawai pajak yang dengan maksud menguntungkan diri sendiri secara melawan hukum dengan menyalahgunakan kekuasaannya memaksa seseorang untuk memberikan sesuatu, untuk membayar atau menerima pembayaran, atau untuk mengerjakan sesuau bagi dirinya sendiri, diancam dengan pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 12 Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi dan Perubahannya".

Penyalahgunaan kekuasaan inilah yang menjadi dasar timbulnya penggelapan pajak di Indonesia. Para pihak yang memiliki kekuasaan mempergunakan kekuasaanya sebagai dasar untuk bertindak curang dan melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Irawan (2012:12) penyelewengan pajak dapat dijadikan dimensi sebagai berikut:

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

1. Kejahatan Pajak, suatu tindakan kejahatan dalam perpajakan yang disinyalir adanya kelaziman ketika tidak terdeteksi oleh atasan.
2. Institusi Perpajakan, institusi perpajakan yang memperlihatkan *image* kurang baik dan kurangnya transparansi oknum mafia pajak yang diberitahukan pada masyarakat.
3. Hukum Pajak Indonesia, hukum yang terlihat kurang tegas dalam menanggulangi kasus pajak, hukuman yang tidak sebanding bagi oknum mafia pajak dan pengusutan, proses penyidikan sampai penyelesaian kasus yang terlihat lamban.

2.4 Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60). Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Secara sederhana definisi kualitas adalah sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Apabila jasa dari suatu

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

instansi tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti jasa pelayanan tersebut tidak berkualitas.

Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efesien, efektif dan bertanggung jawab, kualiatas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Sapriadi, 2013:10). Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan begitu juga sebaliknya.

Menurut Parasuraman (1985) dalam (Sapriadi, 2013:10) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi awal yang bias ditunjukan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, dan perlengkapan (situs resmi dan layanan kringg pajak);
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan membuktikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan;
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan memberi layanan dengan cepat dn tanggap;

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bias memberikan layanan dengan baik;
5. *Emphaty* (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan wajib pajak dengan sangat efektif dan efisien.

Untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, Direktorat Jendral Pajak pun mengeluarkan Surat Edaran Direktorat Jendral Pajak No. SE-84/PJ/2011 Tentang Pelayanan Prima yang menjelaskan bahwa salah satu sasaran DJP dalam mengeluarkan peraturan ini adalah meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam rangka mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan. Dalam Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor: KEP-378/PJ/2013 Tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak, juga telah diputuskan bahwa standar pelayanan telah ditetapkan dan wajib dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan dan masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan pajak dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesadaran dan motivasi para wajib pajak guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang berarti meningktakan penerimaan negara dari sektor pajak.

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

2.5 Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak

2.5.1 Pengertian Motivasi

Motivasi berasal dari kata latin "*movere"* yang berarti dorongan atau daya penggerak (Hasibuan, 2014:92). Motivasi mewakili proses-proses psikologikal yang menyebabkan timbulnya, diarahkannya dan terjadinya kegiatan-kegiatan sukarela (*volunteer*) yang diarahkan ke arah tujuan tertentu. Pengertian motivasi adalah suatu kekuatan potensial yang ada didalam diri seorang manusia yang dikembangkan sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan yang dapat mempengaruhi hasil kerjanya secara positif atau negatif, hal ini tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang yang bersangkutan (Winardi, 2004:6).

Motivasi adalah sebuah dorongan yang dapat mengarahkan perilaku. Besarnya motivasi akan berpengaruh terhadap intensitas perilaku (termotivasi, tanpa motivasi, apatis) dan juga kesesuaian dengan tujuan perilaku (Ghoni, 2012:10). Motivasi yang dikaitkan dengan lingkup perpajakan dalam hal motivasi wajib pajak dalam membayar pajak dapat dikatakan sebagai suatu kekuatan potensial yang ada didalam diri seorang manusia yang dikembangkan sendiri seperti kesadaran individu menjdi warga negara yang patuh dalam melaksanakan kewajiban untuk membayar pajak dan kekuatan luar seperti perkembangan sistem dan penerapan perpajakan yang meningkat atau semakin buruk yang dapat mempengaruhi hasil tindakan yang dilakukan (kepatuhan) para wajib pajak secara positif atau negatif, yang tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

yang bersangkutan. Ketika hasil tindakan yang dilakukan positif maka tercerminlah wajib pajak yang patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berarti adanya motivasi yang besar dan positif dari dirinya untuk membayar pajak. Begitupun sebaliknya, ketika hasil tindakan yang dilakukan negatif maka tercerminlah wajib pajak yang tidak membayar pajaknya yang berarti rendahnya motivasi yang ada didalam dirinya untuk membayar pajak sesuai kewajiban yang dimiliki sebagai warga negara yang baik. Adanya motivasi ini diharapkan setiap indvidu wajib pajak mau melaksanakan kewajiban perpajakannya sebagai warga negara yang patuh sesuai ketentuan dan perundang-undangan yang ada.

Menurut Syah (2010:136) motivasi dapat dibagi menjadi dua yaitu:

1. Motivasi Intrinsik adalah motivasi yang menjadi aktif atau berfungsinya tidak perlu dari rangsangan luar.
2. Motivasi Ekstrinsik adalah motivasi yang menjadi aktif karena adanya rangsangan dari luar.

Motivasi intrinsik ini mudah timbul karena berasal dari dorongan dalam diri untuk melakukan sesuatu, sedangkan motivasi ekstrinsik tidak mudah timbul karena perlu adanya rangsangan dari luar untuk membangkitkan motivasi ekstrinsik, maka dari itu petugas pajak (fiskus) dapat berperan untuk menumbuhkan tingkat motivasi wajib pajak agar proses penerimaan negara berjalan dengan baik. Motivasi yang timbul dari

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

dalam diri seseorang yang kemudian terealisasi yang berupa usaha atau kegiatan untuk mencapai tujuan.

2.5.2 Motivasi Wajib Pajak

Kesadaran atau motivasi wajib pajak dalam membayar pajak akan meningkat apabila dalam masyarakat muncul persepsi potsitif terhadap pajak. Persepsi positif ini muncul ketika dikaitkan dengan pengetahuan pajak yang dimiliki bahwa membayar pajak adalah kewajiban setiap warga negara yang telah memenuhi syarat dan ketentuan sebagai wajib pajak, pelayanan terbaik yang diberikan oleh petugas pajak untuk membantu proses dan penyelesaian membayar pajak, perkembangan dan perbaikan sistem perpajakan, pemberitaan positif mengenai dunia perpajakan yang dimuat dimedia, penegakan hukum perpajakan secara nyata dalam memberantas kasus-kasus penyimpangan yang ada dan pembangunan yang berkelanjutan secara nyata yang dapat mencerminkan uang pajak yang dibayarkan digunakan dengan semestinya dan sebaik-baiknya. Upaya pendidikan, penyuluhan dan sebagainya tidak banyak berarti dalam membangun kesadaran wajib pajak melaksanakan kewajiban pajak, jika masyarakat tidak merasakan manfaat dari membayar pajak. Disisi lain ancaman, hukuman maupun sanksi dalam undang-undang sudah cukup jelas terhadap wajib pajak yang melanggar atau mengabaikan kewajiban pajaknya (Yulianawati, 2011:2).

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

Menurut (Ghoni, 2012:15) perilaku individu atau kelompok sangat dipengaruhi oleh motivasi, dimensi motivasi membayar pajak adalah:

1. Membayar pajak merupakan kewajiban warga negara.
2. Dengan membayar pajak dapat membantu pertumbuhan daerah.
3. Dengan membayar pajak dapat ikut mensejahterakan daerah sekitar..
4. Dengan membayar pajak reputasi baik perusahaan akan tetap terjaga
5. Kemudahan administrasi yang diberikan oleh Dirjen pajak kepada wajib pajak.

Motivasi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, dengan kepatuhan wajib pajak yang tinggi akan meningkatkan pembangunan yang lebih baik lagi agar tercapainya kesejahteraan masyarakat. Tetapi, jika motivasi wajib pajak rendah dalam memenuhi kewajiban pajaknya maka diperkirakan pembangunan akan terhambat.

2.5.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Wajib Pajak

Menuru Supriyati (2012:19) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak, yaitu:

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

1. Tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, kesadaran membayar pajak yang timbul karena kemudahan proses dan penyelesaian membayar pajak.
2. Penggunaan uang pajak, hasil pemungutan pajak digunakan untuk pembangunan yang berkelanjutan
3. Sistem dan hukum perpajakan Indonesia, wajib pajak mengharapkan adanya perbaikan sistem perpajakan untuk mengembalikan kepercayaan wajib pajak terhadap hukum perpajakan.
4. Citra perpajakan Indonesia, kurangnya pengawasan yang menimbulkan adanya perilaku korup merajalela yang merugikan negara berdampak pada citra negatif yang melekat pada instansi perpajakan.
5. Pribadi wajib pajak, seorang wajib pajak yang baik adalah yang sadar akan tangggung jawabnya sebagai warga negara dan memiliki kebanggaan tersendiri menjadi wajib pajak yang patuh demi pembangunan negara.

2.6 Penelitian Terdahulu

Adapun hasil-hasil sebelumnya dari peneitian-penelitian terdaulu mengenai topik yang berkaitan dengan penelitian ini dapat dapat dilihat sebagai berikut:

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

1. Ihsan (2013) melakukan pengujian tentang pengaruh pengetahuan wajib pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pemerikasaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di kota Padang. Metode analisis data menggunakan analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh pengetahuan wajib pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukan bahwa semua variabel berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di kota Padang.
2. Irawan (2012) melakukan pengujian tentang pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, penyelewengan pajak, dan persepsi wajib pajak atas kinerja pelayanan perpajakan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, metode analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukan bahwa pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan dan persepsi wajib pajak atas kinerja pelayanan perpajakan berpengaruh posotif yang signifikan sedangkan penyelewengan pajak berpengaruh negatif signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
3. Doni Sapriadi (2013) melakukan pengujian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

pada Kecamatan Seupu Rejang. Metode analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil Penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kecamatan Seupu Rejang.

4. Supriyati (2013) melakukan pengujian tentang Dampak Motivasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Metode analisis data menggunakan analisis regresi. Hasil penelitian menunjukan bahwa Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP pada persepsi WP OP dan pada persepsi mahasiswa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP. Namun pengujian antara motivasi dan pengetahuan pajak menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh tidak signifikan terhadap pengetahuan pajak pada persepsi WP OP dan sebaliknya pada persepsi mahasiswa menyatakan motivasi berpengaruh signifikan terhadap pengetahuan pajak.
5. Anggraini (2012) melakukan pengujian tentang Pengaruh Pengetahuan pajak, Persepsi Tentang Petugas Pajak dan Sistem Administrasi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Metode analisis data menggunakan analisis regresi. Hasil penelitian menunjukan bahwa ketiga variabel yaitu pengetahuan pajak, persepsi tentang petugas pajak, dan sistem

administrasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Tabel 2.3
Hasil Penelitian Terdahulu

No .	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode penelitian		Hasil penelitian
			Persamaan	Perbedaan	
1.	Ihsan (2013)	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang.	Variabel pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan metode pengolahan data dengan analisis regresi berganda.	Variabel penyuluhan pajak, pemeriksaan pajak, kepatuhan wajib pajak, obyek penelitian, dan populasi serta waktu penelitian.	Semua variabel berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di kota Padang.
2.	Sapriadi (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB Pada Kecamatan Seupu Rejang.	Variabel kualitas pelayanan pajak dan metode pengolahan data dengan analisis regresi berganda.	Variabel sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak, obyek penelitian, dan populasi serta waktu penelitian.	Kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
3.	Irawan (2012)	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Penyelewengan Pajak dan Persepsi Wajib	Variabel pengetahuan wajib pajak, penyelewengan pajak, motivasi wajib pajak, dan	Variabel kinerja Pelayanan Perpajakan dan populasi serta waktu penelitian.	Pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, dan persepsi wajib pajak atas kinerja pelayanan

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

		Pajak Atas Kinerja Pelayanan Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan.	metode pengolahan data dengan analisis regresi berganda.		perpajakan berpengaruh positif yang signifikan sedangkan penyelewengan pajak berpengaruh negatif signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
4.	Supriyati (2012)	Dampak Motivasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel motivasi, pengetahuan perpajakan dan metode pengolahan data dengan analisis regresi berganda.	Variabel kepatuhan wajib pajak, dan populasi serta waktu penelitian.	Motivasi berpengaruh terhadap kepatuhan WP pada persepsi WP OP. Namun pada persepsi mahasiswa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Selain itu, pengujian antara motivasi dan pengetahuan pajak menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh tidak signifikan terhadap pengetahuan pajak pada persepsi wajib

					pajak orang pribadi dan sebaliknya pada persepsi mahasiswa menyatakan motivasi berpengaruh signifikan terhadap pengetahuan pajak.
5.	Anggraini (2012)	Pengaruh Pengetahuan pajak, Persepsi Tentang Petugas Pajak dan Sistem Administrasi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	Variabel pengetahuan pajak dan metode pengolahan data dengan metode analisis regresi berganda.	Variabel persepsi petugas pajak, sistem administrasi pajak, kepatuhan wajib pajak dan populasi serta waktu penelitian	ketiga variabel yaitu pengetahuan pajak, persepsi tentang petugas pajak, dan sistem administrasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
6.	Ghoni (2013)	Pengaruh Motivasi dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak daerah	Variabel motivasi dan pengetahuan wajib pajak, dengan metode analisis regresi berganda	Variabel kepatuhan wajib pajak daerah, obyek penelitian, populasi, sampel dan waktu penelitian	Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak daerah, sedangkan motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak daerah

Sumber data : data yang diolah peneliti

2.7 Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak

Pengetahuan perpajakan merupakan pengetahuan yang dimiliki oleh individu mengenai berbagai ketentuan dan peraturan perpajakan. Pengetahuan dinilai penting karena dapat memberikan motivasi secara langsung atau tidak langsung dalam menentukan apa yang akan dilakukan, karena pengetahuan dapat memeberikan gambaran secara umum untuk seseorang melakukan suatu kegiatan yang sebelumnya tidak ia ketahui.

Pengetahuan pajak dapat menumbuhkan sikap positif wajib pajak jika mereka paham betul isi undang-undang perpajakan yang sering kali mengalami perubahan (Anggraini, 2012:6). Dalam penelitiannya menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, karena para wajib pajak mengetahui bahwa pajak dipungut bedasarkan undang-undang yang dibuat pemerintah dan sifatnya memaksa.

Peraturan perpajakan yang sering kali berubah yang dapat membingungkan para wajib pajak sehingga kondisi seperti ini akan berpengaruh pada rendahnya keinginan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, sehingga pemahaman wajib pajak atas ketentuan maupun peraturan perpajakan yang berlaku sangat diperlukan agar wajib pajak akan lebih sadar dalam memenuhi kewajiban dalam membayar pajak (Ihsan, 2013:5). Dalam penelitiannya telah menunjukan bahwa terdapat

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

pengaruh yang signifikan dan positif antara pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan kepatuhan wajib pajak badan dikota Padang. Pengaruh pengetahuan wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak badan ditunjukan dengan semakin baik pengetahuan wajib pajak tersebut maka kepatuhan wajib pajak badan akan semakin baik pula.

Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_{o1} : Pengetahuan pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

H_{a1} : Pengetahuan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

2. Pengaruh Peyelewengan Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak

Penyelewengan pajak adalah sikap, cara, proses menyimpang atau penyalahgunaan dana yang dilakukan oleh mafia pajak terhadap dana pajak yang dibayar oleh wajib pajak (Irawan, 2012:3). Dalam penelitiannya menyatakan bahwa kaitan penyelewengan pajak dengan motivasi membayar pajak adalah dengan adanya berita mengenai penyelewengan pajak maka sangat mempengaruhi wajib pajak. Dalam kenyataannya, pemberitaan mengenai penyelewengan pajak sangat mempengaruhi perilaku wajib pajak sehingga menimbulkan keengganan bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan.

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

Wajib pajak khawatir dengan maraknya penyelewengan pajak yang dilakukan oleh fiskus ataupun aparat terkait yang akan membuat pembangunan negara menjadi tersendat akibat ulah oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Dengan kondisi seperti ini akan berpengaruh pada keinginan wajib pajak yang rendah dalam membayar pajak.

Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_{o2} : Penyelewengan pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

H_{a2} : Penyelewengan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Membayar pajak

Kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak. Kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Sapriadi, 2013:10). Dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan postif terhadap terhadap kepatuhan wajib pajak karena dengan semakin baiknya kualitas pelayanan tersebut maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

Pelayanan yang diberikan oleh fiskus dalam perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses perpajakan melibatkan fiskus dan wajib pajak dalam membuat pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap (*attitude)* wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan. Semakin baik pelayanan fiskus maka wajib pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan, namum jika pelayanan fiskus tidak baik hal ini akan membuat wajib pajak enggan untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_{o3} : Kualitas pelayanan fikus tidak berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

H_{a3} : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

4. Pengaruh pengetahuan pajak, penyelewengan pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Pada penelitian ini peneliti ingin melihat hubungan pengetahuan pajak, penyelewengan pajak dan kualitas pelayanan fiskus secara bersama-sama terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Maka hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini secara simultan adalah:

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

H_{o4} : Pengetahuan pajak, penyelewengan pajak dan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

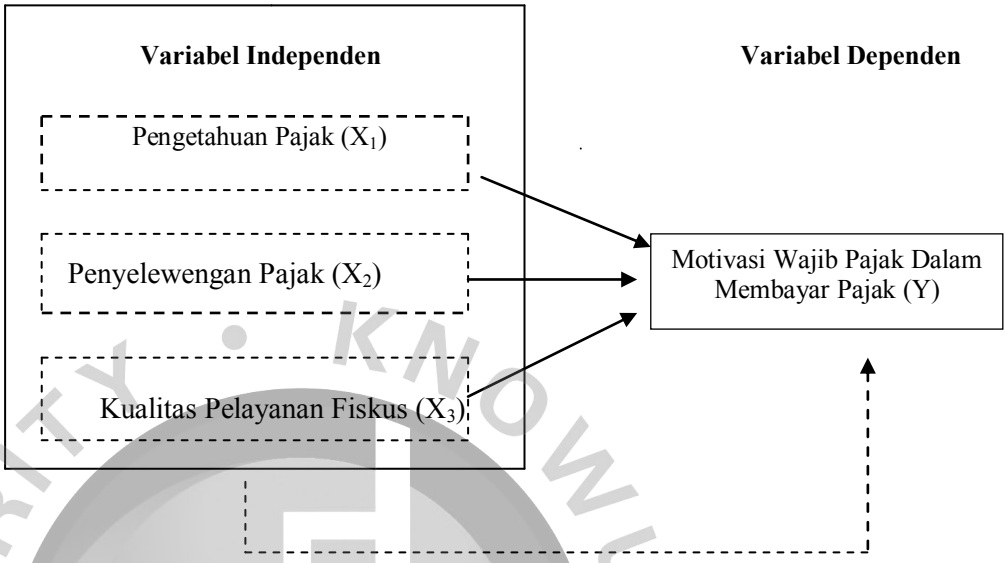
H_{a4} : Pengetahuan pajak, penyelewengan pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

2.8 kerangka pemikiran

Dalam penelitian ini akan dijelaskan mengenai pengaruh pengetahuan pajak, penyelewengan pajak, dan kualitas pelayanan fiskus, terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Pengetahuan pajak, penyelewengan pajak, dan kualitas pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka gambaran menyeluruh tentang penelitian ini tergambar dalam alur penelitian seperti berikut:

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

Gambar 2.1
Skema Kerangka Pemikiran



Sumber data: data diolah peneliti

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Lokasi pengambilan sampel penelitian ini berada pada wilayah DKI Jakarta. Objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi WP OP yang telah mempunyai nomor pokok wajib pajak NPWP dan berdomisi di DKI Jakarta dengan 5 wilayah yaitu utara, timur, selatan, barat dan pusat, dengan pertimbangan bahwa wajib pajak sudah mempunyai nomor pokok wajib pajak NPWP, karena dengan mempunyai NPWP maka penghasilan mereka sudah diatas pengasilan tidak kena pajak (PTKP) dan sudah aktif dalam membayarkan pajaknya.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif karena peneliti ingin mendapatkan data yang akurat berdasarkan fenomena atau teori yang ada dan dapat diukur dari suatu populasi tertentu.

Sumber data yang digunakan ada dua jenis data yaitu, data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang berasal dari sumber pertama, peneliti mengumpulkan data dari para responden. Dalam penelitian ini data primer diambil dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di wilayah DKI Jakarta.

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

Alasan peneliti menggunakan kuesioner adalah untuk mendapatkan data akurat yang langsung berasal dari sumber utamanya. Sedangkan data sekunder diperlukan dalam penelitian ini sebagai pendukung penulisan. Sumber data ini diperoleh dari berbagai informasi yang telah dipublikasikan.

3.3 Teknik Pengumpulan data

3.3.1 Teknik Penentuan Jumlah Sampel

Tehnik penentuan jumlah sampel adalah dengan menggunakan rumus (Hair et al., 2010) yaitu jumlah sampel dikali 5, sesuai dengan pedoman ukuran sampel. Menurut (Hair et al., 2010) menyatakan bahwa pedoman ukuran sampel tergantung dari jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Jumlah indikator dalam penelitian ini ada 20 item, dikali 5 menjadi 100 responden wajib pajak di DKI Jakarta.

- Item indikator x 5 = jumlah responden
- 20 x 5 = 100 reponden

3.3.2 Metode Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2012:62) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode "*purposive sampling"*. Dijelaskan lebih rinci oleh Sugiyono

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

(2012:68) teknik "*purposive sampling*" merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi, dengan kriteria responden yang dipilih dalam penelitian ini adalah WPOP yang sudah mempunyai nomor pokok wajib pajak (NPWP) dan berdomisili pada wilayah DKI Jakarta .

3.4 Oprasionalisasi Variabel Penelitian

Pada bagian ini akan diuraikan definisi dari masing-masing variabel yang digunakan berikut dengan definisi operasional dengan cara pengukurannya.

3.4.1 Variabel Independen

Variabel Independen, adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain Indriantoro dan Supomo (2014:63) yang terdiri dari:

a. Pengetahuan Pajak (X_1)

Pemahaman wajib pajak atas ketentuan maupun peraturan perpajakan yang berlaku sangat diperlukan, maka wajib pajak akan lebih sadar dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Dalam prakteknya, peraturan perpajakan cukup sulit untuk dimengerti oleh wajib pajak sehingga menimbulkan keengganan bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Seringnya para wajib

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

pajak mengeluh sulit dalam mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) pajak. Selain itu, peraturan perpajakan juga sering kali berubah sehingga membingungkan wajib pajak, kondisi seperti ini akan berpengaruh pada keinginan wajib pajak yang rendah dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Ihsan, 2013:5).

Berdasarkan penjelasan mengenai pengetahuan pajak (Ihsan, 2013:7) membagi dimensi pengetahuan pajak sebagai berikut:

1. Peran Pajak, pajak adalah sumber penerimaan terbesar Negara dan membayar pajak adalah kewajiban setiap warga Negara.
2. Sistem Pemungutan Pajak, sistem pemungutan pajak yang diterapkan di Indonesia.
3. Pembayaran Pajak, pajak terutang seorang wajib pajak diperhitungkan, dicatat dan dilaporkan dalam SPT sesuai waktu pelaporan yang telah ditentukan.
4. *Update* Ketentuan dan Peraturan Perpajakan, wajib pajak mengetahui mengenai perkembangan ketentuan dan peraturan perpajakan.

Variabel ini diukur dari instrumen pertanyaan yang dikembangkan oleh Ihsan (2013) menggunakan skala interval dengan pengukuran *construct* sikap, yaitu skala Likert. Skala

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

Likert umumnya menggunakan 7 (tujuh) angka penilaian dari 1 (tidak setuju) -7 (setuju).

b. Penyelewengan Pajak (X_2)

Penyelewengan pajak dapat berkaitan dengan motivasi membayar pajak karena dengan adanya berita mengenai penyelewengan pajak sangat mempenaruhi wajib pajak. Dalam kenyataannya, pemberitaan mengenai penyelewengan pajak sangat mempengaruhi perilaku wajib pajak sehingga menimbulkan keengganan bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan (Irawan, 2012:12).

Penyelewengan pajak tersorot melalui media massa dengan berbagai kasus yang terus berkembang yang dilakukan oleh para mafia pajak. Menurut Irawan (2012:12) penyelewengan pajak dapat dijadikan dimensi sebagai berikut:

1. Kejahatan Pajak, suatu tindakan kejahatan dalam perpajakan yang disinyalir adanya kelaziman ketika tidak terdeteksi oleh atasan.
2. Institusi Perpajakan, institusi perpajakan yang memperlihatkan *image* kurang baik dan kurangnya transparansi oknum mafia pajak yang diberitahukan pada masyarakat.
3. Hukum Pajak Indonesia, hukum yang terlihat kurang tegas dalam menanggulangi kasus pajak, hukuman yang

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

tidak sebanding bagi oknum mafia pajak dan pengusutan, proses penyidikan sampai penyelesaian kasus yang terlihat lamban.

Variabel ini diukur dari instrumen pertanyaan oleh Irawan (2012) yang menggunakan skala interval dengan pengukuran *construct* sikap, yaitu skala Likert. Skala Likert umumnya menggunakan 7 (tujuh) angka penilaian dari 1 (tidak setuju) -7 (setuju).

c. Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3)

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Sapriadi, 2013:10). Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif, dan bertanggung jawab (Ihsan, 2013:10).

Kualitas pelayanan fiskus adalah hal yang sangat dirasakan langsung oleh para wajib pajak saat mengalami kesulitan, kekurangan informasi dan bantuan dalam melakukan pembayaran pajak. Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif, dan bertanggung jawab (Ihsan, 2013:10).

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

Menurut Parasuraman (1985) dalam Sapriadi (2013:10) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, dan perlengkapan (situs resmi dan layanan Kringg Pajak);
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan membuktikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan;
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan memberi layanan dengan cepat dan tanggap;
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik;
5. *Emphaty* (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan wajib pajak dengan sangat efektif dan efisien.

Variabel ini diukur dari instrumen pertanyaan oleh Sapriadi (2013) yang menggunakan skala interval dengan metode pengukuran construct sikap, yaitu skala Likert. Skala Likert

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

umumnya menggunakan 7 (tujuh) angka penilaian dari 1 (tidak setuju) -7 (setuju).

3.4.2 Variabel Dependen

Variabel Dependen, adalah tipe variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain (Indriantoro dan Supomo, 2014:63). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah motivasi wajib pajak dalam membayar pajak (Y) Motivasi yang dikaitkan dengan lingkup perpajakan dalam hal motivasi wajib pajak dalam membayar pajak dapat dikatakan sebagai suatu kekuatan potensial yang ada didalam diri seorang manusia yang dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara positif atau negatif tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang tersebut.

Motivasi adalah sebuah dorongan yang dapat mengarahkan perilaku. Besarnya motivasi akan berpengaruh terhadap intensitas perilaku (termotivasi, tanpa motivasi, apatis) dan juga kesesuaian dengan tujuan perilaku (Ghoni, 2012:10). Dalam penelitian ini berorientasi tentang pengaruh motivasi wajib pajak dalam membayar pajak, variabel motivasi diukur dengan persepsi wajib pajak atas berbagai pernyataan motivasi membayar pajak yang melatarbelakangi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan nya.

Menurut Ghoni (2012:15) perilaku individu atau kelompok sangat dipengaruhi oleh motivasi, dimensi motivasi membayar pajak adalah:

1. Membayar pajak merupakan kewajiban warga negara.
2. Dengan membayar pajak dapat membantu pertumbuhan daerah.

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

3. Dengan membayar pajak dapat ikut mensejahterakan daerah sekitar.
4. Wajib pajak melakukan tindakan melanggar hukum apabila tidak membayar pajak.
5. Dengan membayar pajak reputasi baik perusahaan akan tetap terjaga.

Variabel ini diukur dari instrumen pertanyaan Ghoni (2012) menggunakan skala interval dengan metode pengukuran *construct* sikap, yaitu skala Likert. Skala Likert umumnya menggunakan 7 (tujuh) angka penilaian dari 1 (tidak setuju) -7 (setuju).

Tabel 3.1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No. Butir Pertanyaan	Skala
Pengetahuan Pajak (X_1) (Sumber: Ihsan, 2013)	1. Peran Pajak	1 Mengetahui dan menyadari sumber penerimaan terbesar negara berasal dari pajak 2 Mengetahui membayar pajak adalah kewajiban setiap warga Negara	1 2	Interval
	2. Sistem pemungutan pajak	Sistem pemungutan pajak yang diterapkan di Indonesia	3	Interval

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

	3. Pajak terutang	Perhitungan, pencatatan dan pelaporan pajak terutang dilaporkan dalam SPT sesuai waktu pelaporan yang ditentukan	4	Interval
	4. *Update* ketentuan danperaturan perpajakan	Pengetahuan wajib pajak atas perkembangan ketentuan dan peraturan perpajakan	5	Interval
Penyelewengan Pajak (X_2) (Sumber: Irawan, 2012)	1. Kejahatan Pajak	Kelaziman penyelewengan	1	Interval
	2. Institusi Perpajakan	1 *Image* Institusi Perpajakan 2 transparansi kasus Mafia Pajak	2,3	Interval
	3. Hukum Pajak Indonesia	1 Ketegasan hukum pajak Indonesia 2 hukuman yang diberikan pada oknum Mafia Pajak	4,5	Interval
Kualitas Pelayanan Fiskus (X_3) (Sumber: Sapriadi, 2013)	1. Bukti Fisik	Situs resmi dan layanan Kringg Pajak	1	Interval
	2. Keandalan	Layanan yang dapat diandalkan	2	Interval
	3. Daya Tangkap	layanan dengan cepat dan tanggap	3	Interval
	4. Jaminan	Memberikan layanan kepada wajib pajak	4	
	5. Empati	Menjalin komunikasi interpersonal dan penyelesaian dengan sangat baik dan efisien	5	
6. Motivasi Wajib Pajak dalam Membayar	Motivasi wajib pajak adalah sebuah	1. Membayar pajak merupakan kewajiban setiap warga negara	1	intrerval

Pajak(Y) (Sumber:Ghoni, 2012)	dorongan yang dapat mengarahkan perilaku WP untuk membayar pajak	2. Dengan membayar pajak dapat membantu pertumbuhan daerah.	2	interval
		3. Dengan membayar pajak dapat ikut mensejahterakan daerah	3	interval
		4. wajib pajak melakukan tindakan melanggar hukum apabila tidak membayar pajak.	4	interval
		5. Dengan membayar pajak reputasi wajib pajak akan tetap terjaga.	5	interval

Sumber data : data yang diolah peneliti

3.5 Metode pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua cara, yaitu penelitian pustaka dan penelitian lapangan:

3.5.1 Penelitian kepustakaan (*Library Research)*

Kepustakaan merupakan bahan utama dalam penelitian data sekunder (Indriantoro dan Supomo, 2014: 150). Peneliti memperoleh data yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti melalui buku, jurnal, internet dan sumber lain yang berkaitan dengan variable yang diteliti, yaitu pengetahuan pajak, penyelewengan pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

3.5.2 Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Data utama penelitian ini diperoleh melalui peneltian lapangan, yaitu peneliti memperoleh data langsung dari pihak pertama (data primer). Dengan penelitian lapangan, peneliti mengumpulkan data-data primer yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh WP OP yang berdomisili di wilayah DKI Jakarta.

3.6 Metode Analisis Data

metode analisis data menggunakan statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

3.6.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variable penelitian yang utama dan daftar demografi responden. Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat rata-rata (*mean*), standar deviasi, maksimum, minimum (Ghozali, 2013:19).

3.6.2 Uji Kualitas Data

Untuk melakukan uji kualitas data atas data primer ini, maka peneliti menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

3.6.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk itu dapat dikemukakan bahwa validitas adalah ukuran yang menunjukan sejauh mana instrument pengukur mampu mengukur apa yang akan diukur (Ghozali, 2013:52).

Uji Validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel}. Dengan membandingkan nilai r_{hitung} dari hasil

output (*Corrected item- total correlation*) dengan r_{tabel}, jika r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} maka butir pertanyaan tersebut adalah valid, tetapi jika r_{hitung} lebih kecil dari pada r_{tabel} maka butir pertanyaan tersebut tidak valid (Ghozali, 2013:54).

3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Setelah menentukan validitas maka instrumen penelitian tahap selanjutnya adalah mengukur reliabilitas data dari instrumen penelitian. Reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variable. Uji reliabilitas ini digunkan untuk menguji konsistensi data dalam jangka waktu tertentu, yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengukuran yang digunakan dapat dipercaya atau diandalkan. Variable-variabel tersebut dikatakan *cronbach alpha* nya jika memiliki nilai lebih besar 0,70 yang berarti bahwa instrumen tersebut dapat dipergunakan sebagai pengumpul data yang handal yaitu hasil pengukuran relatif koefisien jika dilakukan pengukuran ulang (Ghozali, 2013:48).

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Untuk melakukan uji asumsi klasik atas data primer ini, maka peneliti melakukan uji normalitas, uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi, variabel penggangu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2013:160). Model regresi yang baik adalah model yang memiliki distribusi normal. Terdapat dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak dengan analisis grafik dan analisis statistik (Ghozali, 2013:160).

Analisis grafik adalah salah satu metode handal untuk melihat normalitas residual dengan melihat normal probability plot, suatu variabel dikatakan normal jika data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Tetapi jika data (titik) menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2013:163).

Analisis statistik dapat digunakan untuk memperkuat analisa pada analisis grafik, uji statistik untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) ketentuan data dikatakan normal apabila *Asymp. Sig.* lebih besar dari 0,05 (Ghozali, 2013:164)

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam mode regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Ghozali, 2013:105). Uji multikolonieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflantion Factor* (VIF) serta besaran korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolonieritas (multikol). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel indpenden. Suatu model regresi dapat dikatakan bebas multikol jika mempunyai VIF disekitar angka 1 dan tidak lebih dari 10 dan mempunyai angka *tolerance* mendekati 1 atau tidak kurang dari 0.10 (Ghozali, 2013:106).

c. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013:139).

3.6.4 Uji Hipotesis Penelitian

Uji hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan metode regresi berganda. Metode regresi berganda bertujuan untuk memprediksi besar variabel dependen dengan menggunakan data variabel independen yang sudah diketahui besarnya (Santoso, 2010:163). Metode ini digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih varibel independen terhadap variabel dependen dengan skala pengukuran interval atau rasio dalam suatu persamaan linier (Indriantoro dan Supomo, 2014:211). Variabel independen terdiri dari pengetahuan pajak, penyelewengan pajak, dan kualitas pelayanan fiskus, sedangkan variabel dependennya adalah motivasi wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga rumus regresi berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e}$$

Keterangan:

Y	: Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak
a	: Konstanta
$b_1 \ldots b_3$	: Koefisien regresi
X_1	: Pengetahuan Pajak
X_2	: Penyelewengan Pajak
X_3	: Kualitas Pelayanan Fiskus
e	: *Error*

3. 7 Pengujian hipotesis

3.7.1 Analisis Koefisien Determinasi (*Adjusted* R^2)

Koefisien Determinasi (*Adjusted* R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). *Adjusted* R^2 ini digunakan karena variabel bebas dalam penelitian ini lebih dari satu. Nilai *adjusted* R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen (Ghozali, 2013:97).

3.7.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen dan digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikansi 5% (Ghozali, 2013:98). Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

a. Jika angka sig. > tingkat kesalahan ($\alpha = 0,05$), maka H_o diterima dan H_a ditolak, artinya variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

b. Jika angka sig. < tingkat kesalahan ($\alpha = 0,05$), maka H_o ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

3.7.3 Uji Signifikansi Simultan (Uji statistik F)

Uji Statistik F pada dasarnya menunjukan apakah semua variable independen atau bebas (pengetahuan pajak, penyelewengan pajak dan kualitas pelayanan fiskus) mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variable dependen (motivasi wajib pajak dalam membayar pajak). Pengujian model penelitian akan dilakukandengan uji F dengan tingkat signifikansi 5% (Ghozali, 2013:98). Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

Pengambilan keputusan bedasarkan nilai probabilitas:

a. Jika signifikan (F) < 0,05, maka Ho ditolak, Ha diterima
b. Jika signifikan (F) > 0,05, maka Ho diterima, Ha ditolak

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Pemilihan DKI Jakarta sebagai lokasi objek penelitian untuk dilakukan penyebaran pengambilan sampel karena DKI Jakarta merupakan ibu kota negara Indonesia. Jakarta merupakan kota metropolitan yang memiliki luas wilayah sekitar 661,52 km2 dengan penduduk berjumlah 10.187.595 jiwa. Segala aspek berpusat dijakarta, sebagai pusat pemerintahan, bisnis, kebudayaan, dan tempat berdirinya kantor-kantor pusat BUMN, perusahaan swasta, dan perusahaan asing. DKI Jakarta memiliki 1 kabupaten, 5 kota yaitu wilayah jakarta pusat, barat, utara, timur, selatan, 44 kecamatan dan 267 kelurahan, dikarenakan lokasi objek penelitian merupakan suatu kota besar dengan banyaknya warga yang mencari penghasilan, sehingga banyak wajib pajak yang akan membayarkan pajaknya. DKI Jakarta mempunyai kantor Direktorat Jendral Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) sebagai tempat untuk melayani masyarakat yang ingin membayarkan pajaknya (https://id.wikipedia.org)

DKI Jakarta terdapat 6 kantor wilayah dan 4 kantor pelayanan perpajakan wajib pajak besar yang menangani 300 wajib pajak badan.

- Jakarta khusus : 9 KPP yang menangani perusahaan masuk bursa, badan & orang asing, serta migas dan penanaman modal.
- Jakarta pusat : 16 KPP Pratama

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

- Jakarta barat : 11 KPP Pratama
- Jakarta selatan :12 KPP Pratama
- Jakarta timur : 9 KPP Pratama
- Jakarta Utara : 7 KPP Pratama dan 1 Madya

Kantor pelayanan pajak yang paling banyak dalam menangani wajib pajak adalah kantor pelayanan pajak pratama (www.wikipedia.org). Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti apakah wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di DKI Jakarta sudah memahami mengenai pengetahuan tentang peraturan perpajakan, penyelewengan pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap motivasi wajib pajak dalam membayarkan pajaknya.

4.1.1 Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan pada wajib pajak orang pribadi yang tersebar pada wilayah DKI Jakarta. Kriteria wajib pajak itu sendiri adalah yang sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan berdomisili di wilayah DKI jakarta.

Pengumpulan data dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner melalui *google docs* yang akan memudahkan responden dalam mengisi pernyataan didalam kuesioner tersebut dengan langkah menentukan screeneing data yang didapat dari kriteria responden, profil responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendidikan terakhir dan penghasilan 1 tahun, lalu pembuatan pernyataan berdasarkan indikator penelitian, setelah itu dilakukan penyebaran sampel dengan link yang disebar yang akan diisi oleh wajib pajak orang pribadi dan penyebaran kuesioner ini dilakukan pada bulan Juli 2015.

Kuesioner yang disebarkan melalui *googlee docs* kepada wajib pajak orang pribadi yang berdomisili pada wilayah DKI Jakarta terkumpul dengan jumlah sebanyak 115 buah, jumlah kuesioner yang tidak dapat diolah sebanyak 15 buah dan kuesioner yang dapat diolah sebanyak 100 kuesioner, 15 kuesioner yang tidak dapat diolah dikarenakan kuesioner melewati screening yang tidak sesuai dengan kriteria penelitian sehingga kuesioner tersebut tidak dapat diolah dan dianalisis.

Tabel 4.1
Sampel Penelitian

No.	Keterangan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Jumlah kuesioner yang terkumpul	115	100%
2	Jumlah kuesioner yang tidak dapat diolah	15	13%
3	Kuesioner yang dapat diolah	100	87%

Sumber data: data primer yang diolah

4.1.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diukur dengan skala nominal yang menunjukkan besarnya frekuensi absolut dan persentase jenis kelamin, umur responden dan pekerjaan responden, pendidikan terakhir dan penghasilan responden. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdapat pada wilayah DKI Jakarta. Kuesioner disebar dengan harapan dapat diisi berdasarkan penilaian wajib pajak orang pribadi, sehingga akan menghasilkan suatu penelitian yang akurat.

Pada karakteristik responden, terdapat 100 responden yang terdiri dari para wajib pajak orang pribadi yang dapat mewakili dan menjadi

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

responden. Data mengenai karakteristik responden ditampilkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Pria	51	51%
Wanita	49	49%
Total	**100**	**100%**

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa responden dengan jenis kelamin pria lebih banyak 2%, yaitu terlihat dari jumlah responden pria sebanyak 51 responden atau 51% dan 49 responden 49% adalah wanita.

Pada tabel 4.3 berikut ini disajikan data mengenai karakteristik responden berdasarkan umur responden.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden berdasarkan Umur Responden

Deskripsi	Jumlah	Presentase (%)
20 – 30 tahun	68	68%
31 – 40 tahun	16	16%
41 – 50 tahun	13	13%
51 – 60 tahun	3	3%
Total	**100**	**100%**

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa umur responden 20 – 30 tahun yang paling banyak mengisi kuesioner yaitu sebanyak 68 responden atau 68%, selebihnya pada umur 31 – 40 tahun sebanyak 16 responden atau 16%, umur 41 –

50 tahun sebanyak 13 reponden atau 13% dan umur 51 – 60 sebanyak 3 responden atau 3%.

Pada tabel 4.4 berikut ini disajikan data mengenai karakteristik responden berdasarkan pekerjaan responden.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan Responden

Deskripsi	Jumlah	Presentase (%)
Pegawai Negeri	20	20%
Pegawai Swasta	60	60%
Wiraswasta	18	18%
Yang lain:	2	2%
Total	**100**	**100%**

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas responden yang bekerja sebagai pegawai swasta paling banyak dalam mengisi kuesioner yaitu sebanyak 60 responden atau 60%, selebihnya yang bekerja sebagai pegawai negeri sebanyak 20 responden atau 20%, wiraswata sebanyak 18 responden atau 18% dan bekerja lainya sebanyak 2 orang atau 2% sebagai dokter gigi dan artsitek.

Pada tabel 4.5 berikut ini disajikan data mengenai karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir responden.

Tabel 4.5
Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden

Deskripsi	Jumlah	Presentase (%)
SMA/SMK	2	2%
D3	8	8%
S1	70	70%
S2	17	17%
S3	3	3%
Total	**100**	**100%**

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas responden yang paling banyak mengisi kuesioner pendidikan terakhir nya adalah S1 sebanyak 70 responden atau 70%, selebihnya SMA/SMK sebanyak 2 responden atau 2%, D3 sebanyak 8 responden atau 8%, S2 sebanyak 17 responden atau 17% dan S3 sebanyak 3 responden atau 3%.

Pada tabel 4.6 berikut ini disajikan data mengenai karakteristik responden berdasarkan penghasilan 1 tahun responden.

Tabel 4.6
Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan 1 tahun Responden

Deskripsi	Jumlah	Presentase (%)
<50 juta	30	30%
50 jt – 250 jt	52	52%
250 jt – 500 jt	15	15%
>500jt	3	3%
Total	**100**	**100%**

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas responden yang paling banyak mengisi kuesioner adalah yang berpenghasilan 50 juta – 250 juta dalam 1 tahun yaitu sebanyak 52 responden atau 52%, selebihnya responden yang berpenghasilan kurang dari

50juta dalam 1 tahun sebanyak 30 responden tau 30%, 250juta – 500juta sebanyak 15 reponden atau 15% dan penghasilan 1 tahun lebih dari 500juta sebanyak 3 responden atau 3%.

4.2 Analisis Hasil Data

4.2.1 Hasil Uji Kualitas Data (*Pre-test)*

Penelitian ini dilakukan dari bulan juli, proses pengumpulan data dilakukan diantara rentang waktu penelitian tersebut dengan mengumpulkan responden yang berjumlah 30 orang. Selanjutnya akan dibahas mengenai uji validitas dan uji reliabilitas dari data *pre-test.*

4.2.1.1 Uji Validitas *(Pre-test)*

Berdasarkan perhitungan hasil *pre-test,* maka setiap butir pernyataan dapat dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (Ghozali, 2013:53). Nilai r_{tabel} 0,374, didapat dari jumlah kasus n – 2, atau 30 – 2 = 28, tingkat signifikansi 5% maka di dapat r_{tabel} 0,374. Tabel di bawah ini menunjukan hasil uji validitas *pre-test* dari variabel pengetahuan pajak dengan sampel 30 responden.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas *Pre-test* Variabel Pengetahuan Pajak

Pernyataan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan	Kesimpulan
PP1	0,698	0,374	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
PP2	0,754	0,374	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
PP3	0,796	0,374	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
PP4	0,821	0,374	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
PP5	0,644	0,374	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: data primer yang diolah

Variabel pengetahuan pajak terdiri atas 5 buah pernyataan, dari ke-5 buah pernyataan tersebut adalah valid. Tabel di bawah ini menunjukan hasil uji validitas *pre-test* dari variabel penyelewengan pajak.

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas *Pre-test* Variabel Penyelewengan Pajak

Pernyataan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan	Kesimpulan
PY1	0,737	0,374	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
PY2	0,803	0,374	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
PY3	0,895	0,374	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
PY4	0,923	0,374	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
PY5	0,892	0,374	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: data primer yang diolah

Variabel penyelewengan pajak terdiri atas 5 buah pernyataan, dari ke-5 buah pernyataan tersebut adalah valid. Tabel di bawah ini menunjukan hasil uji validitas *pre-test* dari variabel kualitas pelayanan fiskus.

Tabel 4.9

Hasil Uji Validitas *Pre-test* Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus

Pernyataan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan	Kesimpulan
KPF1	0,859	0,374	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
KPF2	0,944	0,374	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
KPF3	0,969	0,374	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
KPF4	0,830	0,374	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
KPF5	0,948	0,374	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: data primer yang diolah

Variabel kualitas pelayanan fiskus terdiri atas 5 buah pernyataan, dari ke-5 buah pernyataan tersebut adalah valid. Tabel di bawah ini menunjukan hasil uji validitas *pre-test* dari variabel motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Tabel 4.10

Hasil Uji Validitas Pre-test Variabel Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar pajak

Pernyataan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan	Kesimpulan
MWP1	0,774	0,374	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
MWP2	0,880	0,374	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
MWP3	0,925	0,374	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
MWP4	0,754	0,374	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
MWP5	0,734	0,374	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: data primer yang diolah

Variabel motivasi wajib pajak dalam membayar pajak terdiri atas 5 buah pernyataan, dari ke-5 buah pernyataan tersebut adalah valid.

4.2.1.2 Uji Reliabilitas *(Pre-test)*

Uji reliabilitas hanya dapat dilakukan setelah suatu instrumen telah dipastikan validitasnya, suatu pernyataan dapat dikategorikan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari 0,70 (Ghozali, 2013:48).

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas Pre-test

Variabel	*N of items*	*Cronbach's Alpha*	Keterangan	Kesimpulan
Pengetahuan Pajak	5	0,767	> 0,70	Reliabel
Penyelewengan Pajak	5	0,90	> 0,70	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus	5	0,947	> 0,70	Reliabel
Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak	5	0,872	> 0,70	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel maka dapat diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai *cronbach's alpha* diatas 0,70 yang artinya seluruh jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang ada di dalam kuesioner untuk mengukur variabel yang ada adalah konsisten atau stabil sehingga variabel dapat diandalkan (*reliable*).

4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif

Pengukuran statistik deskriptif variabel dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai kisaran teoritis, kisaran aktual, rata-rata *(mean)*dan standart deviasi dari masing-masing variabel yaitu pengetahuan pajak, penyelewengan pajak, kualitas pelayanan fiskus dan motivasi wajib pajak dalam membayar pajak disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PP	100	2.40	7.00	5.7860	.86094
PY	100	1.00	6.20	2.1460	.80194
KP	100	2.40	7.00	5.2180	1.23029
MO	100	1.60	7.00	5.8720	1.06383
Valid N (listwise)	100				

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapa dideskripsikan bahwa jumlah responden (N) ada 100 responden. Dari 100 responden dapat diketahui variabel pengetahuan

pajak, penyelewengan pajak, kualitas pelayanan fiskus dan motivasi wajib pajak memiliki nilai minimum, maksimum, mean dan standar deviasi.

4.2.3 Hasil Uji Kualitas Data *(Main-test)*

4.2.3.1 Hasil Uji Validitas (*main-test)*

Pengujian validitas dari instrument penelitian dilakukan dengan menghitung angka korelasional atau r_{hitung} dari nilai jawaban tiap responden untuk tiap butir pernyataan, kemudian dibandingkan dengan r_{tabel}. Nilai r_{tabel} 0,197, didapat dari jumlah kasus – 2, atau 100 – 2 = 98, tingkat signifikansi 5% maka di dapat r_{tabel} 0,197. Setiap butir pernyataan dikatakan valid bila angka kolerasional yang diperoleh dari perhitungan lebih besar atau sama dengan r_{tabel} (Ghozali, 2013:53). Berdasarkan hasil pengujian didapatkan bahwa semua pernyataan dikatakan valid, karena r_{hitung} > dari r_{tabel}. Tabel dibawah ini menunjukan hasil uji validitas dari variabel pengetahuan pajak dengan 100 sampel responden.

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Pajak *(Main-test)*

Pernyataan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan	Kesimpulan
PP 1	0.672	0.197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
PP 2	0.695	0.197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
PP 3	0.789	0.197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
PP4	0.777	0.197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
PP5	0.700	0.197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : data primer yang diolah

Variabel pengetahuan pajak terdiri atas 5 buah pernyataan, dari ke-5 buah pernyataan tersebut adalah valid. Tabel di bawah ini menunjukan hasil uji validitas dari variabel penyelewengan pajak dengan 100 sampel responden.

Tabel 4.14
Hasil Uji Validitas Variabel Penyelewengan Pajak *(Main-test)*

Pernyataan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan	Kesimpulan
PY 1	0.649	0.197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
PY 2	0.673	0.197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
PY 3	0.762	0.197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
PY 4	0.812	0.197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
PY 5	0.785	0.197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: data primer yang diolah

Variabel penyelewengan pajak terdiri atas 5 buah pernyataan, dari ke-5 buah pernyataan tersebut adalah valid. Tabel di bawah ini menunjukkan hasil uji validitas dari variabel kualitas pelayanan fiskus dengan 100 sampel responden.

Tabel 4.15
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus *(Main-test)*

Pernyataan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan	Kesimpulan
KPF 1	0.861	0.197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
KPF 2	0.920	0.197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
KPF 3	0.919	0.197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
KPF 4	0.868	0.197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
KPF 5	0.900	0.197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : data primer yang diolah

Variabel kualitas pelayanan fiskus terdiri atas 5 buah pernyataan, dari ke-5 buah pernyataan adalah valid. Tabel dibawah ini menunjukan hasil uji validitas

dari variabel motivasi wajib pajak dalam membayar pajak dengan 100 sampel responden.

Tabel 4.16
Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak
(Main-test)

Pernyataan	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan	Kesimpulan
MO	0.759	0.197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
MO	0.860	0.197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
MO	0.876	0.197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
MO	0.795	0.197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
MO	0.817	0.197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : data primer yang diolah

Variabel motivasi wajib pajak dalam membayar pajak terdiri dari 5 buah pernyataan, dari ke-5 buah pernyataan adalah valid.

4.2.3.2 Hasil Uji Reliabilitas (*main-test)*

Uji reliabilitas hanya dapat dilakukan setelah suatu instrumen telah dipastikan validitasnya. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini untuk menunjukkan tingkat reliabilitas konsistensi internal teknik yang digunakan adalah dengan mengukur koefisien *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program SPSS 21. Nilai *alpha* bervariasi dari 0 – 1, suatu pernyataan dapat dikategorikan reliabel jika nilai *alpha* lebih dari besar dari 0.70 dalam Ghozali (2013:48).

Tabel 4.17
Hasil Uji Reliabilitas *(Main-test)*

Variabel	*Cronbach's Alpha*	*N of items*	Keterangan	Kesimpulan
Pengetahuan Pajak	0.765	5	> 0,70	Reliabel
Penyelewengan Pajak	0.777	5	> 0,70	Reliabel
Kualitas Pelayanan Fiskus	0.936	5	> 0,70	Reliabel
Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak	0.875	5	> 0,70	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel maka dapat diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai *cronbach's alpha* diatas 0,70 yang artinya seluruh jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang ada di dalam kuesioner untuk mengukur variabel yang ada adalah konsisten atau stabil sehingga variabel dapat diandalkan (*reliable*).

4.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.2.4.1 Hasil Uji Normalitas Data

Data- data bertipe skala sebagian pada umumnya mengikuti asumsi distribusi normal. Namun, tidak mustahil suatu data tidak mengikuti asumsi normalitas. Untuk mengetahui kepastian sebaran data yang diperoleh harus dilakukan uji normalitas terhadap data yang bersangkutan. Uji normalitas bertujuan untuk menguji variabel dependen dan variabel independen keduanya terdistribusi normal atau tidak. Terdapat dua cara untuk mendeteksi apakah residual terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik non parametrik Kolmogorov –

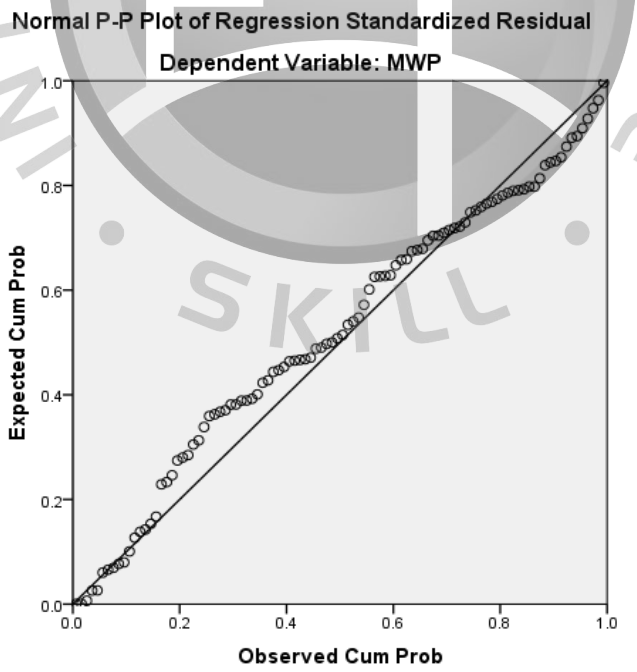
Smirnov (K-S). Adapun penjelasan mengenai uji normalitas data adalah sebagai berikut (Ghozali, 2013:163).

4.2.4.1.1 Hasil Uji Normalitas secara Grafik

Uji normalitas secara grafik dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal dan *ploting* data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal (Ghozali, 2013:160). Adapun hasil perhitungan uji normalitas dengan melihat dari segi grafik yang ditunjukan pada gambar grafik p-p plot berikut ini:

Gambar 4.1

Uji Normalitas Data Secara Grafik



Pada grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Grafik ini menunjukan bahwa model regresi layak dipakai karena asumsi normalitas (Ghozali, 2013:162).

4.2.4.1.2 Hasil Uji Normalitas secara Statistik

Hasil perhitungan uji normalitas secara statistik yang dilihat berdasarkan uji *kolmogorof- smirnov* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.18

Hasil Uji Normalitas Secara Statistik

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	0E-7
	Std. Deviation	4.01332011
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.069
	Negative	-.107
Kolmogorov-Smirnov Z		1.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan uji normalitas dengan teknik non parametrik *kolmogorov-Smirnov* (K-S) dengan nilai *unstandardized residual* didapatkan nilai *Asymp. Sig*. sebesar 0,200. Ketentuan data dikatakan normal bila nilai *Asymp. Sig*. lebih besar dari 0,05, dengan kata lain pada

penelitian ini data terdistribusi secara normal dikarenakan memiliki nilai *Asymp. Sig.* > 0,05 yaitu 0,200 > 0,05.

4.2.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi adanya problem multikolinearitas, maka dapat dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) serta besaran korelasi antar variabel independen.

Tabel 4.19
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	PP	.749	1.335
	PY	.985	1.016
	KP	.741	1.350

a. Dependent Variabel: MWP

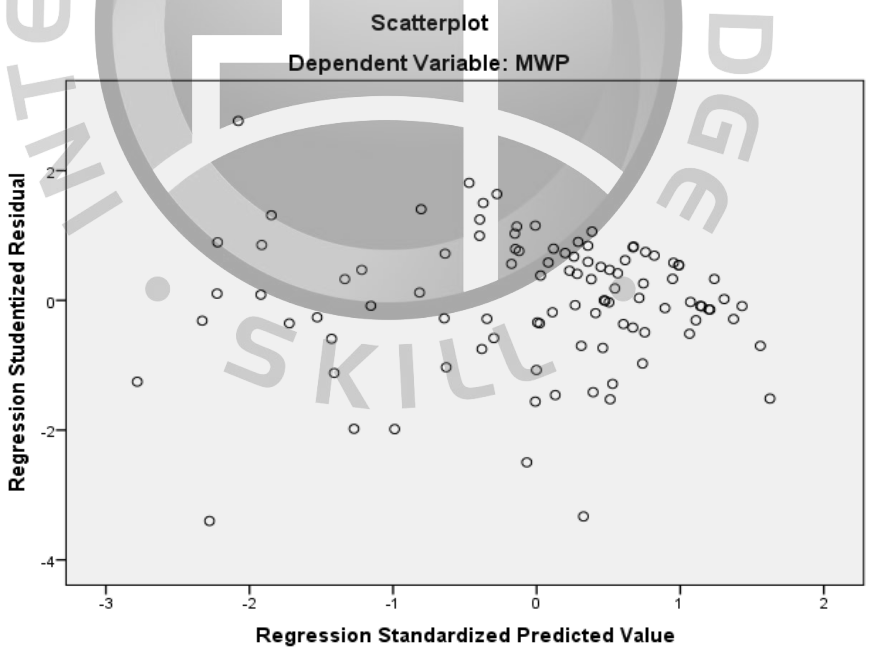
Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat kita ketahui bahwa nilai VIF untuk pengetahuan pajak kurang dari 10 yaitu 1,335 dan juga nilai VIF untuk penyelewengan pajak juga kurang dari 10 yaitu 1.016, serta nilai VIF untuk kualitas pelayanan fiskus yaitu 1.350 kurang dari 10. Dari nilai VIF seluruh variabel yang ada maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

4.2.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan yang lain. Heteroskedastisitas menunjukan bahwa variasi variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Pada heteroskedastisitas kesalahan yang terjadi tidak secara acak tetapi menunjukan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel. Berdasarkan hasil pengolahan data, maka hasil *scatterplot* dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Dari grafik *Scatterplot* yang ada pada gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas

maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi (Ghozali, 2013:139).

4.2.5 Hasil Uji hipotesis penelitian

4.2.5.1 Hasil Uji Persamaan regresi linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, adapun hasil uji regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 4.20
Hasil Uji Persamaan Regresi Linier Berganda

coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	10.645	3.008	
	PP	.233	.110	.189
	PY	-.026	.103	-.020
	KP	.470	.077	.543

a. Dependent Variabel: MWP

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari koefisien regresi di atas, maka dapat dibuat suatu persamaan regresi sebagai berikut

MWP= 10.654+ 0.233PP – 0.026 PY +0.470 KP

Dengan persamaan diatas maka, apabila seluruh variabel bernilai nol, maka nilai motivasi wajib pajak adalah sebesar 10.654. Dengan persamaan tersebut bila nilai variabel yang lain tetap maka setiap kenaikan pada variabel:

a. Koefisien regresi untuk pengetahuan pajak sebesar 0.233. Hal ini akan menunjukkan bahwa motivasi wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0.233 untuk setiap kenaikan satu persen pengetahuan pajak dan sebaliknya.

b. Koefisien regresi untuk penyelewengan pajak sebesar -0.026. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi wajib pajak akan mengalami penurunan sebesar -0.026 untuk setiap kenaikan satu persen penyelewengan pajak dan sebaliknya.

c. Koefisien regresi untuk kualitas pelayanan fiskus sebesar 0.470. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0.47 untuk setiap kenaikan satu persen kualitas pelayanan fiskus dan sebaliknya.

Berdasarkan hasil koefisien regresi dari ketiga variabel independen yang diuji pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki koefisien regresi terbesar yaitu 0.47. Dengan kata lain bahwa kualitas pelayanan fiskus merupakan variabel dominan yang berpengaruh dalam motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

4.2.5.2 Hasil Koefisien Determinasi *(Adjusted R^2)*

Uji keofisien determinasi digunakan untuk menentukan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen, maka perlu diketahui nilai koefisien determinasi *(Adjusted R-Square)*. Adapun hasil uji determinasi *Adjusted* R^2.

Tabel 4.21
Hasil Uji Determinasi *(Adjusted R^2)*

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.656[a]	.431	.413	4.07555

a. Predictors: (Constant), KP, PY, PP
b. Dependent Variable: MWP

Sumber data: data primer yang diolah

Nilai yang digunakan adalah *Adjusted R square* sebagai koefisien determinasi adalah hasil perhitungan R^2, dapat dilihat dari tabel diatas diperoleh bahwa nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,656. Hal ini menunjukan bahwa variabel pengetahuan pajak, penyelewengan pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak mempunyai hubungan yang baik. Hasil pada tabel di atas juga menunjukan bahwa *Adjusted* R^2 sebesar 0,413. Hal ini berarti 41,3% variasi dari motivasi wajib pajak dalam membayar pajak bisa dijelaskan oleh variasi variabel independen (pengetahuan pajak, penyelewengan pajak, dan kualitas pelayanan fiskus). Sedangkan sisanya (100% - 41,3% = 58,7%) dijelaskan oleh

variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini, seperti peratuaran perpajakan (Irawan, 2012), penyuluhan pajak dan pemeriksaan pajak (Ihsan, 2013) serta sanksi pajak (Sapriadi, 2013).

4.2.5.3 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik t)

Uji statistik t digunkan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel independen dalam penelitian ini yaitu pengetahuan pajak (X_1), penyelewengan pajak (X_2), dan kualitas pelayanan fiskus (X_3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Tabel 4.22
Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.645	3.008		3.538	.001
PP	.233	.110	.189	2.120	.037
PY	-.026	.103	-.020	-.255	.799
KP	.470	.077	.543	6.071	.000

a. Dependent Variable: MWP

Sumber data: data primer yang diolah

Untuk mengetahui hasil dari uji signifikan t, berikut dibawah ini kriteria pengujiannya :

- Jika p-value < 0,05, maka Ho ditolak (signifikan)
- Jika p-value > 0,05, maka Ho diterima (tidak signifikan)

Berdasarkan hasil pengujian dari tabel di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

Hasil Uji Hipotesis 1: Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak

Hipotesis 1 :

Ho1 = Pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Ha1 = Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Berdasarkan tabel 4.17 di atas, pegetahuan perpajakan memiliki nilai sig. 0,037 atau kurang dari 0.05 yang artinya menolak Ho dan menerima Ha. Hasil uji hipotesis 1 ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Nilai uji t adalah sebesar 2.120 menunjukkan bahwa variabel pengetahuan Pajak memiliki pengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak, dinyatakan pula bahwa Ha1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baiknya pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak maka akan semakin tinggi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Hasil Uji Hipotesis 2: Pengaruh Penyelewengan Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak

Hipotesis 2 :

Ho2 = Penyelewengan pajak tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Ha2 = Penyelewengan pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Berdasarkan tabel 4.17 di atas, variabel penyelewengan pajak memiliki nilai sig. 0,799 atau lebih dari 0.05 yang artinya menerima Ho dan menolak Ha. Hasil uji hipotesis 2 ini menunjukkan bahwa penyelewengan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Nilai uji t sebesar – 0.255 menunjukkan bahwa variabel penyelewengan pajak memiliki pengaruh negatif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel penyelewengan pajak tidak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak, Hal ini menunjukkan bahwa semakin tingginya penyelewengan pajak yang terjadi maka semakin rendah motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Namun berdasarkan hasil penelitian memiliki hasil tidak berpengaruh, hal ini membuktikan bahwa wajib pajak tidak akan berpengaruh pada kasus penyelewengan pajak yang diberitakan oleh media karena mereka akan tetap membayar pajak sebagai kewajibannya menjadi warga negara.

Hasil Uji Hipotesis 3: Pengaruh Kualitas Pelayanan fiskus Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak

Hipotesis 3 :

Ho3 = Kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Ha3 = Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Berdasarkan tabel 4.17 di atas, variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai sig. 0,000 atau kurang dari 0.05 yang artinya menolak Ho dan menerima Ha. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Nilai uji t sebesar 6.071 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap variabel motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak, dinyatakan pula bahwa Ha3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baiknya kualitas pelayanan fiskus maka akan semakin tinggi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

4.2.5.4 Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

H_{o4} : Pengetahuan pajak, penyelewengan pajak dan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

H_{a4} : Pengetahuan pajak, penyelewengan pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Tabel 4.23

Hasil Uji Statistik F (Simultan)

ANOVA[a]

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1206.473	3	402.158	24.212	.000[b]
Residual	1594.567	96	16.610		
Total	2801.040	99			

a. Dependent Variable: MWP

b. Predictors: (Constant), KP, PY, PP

Sumber data: data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.17 di atas menunjukkan bahwa dari hasil uji F diperoleh nilai F sebesar 24,212 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka artinya menolak Ho dan Ha diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa pengetahuan pajak, penyelewengan pajak dan kualitas pelayanan

fiskus terhadap motivasi wajib pajak berpengaruh secara simultan (bersama- sama).

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak

Penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara pengetahuan pajak terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak dilihat berdasarkan nilai signifikan 0,037 lebih kecil dari 0,05.

Hasil penelitian ini adalah pengetahuan pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di wilayah DKI Jakarta, jadi semakin tinggi pengetahuan pajak maka akan semakin tinggi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak dapat meningkat karena semakin mudahnya wajib pajak dalam mencari informasi tentang pajak, dapat melalui pencarian di website pajak, dapat menghubungi layanan perpajakan (kringg pajak) dan melalui sosialisai dan penyuluhan tentang pajak yang diberikan oleh DJP dan KPP sehingga wajib pajak akan lebih memahami peraturan perpajakan dan akan termotivasi dalam membayarkan pajaknya.

Hasil penelitian sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ihsan (2013) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh pengetahuan wajib pajak, penyuluhan pajak, kualitas pelayanan

pajak, dan pemeriksan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di kota Padang". Metode yang digunakan menggunakan regresi linier berganda dan hasil penelitian menyatakan bahwa semua variabel berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan dikota Padang. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Irawan (2012) yang menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

4.3.2 Pengaruh Penyelewengan Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak

Penelitian ini menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh secara parsial antara penyelewengan pajak terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak dilihat berdasarkan nilai signifikan 0,799 lebih besar dari 0,05.

Hasil penelitian ini adalah penyelewengan pajak tidak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di wilayah DKI Jakarta, jadi dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi penyelewengan pajak maka akan semakin rendah motivasi wajib pajak dalam membayar pajak namun berbagai kasus penyelewengan pajak tidak mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak. Penyelewengan pajak yang tinggi dikarenakan adanya kesempatan bagi oknum mafia

pajak untuk mengambil keuntungan pribadi karena lemahnya pengawasan internal di dalam institusi perpajakan, sehingga dapat mengakibatkan hilangnya kepercayaan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya dan membuat motivasi untuk membayar pajaknya menjadi rendah. Namun di dalam penelitian ini kasus penyelewengan pajak tidak mempengaruhi wajib pajak untuk membayarkan pajaknya karena para wajib pajak sadar bahwa membayak pajak merupakan suatu kewajiban yang harus dibayarkan dan adanya sanksi tegas apabila tidak membayar pajak. Maka bagi Direktorat Jendral Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak perlu meningkatkan pengawasan internal agar tidak terulangnya kasus penyelewengan pajak dan terus menjaga kepercayaan wajib pajak.

Hasil penelitian ini dibuktikan dengan dilakukannya wawancara kepada wajib pajak orang pribadi sebanyak 20 orang guna untuk membuktikan bahwa WPOP yang berdomisili di DKI Jakarta tidak berpengaruh terhadap kasus pemberitaan mengenai penyelewengan pajak yang mengakibatkan motivasi wajib pajak menjadi rendah dalam membayarkan pajaknya, dengan banyaknya kasus penyelewengan pajak tersebut para wajib pajak hanya menjadi kurang simpati dan berkurang rasa kepercayaan terhadap instansi perpajakan, namun tidak berpengaruh kepada motivasi mereka dalam membayar pajak karena membayar pajak adalah kewajiban dan ketika mereka tidak membayar pajak akan terkena sanksi perpajakan

4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak

Penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan fiskus terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak dilihat berdasarkan nilai signifikan 0.000 lebih kecil dari 0,05.

Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan dan positif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di wilayah DKI Jakarta, jadi dapat disimpulkan bahwa semakin baiknya kualitas pelayanan fiskus maka akan semakin tinggi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan fiskus meningkat dikarenakan pelayanan yang diberikan petugas pajak dalam melayani wajib pajak semakin baik dan dapat diandalkan serta fiskus juga bersedia memberi pelayanan dengan cepat dan tanggap dan melayani dengan ramah, sehingga hal ini membuat motivasi wajib pajak semakin meningkat untuk membayarkan pajak nya. Maka bagi Direktorat Jendral Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak perlu meningkatkan kualitas pelayanan fiskus melalui pelatihan dan pembinaan terhadap pegawai pajak (fiskus).

Hasil penelitian sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sapriadi (2013) dalam penelitian nya yang berjudul "Pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB pada

Kecamatan Seupu Rejang". Metode yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Ghania (2010) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Kanwil Jakarta Selatan.

4.4 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh pengetahuan pajak, penyelewengan pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak, terdapat beberapa *point* penting yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi wajib pajak orang pribadi serta pihak-pihak yang berkepentingan lainnya.

Hasil analisis pada penelitian ini menunjukan bahwa terdapat dua dari tiga variabel independen yang berpengaruh signifikan positif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak, yaitu variabel pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan fiskus.

Pengetahuan pajak memiliki pengaruh yang bersifat signifikan dan positif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini membuktikan bahwa semakin tingginya pengetahuan pajak yang dimiliki oleh para wajib pajak maka akan semakin tinggi motivasi mereka dalam membayar pajak. Maka dari itu, perlu diadakannya peningkatan pengetahuan oleh para wajib pajak dengan terus mengadakan penyuluhan

serta sosialisasi perpajakan secara berkesinambungan oleh pihak KPP maupun DJP, karena dengan pemahaman dan pengetahuan perpajakan yang cukup maka akan meningkatkan motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Ketika motivasi itu tinggi maka kepatuhan para wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakanya pun akan semakin baik dan dapat meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang bersifat signifikan dan positif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak, dengan hasil ini maka dapat dilihat bahwa semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak, maka akan semakin tinggi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Maka bagi KPP dan DJP perlu meningkatkan kualitas pelayanan fiskus melalui penetapan ketentuan peraturan pelayanan yang baik sesuai perundang-undangan yang berlaku yang diaplikasikan dalam pelatihan dan pembinaan terhadap pegawai pajak (fiskus).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak, namun penyelewengan pajak tidak berpengaruh dan negatif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan ditemukan bahwa secara parsial variabel pengetahuan pajak berpengaruh signifikan dan berhubungan positif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Hubungan positif menunjukkan bahwa apabila semakin tinggi pengetahuan pajak maka akan semakin tinggi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.
2. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan ditemukan bahwa secara parsial variabel penyelewengan pajak tidak berpengaruh dan berhubungan negatif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Hubungan negatif menunjukkan bahwa semakin tingginya penyelewengan pajak yang terjadi maka akan semakin

Pengaruh Pengetahuan..., Fitri Atma Mulandari, Ak.-IBS, 2015

rendah motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Namun berdasarkan hasil penelitian tidak memiliki pengaruh, hal ini membuktikan bahwa wajib pajak tidak akan berpengaruh pada kasus penyelewengan pajak yang mencuat karena mereka akan tetap membayarkan pajaknya sesuai dengan kewajibannya menjadi warga negara.

3. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan ditemukan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan dan berhubungan positif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Hubungan positif menunjukkan bahwa semakin baiknya kualitas pelayanan fiskus (petugas pajak), maka akan semakin tinggi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.
4. Berdasarkan hasil analisis penelitian secara simultan (bersama-sama) ditemukan bahwa variabel independen (pengetahuan pajak, penyelewengan pajak, dan kualitas pelayanan fiskus) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (motivasi wajib pajak dalam membayar pajak).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisa dan kesimpulan penelitian, maka dapat dibuat suatu saran, adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Direktorat Jendral Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak
   a. Penelitian ini sebagai kritik dan saran bagi Direktorat Jendral Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak agar dapat terus meningkatkan

pelayanan kepada wajib pajak dengan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman perpajakan para wajib pajak melalui berbagai acara penyuluhan dan sosialisasi perpajakan yang sangat berguna untuk diterapkan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sosialisai dan penyuluhan dapat dilakukan DJP dan KPP dengan bekerjasama dengan kampus-kampus untuk membuat tax center sehingga dapat memberikan informasi-informasi yang *update* tentang perpajakan dan peraturannya.

b. Kasus penyelewengan pajak yang terus mencuat ke masyarakat juga perlu dibenahi dan ditingkatkan pengawasan dalam institusi perpajakan karena hal tersebut merupakan hal penting dalam menjaga kepercayaan wajib pajak terhadap pegawai pajak (fiskus), meminimalisir kasus penyelewengan pajak yang terulang dengan cara meningkatkan sisi rohani agar para fiskus tidak mudah terhasut perbuatan tercela dan mengembalikan tingkat kepercayaan para wajib pajak kepada instansi perpajakan.

c. Kualitas pelayanan fiskus juga merupakan hal penting yang harus diperhatikan DJP dan KPP agar meningkatkan kualitas pelayanan melalui penetapan ketentuan peraturan pelayanan yang baik sesuai perundang-undangan yang berlaku yang diaplikasikan dalam pelatihan dan pembinaan terhadap pegawai pajak (fiskus) dan perlu adanya apresiasi bagi fiskus yang bekerja dengan baik agar para fiskus lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin.

2. Bagi Peneliti dan Pembaca

a Rekomendasi untuk penelitian mendatang adalah memperluas cakupan responden baik dari cakupan wilayah maupun jenis wajib pajak.

b Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas populasi data survey sehingga hasil penelitian tersebut dapat lebih baik untuk disimpulkan lebih umum.

c Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel atau mengganti dengan variabel lain yang berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

d Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan bukti asal responden dengan menambahkan data email responden agar lebih akurat dalam menentukan pengambilan sampel kepada responden menggunakan google docs, dapat juga kuesioner disebar melalui media sosial lainnya seperti yahoo mail, facebook, twitter dll.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraini, Romandana. (2012).“Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi Tentang Petugas Pajak dan Sistem Administrasi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas. Surabaya.

Boediono. (2014). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Carolina et al. (2012). “Dasar pelaksanaan reformasi perpajakan menuju kepatuhan sukarela”. Jurnal perpajakan. Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Direktorat Jendral Pajak. 2013. Kepedulian Kita Untuk Kemakmuran Bersama yang diakses pada tanggal 19 September 2013 pukul 17.08. *http://www.pajak.go.id/content/kepedulian-kita-untuk-kemakmuran-bersama*

Direktorat Jendral Pajak. 2015. Artikel diakses pada tanggal 26 juli 2015 pukul 19.30, dari https://id.wikipedia.org/wiki/Direktorat_Jenderal_Pajak

Direktur Jendral Pajak. 2011. Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima.

Direktur Jenderal Pajak. 2013. Keputusan Jendral Pajak Nomor: KEP-378/PJ/2013 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak.

Daerah Khusus Ibukota Jakarta. (2015). Artikel diakses pada tanggal 25 juli 2015 pukul 10.45, dari https://id.wikipedia.org/wiki/Daerah_Khusus_Ibukota_Jakarta

Martiyanti, Erna. (2014). Dki Genjot Target Pajak Rp 32,5 Triliun, artikel diakses tanggal 17 Januari 2014 pukul 08.17, dari http://beritajakarta.com/read/297/DKI_Genjot_Target_Pajak_Rp_32,5_Triliun

Ghania, Nurul. (2010). ”Analisis Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Kinerja Pelayanan Perpajakan, dan Modernisasi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Studi di Kantor Pelayanan Jakarta Selatan)”. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah

Ghoni, H. A. (2012). "Pengaruh Motivasi Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah". *Jurnal Akuntansi* 1. Volume 1, nomor 3. Universitas Negeri Surabaya. http://ejournal.unesa.ac.id

Ghozali, *Imam.* (*2013)*. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21,* Edisi Keenam. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, J.F., Black, W. C., Babin, B.J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Pearson Prentice Hall.

Harnasa, Bian. (2013). Hukuman Gayus Tambunan Jadi 30 Tahun Penjara, artikel diakses tanggal 3 Agustus 2013 pukul 01.50, dari http://www.tribunnews.com/nasional/2013/08/03/hukuman-gayus-tambunan-jadi-30-tahun-penjara

Hasibuan, Malayu S.P. (2014). *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Ihsan, M. (2013)."Pengaruh Wajib Pajak, PenyuluhanPajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang". *Jurnal Akuntansi*. Volume 1, nomor 3. Padang: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang. http://ejournal.unp.ac.id

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen.* Yogyakarta: BPFE.

Irawan, Candra. (2012)."Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Penyelwengan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Atas Kinerja Pelayanan Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan". Jurnal akuntansi dan bisnis. Volume 4 Nomor 7.

Khabibi, ikhwanul. (2015). KPK Panggil Hadi Poernomo Sebagai Tersangka Kasus Pajak BCA, artikel diakses tanggal 5 Maret 2015 pukul 10.39, dari http://news.detik.com/read/2015/03/05/103925/2850212/10/kpk-panggil-hadi-poernomo-sebagai-tersangka-kasus-pajak-bca

Lunenburg, Fred. C. (2011). *Expectancy Theory of Motivation: Motivating by Altering Expectations*, International Journal of Management Business and Administration Volume 15 Number 1. Sam Houston State University.

Maharani, Dian. (2013). Hukuman Dhana Widyatmika Diperberat Jadi 10 Tahun, artikel diakses tanggal 22 April 2013 pukul 21.43, dari http://nasional.kompas.com/read/2013/04/22/21431257/Hukuman.Dhana.Widyatmika.Diperberat.Jadi.10.Tahun

Mardiasmo. (2013). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Menteri Keuangan Republik Indonesia. (2012). "Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 162/PMK.011/2012 Tentang Penyesuaian Besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak". Jakarta www.jdih.kemenkeu.go.id

Menteri Keuangan Republik Indonesia. (2015). "Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 122/PMK.010/2015 Tentang Penyesuaian Besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak". Jakarta www.jdih.kemenkeu.go.id

Nasirudin, M. Makhfal. (2013). Cara Penghitungan PPh Pasal 21 Terbaru, artikel diakses 19 februari pukul 11.07, dari http://www.pajak.go.id/content/article/cara-penghitungan-pph-pasal-21-terbaru

Nurman, M. Ali. (2013). Tunggak Pajak Rp 5M, A-P Tersangka, artikel diakses 19 Desember 2013 pukul 08.40, dari http://www.riaupos.co/39660-berita-tunggak-pajak-rp5-m,-ap-tersangka.html

Pransiska, Lucky. (2013). Penyidik Pajak Divonis Sembilan Tahun Penjara, artikel diakses tanggal 17 Desember 2013 pukul 18.49, dari http://nasional.kompas.com/read/2013/12/17/1849254/2.Penyidik.Pajak.Divonis.Sembilan.Tahun.Penjara

Putra, F. Rahmad, Lusiana, Pratiwi, H. (2013)."Dampak Kasus Penyelewengan Pajak Di Indonesia Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Padang". *Jurnal Akuntansi*. Universitas Putra Indonesia (YPTK). Padang.

Resmi, Siti. (2014). *Perpajakan Teori dan Kasus: Buku Satu, Edisi Delapan.* Jakarta: Salemba Empat.

Santoso, Singgih.(2010). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Sapriadi, Doni. (2013)."Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang". Padang: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang,volume1,nomor1.dari http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/129

Suandy, Erly. (2011). *Hukum Pajak.* Edisi Kelima.Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung : CV Alfabeta.

Supriyati. (2012). Dampak Motivasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal InFestasi,* Vol. 8, No.1, Hal.15-32, (25 februari 2014) http://www.e-bookspdf.org/download/kesadaran-terhadap-kepatuhan-pajak.html

Suryanajaya, A.Y. Kelemahan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pelaksanaan APBN Ditinjau Dari Perspektif Sistem Pengendalian Intern Pemerintah, diakses pada tanggal 7 Januari 2014 pukul 10.13, dari http://www.bppk.kemenkeu.go.id/publikasi

Syah, muhibbin. (2010). *Psikologi Pendidikan Dengan Pendekatan Baru* . Bandung: Remaja Rosda Karya.

Undang-undang Pajak Lengkap. (2013). *Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) Pasal 36 (A) ayat 1,ayat 2, ayat3, dan ayat4*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Undang-Undang Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Winardi. (2004). *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Yulianawati, Nila. (2011). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak, Dinamika Keuangan dan Perbankan Vol. 3 No. 1, November 2011.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Lembar Kuesioner Penelitian

KUESIONER

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, PENYELEWENGAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK

JURUSAN AKUNTANSI

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

INDONESIA BANKING SCHOOL

JAKARTA

2015

PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, PENYELEWENGAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK

Saya mahasiswi Indonesia Banking School yang sedang melakukan penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (skripsi) dengan judul "Pengaruh Pengetahuan Pajak, Penyelewengan Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak".
Terkait dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk berpartisipasi dengan menjawab sejumlah pertanyaan yang disajikan dalam halaman ini.
Atas perhatian dan partisipasinya saya ucapkan banyak terima kasih.

* Wajib

SCREENING

Agar penelitian ini mendapatkan hasil penelitian yang baik, dimohon responden yang menjawab kuesioner ini adalah responden Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP)

1. **1. Apakah anda sudah mempunyai NPWP?** *
   Tandai satu oval saja.
   - ◯ YA (lanjut ke pertanyaan berikutnya)
   - ◯ TIDAK (stop sampai disini) *Setelah pertanyaan terakhir dalam bagian ini, berhentilah mengisi formulir ini.*

2. **2. Apakah anda berdomisili di Jakarta?** *
   Tandai satu oval saja.
   - ◯ YA (lanjut ke pertanyaan selanjutnya)
   - ◯ TIDAK (stop sampai disini) *Berhenti mengisi formulir ini.*

PROFILE RESPONDEN

3. **Jenis Kelamin.** *
   Tandai satu oval saja.
   - ◯ Pria
   - ◯ Wanita

4. **Umur.** *
Tandai satu oval saja.

- ◯ 20 - 30
- ◯ 31 - 40
- ◯ 41 - 50
- ◯ 51 - 60

5. **Pekerjaan** *
Tandai satu oval saja.

- ◯ Pegawai Negeri
- ◯ Pegawai Swasta
- ◯ Wiraswasta
- ◯ Yang lain: _____

6. **Pendidikan Terakhir** *
Tandai satu oval saja.

- ◯ SMA/SMK
- ◯ D3
- ◯ S1
- ◯ S2
- ◯ S3

7. **Penghasilan 1 tahun.** *
Tandai satu oval saja.

- ◯ < 50jt
- ◯ 50jt - 250jt
- ◯ 250jt - 500jt
- ◯ > 500jt

PETUNJUK PENGISIAN:

Bacalah setiap pernyataan berikut, lalu berikanlah penilaian Anda terhadap masing-masing pernyataan dalam skala 1 hingga 7. Setiap orang mempunyai jawaban yang berbeda dan tidak ada jawaban yang dianggap benar maupun salah. Oleh karena itu pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan diri anda.

PENGETAHUAN PAJAK

8. **1. Sumber penerimaan terbesar negara berasal dari pajak** *
   Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	6	7	
Tidak Setuju	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Setuju

9. **2. Saya mengetahui bahwa membayar pajak merupakan kewajiban setiap warga negara** *
   Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	6	7	
Tidak Setuju	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Setuju

10. **3. Saya diberikan wewenang kepercayaan dan tanggung jawab untuk menghitung, membayarkan, dan melaporkan sendiri pajak yang harus dibayarkan (Self Assesment system)** *
    Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	6	7	
Tidak Setuju	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Setuju

11. **4. Saya wajib menghitung, mencatat dan melaporkan pajak yang terhutang didalam SPT sesuai waktu pelaporan yang ditentukan** *
    Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	6	7	
Tidak Setuju	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Setuju

12. **5. Saya mengetahui update ketentuan dan peraturan perpajakan** *
    Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	6	7	
Tidak Setuju	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Setuju

PENYELEWENGAN PAJAK

13. **1. Penyalahgunaan kewenangan dan kekuasaan pegawai pajak merupakan suatu tindakan yang lazim** *
Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	6	7	
Tidak Setuju	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Setuju

14. **2. Banyaknya kasus penyelewengan pajak tidak mempengaruhi citra institusi perpajakan dimata masyarakat** *
Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	6	7	
Tidak Setuju	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Setuju

15. **3. Saat ini transparansi pengusutan kasus penyelewengan pajak sudah dilakukan sampai ke akar-akarnya** *
Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	6	7	
Tidak Setuju	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Setuju

16. **4. Saat ini hukum pajak di Indonesia dinilai tegas dalam memberantas kasus penyelewengan pajak** *
Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	6	7	
Tidak Setuju	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Setuju

17. **5. Hukuman yang diberikan kepada oknum mafia pajak telah sebanding dengan kejahatan mereka yang merugikan negara** *
Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	6	7	
Tidak Setuju	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Setuju

KUALITAS PELAYANAN FISKUS

18. **1. Situs resmi perpajakan (www.pajak.go.id) dan layanan Kringg Pajak sangat membantu saya dalam mendapatkan informasi perpajakan** *
Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	6	7	
Tidak Setuju	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Setuju

19. **2. Para petugas pajak (fiskus) sudah memberikan pelayanan yang dapat diandalkan** *
Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	6	7	
Tidak Setuju	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Setuju

20. **3. Para petugas pajak senantiasa membantu wajib pajak dengan cepat dan tanggap** *
Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	6	7	
Tidak Setuju	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Setuju

21. **4. Para petugas pajak memiliki jaminan pengetahuan yang memadai dalam melayani wajib pajak** *
Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	6	7	
Tidak Setuju	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Setuju

22. **5. Petugas pajak senantiasa melayani hubungan yang ramah dan baik dengan wajib pajak** *
Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	6	7	
Tidak Setuju	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Setuju

MOTIVASI WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK

23. **1. Saya berusaha untuk membayar pajak yang merupakan kewajiban warga negara** *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	6	7	
Tidak Setuju	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Setuju

24. **2. Dengan membayar pajak saya membantu pertumbuhan daerah saya** *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	6	7	
Tidak Setuju	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Setuju

25. **3. Dengan membayar pajak saya ikut mensejahterakan daerah sekitar** *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	6	7	
Tidak Setuju	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Setuju

26. **4. Saya berusaha untuk membayar pajak agar tidak melanggar hukum (kriminal)** *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	6	7	
Tidak Setuju	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Setuju

27. **5. Saya berusaha untuk membayar pajak agar reputasi baik saya tetap terjaga** *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	6	7	
Tidak Setuju	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Setuju

Diberdayakan oleh
Google Forms

Lampiran 2: Daftar wawancara responden WPOP

Apakah pemberitaan kasus penyelewengan pajak berpengaruh terhadap motivasi anda untuk membayar pajak?

No.	Nama	Jenis Kelamin	Keterangan	
			Ya	Tidak
1.	Yeri	L		✓
2.	Mulyati	P		✓
3.	Lidya	P	✓	
4.	Maula	L		✓
5.	Reza	L	✓	
6.	firhan	L	✓	
7.	indah	P		✓
8.	Yuli	P	✓	
9.	Gilang	L		✓
10.	Twinni	P	✓	
11.	Yoke	L		✓
12.	Inna	P		✓
13.	Rio	L		✓
14.	Andi	L		✓
15.	Putri	P		✓
16.	Yoni	L	✓	
17.	Ines	P		✓
18.	Dilla	P	✓	
19.	Indra	L		✓
20.	Eli	P		✓

Lampiran 3: Data Mentah Jawaban Responden

Pre-test dan Main-test

Pengetahuan Pajak (Pre-test):

RESPONDEN	PENGETAHUAN PAJAK					TOTAL	AVERAGE
	X1	X2	X3	X4	X5		
1	6	6	6	6	7	31	6.20
2	5	7	6	6	5	29	5.80
3	7	4	5	4	2	22	4.40
4	7	6	6	6	7	32	6.40
5	6	5	7	7	2	27	5.40
6	6	6	5	6	6	29	5.80
7	6	6	6	6	4	28	5.60
8	4	4	4	4	4	20	4.00
9	7	7	5	5	5	29	5.80
10	3	5	7	5	6	26	5.20
11	7	6	4	3	3	23	4.60
12	4	4	1	5	7	21	4.20
13	5	7	7	7	5	31	6.20
14	7	7	7	7	7	35	7.00
15	6	6	6	6	5	29	5.80
16	7	7	6	7	3	30	6.00
17	5	7	5	6	5	28	5.60
18	6	7	5	5	4	27	5.40
19	6	6	6	6	4	28	5.60
20	3	5	2	3	1	14	2.80
21	7	7	7	7	4	32	6.40
22	7	7	6	6	4	30	6.00
23	6	6	6	4	2	24	4.80
24	7	7	6	6	6	32	6.40
25	7	7	7	7	6	34	6.80
26	2	5	4	5	2	18	3.60
27	7	6	7	7	3	30	6.00
28	6	6	6	6	7	31	6.20
29	7	7	7	7	7	35	7.00
30	6	7	7	6	6	32	6.40

Penyelewengan Pajak (Pre-test):

RESPONDEN	PENYELEWENGAN PAJAK					TOTAL	AVERAGE
	X1	X2	X3	X4	X5		
1	2	3	1	1	2	9	1.80
2	2	3	1	2	1	9	1.80
3	3	1	2	2	2	10	2.00
4	3	3	1	2	5	14	2.80
5	3	3	3	3	3	15	3.00
6	4	4	4	4	4	20	4.00
7	1	2	1	1	1	6	1.20
8	3	3	3	2	2	13	2.60
9	2	3	3	3	3	14	2.80
10	4	1	1	1	1	8	1.60
11	4	6	6	6	6	28	5.60
12	7	6	5	6	7	31	6.20
13	7	3	2	2	1	15	3.00
14	1	3	2	2	1	9	1.80
15	3	3	3	4	3	16	3.20
16	1	2	1	1	1	6	1.20
17	2	1	3	3	3	12	2.40
18	2	2	2	1	1	8	1.60
19	2	1	1	3	3	10	2.00
20	2	3	1	2	1	9	1.80
21	3	1	2	2	2	10	2.00
22	3	3	1	2	1	10	2.00
23	2	2	2	2	2	10	2.00
24	1	2	1	1	1	6	1.20
25	2	2	2	2	2	10	2.00
26	3	3	3	2	3	14	2.80
27	3	3	2	3	2	13	2.60
28	1	3	1	1	1	7	1.40
29	3	3	3	3	3	15	3.00
30	2	2	2	3	2	11	2.20

INTEGRITY • KNOWLEDGE • SKILL

Kualitas Pelayanan Fiskus (Pre-test):

RESPONDEN	KUALITAS PELAYANAN FISKUS					TOTAL	AVERAGE
	X1	X2	X3	X4	X5		
1	7	6	7	7	7	34	6.80
2	6	5	5	5	5	26	5.20
3	2	2	2	5	2	13	2.60
4	7	6	6	6	7	32	6.40
5	4	4	4	4	5	21	4.20
6	6	5	5	6	6	28	5.60
7	3	3	3	4	4	17	3.40
8	4	4	4	4	4	20	4.00
9	4	4	6	6	6	26	5.20
10	6	2	4	3	2	17	3.40
11	2	2	2	4	2	12	2.40
12	4	4	4	4	4	20	4.00
13	4	4	4	4	4	20	4.00
14	3	3	3	5	3	17	3.40
15	6	6	6	6	6	30	6.00
16	7	5	6	5	5	28	5.60
17	6	5	5	5	5	26	5.20
18	5	5	5	4	5	24	4.80
19	4	2	2	2	2	12	2.40
20	5	3	3	3	3	17	3.40
21	3	3	2	2	2	12	2.40
22	5	4	4	5	5	23	4.60
23	6	5	5	4	5	25	5.00
24	2	4	3	4	3	16	3.20
25	6	6	6	5	6	29	5.80
26	4	4	3	4	5	20	4.00
27	3	4	4	5	2	18	3.60
28	6	6	6	7	7	32	6.40
29	7	7	7	7	7	35	7.00
30	7	6	6	6	6	31	6.20

Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak (Pre-test):

RESPONDEN	MOTIVASI WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK						AVERAGE
	X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL	
1	7	6	6	7	7	33	6.60
2	6	6	5	6	5	28	5.60
3	7	4	5	1	5	22	4.40
4	7	7	7	7	7	35	7.00
5	5	7	6	5	4	27	5.40
6	6	6	7	7	7	33	6.60
7	5	3	3	5	1	17	3.40
8	4	4	4	4	4	20	4.00
9	5	5	5	5	5	25	5.00
10	5	5	4	5	3	22	4.40
11	1	2	1	2	2	8	1.60
12	7	7	4	5	3	26	5.20
13	7	7	7	6	3	30	6.00
14	7	7	7	7	4	32	6.40
15	6	6	6	4	4	26	5.20
16	5	2	2	5	3	17	3.40
17	5	3	3	5	3	19	3.80
18	5	6	6	5	3	25	5.00
19	5	6	5	5	5	26	5.20
20	5	5	5	5	5	25	5.00
21	4	4	4	6	4	22	4.40
22	6	6	5	5	5	27	5.40
23	7	7	7	7	7	35	7.00
24	6	5	5	6	3	25	5.00
25	7	7	7	7	7	35	7.00
26	6	4	4	5	4	23	4.60
27	5	1	1	5	6	18	3.60
28	6	7	7	7	7	34	6.80
29	5	6	6	6	6	29	5.80
30	6	7	7	6	6	32	6.40

Pengetahuan Pajak (*Main-test*):

RESPONDEN	PENGETAHUAN PAJAK					TOTAL	AVERAGE
	X1	X2	X3	X4	X5		
1	7	6	6	6	5	30	6.00
2	5	6	6	6	6	29	5.80
3	5	7	7	7	5	31	6.20
4	7	6	6	6	5	30	6.00
5	6	6	6	5	6	29	5.80
6	6	7	6	6	5	30	6.00
7	5	5	5	5	5	25	5.00
8	5	6	6	6	6	29	5.80
9	5	5	5	7	6	28	5.60
10	7	7	7	7	6	34	6.80
11	7	7	5	5	5	29	5.80
12	6	6	5	5	5	27	5.40
13	7	7	7	6	6	33	6.60
14	6	6	6	5	6	29	5.80
15	7	6	6	6	6	31	6.20
16	7	7	7	7	6	34	6.80
17	7	7	7	7	6	34	6.80
18	6	6	6	5	5	28	5.60
19	6	6	6	5	5	28	5.60
20	5	5	5	5	5	25	5.00
21	7	7	7	7	5	33	6.60
22	5	6	6	6	3	26	5.20
23	6	6	6	6	5	29	5.80
24	6	7	7	7	5	32	6.40
25	5	6	7	7	7	32	6.40
26	6	7	7	7	7	34	6.80
27	7	6	6	7	5	31	6.20
28	7	5	6	6	7	31	6.20
29	4	7	7	4	7	29	5.80
30	7	7	7	7	6	34	6.80
31	5	6	5	5	5	26	5.20
32	6	6	6	6	6	30	6.00
33	7	7	7	7	7	35	7.00
34	4	5	5	5	4	23	4.60
35	6	6	6	6	7	31	6.20
36	6	7	7	7	7	34	6.80
37	7	7	7	6	6	33	6.60
38	7	7	5	5	5	29	5.80
39	5	5	5	5	5	25	5.00
40	7	7	7	6	7	34	6.80
41	7	7	6	6	5	31	6.20

42	7	6	6	6	5	30	6.00
43	5	2	5	5	5	22	4.40
44	7	1	7	7	4	26	5.20
45	7	7	6	6	7	33	6.60
46	6	6	6	6	6	30	6.00
47	5	5	5	4	4	23	4.60
48	6	6	6	6	6	30	6.00
49	7	7	6	6	6	32	6.40
50	5	6	5	6	5	27	5.40
51	5	6	7	5	7	30	6.00
52	6	5	5	6	6	28	5.60
53	5	5	5	6	7	28	5.60
54	6	6	7	6	7	32	6.40
55	7	7	6	4	3	27	5.40
56	3	1	4	2	2	12	2.40
57	6	6	6	6	4	28	5.60
58	6	5	3	4	2	20	4.00
59	7	7	7	7	4	32	6.40
60	7	7	3	4	4	25	5.00
61	6	6	6	6	3	27	5.40
62	7	7	7	7	7	35	7.00
63	6	7	5	6	7	31	6.20
64	7	6	6	6	7	32	6.40
65	6	7	6	5	5	29	5.80
66	5	6	6	6	6	29	5.80
67	7	6	7	4	7	31	6.20
68	7	7	7	6	7	34	6.80
69	6	6	7	7	7	33	6.60
70	5	7	5	5	3	25	5.00
71	6	6	6	6	7	31	6.20
72	5	7	6	6	5	29	5.80
73	7	4	5	4	2	22	4.40
74	7	6	6	6	7	32	6.40
75	6	5	7	7	2	27	5.40
76	6	6	5	6	6	29	5.80
77	6	6	6	6	4	28	5.60
78	4	4	4	4	4	20	4.00
79	7	7	5	5	5	29	5.80
80	3	5	7	5	6	26	5.20
81	7	6	4	3	3	23	4.60
82	4	4	1	5	7	21	4.20
83	5	7	7	7	5	31	6.20
84	7	7	7	7	7	35	7.00
85	6	6	6	6	5	29	5.80
86	7	7	6	7	3	30	6.00
87	5	7	5	6	5	28	5.60

88	6	7	5	5	4	27	5.40
89	6	6	6	6	4	28	5.60
90	3	5	2	3	1	14	2.80
91	7	7	7	7	4	32	6.40
92	7	7	6	6	4	30	6.00
93	6	6	6	4	2	24	4.80
94	7	7	6	6	6	32	6.40
95	7	7	7	7	6	34	6.80
96	2	5	4	5	2	18	3.60
97	7	6	7	7	3	30	6.00
98	6	6	6	6	7	31	6.20
99	7	7	7	7	7	35	7.00
100	6	7	7	6	6	32	6.40

INTEGRITY • KNOWLEDGE • SKILL

Penyelewengan Pajak (*Main-test*):

RESPONDEN	PENYELEWENGAN PAJAK					TOTAL	AVERAGE
	X1	X2	X3	X4	X5		
1	1	2	2	1	1	7	1.40
2	1	2	3	3	3	12	2.40
3	1	1	2	1	2	7	1.40
4	1	2	3	1	4	11	2.20
5	2	2	3	2	2	11	2.20
6	4	2	3	3	3	15	3.00
7	1	1	2	3	2	9	1.80
8	1	2	2	1	1	7	1.40
9	1	1	2	2	2	8	1.60
10	1	1	2	2	3	9	1.80
11	1	2	3	1	1	8	1.60
12	1	3	3	3	3	13	2.60
13	2	1	1	1	1	6	1.20
14	7	1	2	1	1	12	2.40
15	1	1	2	2	2	8	1.60
16	1	1	2	1	3	8	1.60
17	1	1	1	1	1	5	1.00
18	1	2	2	1	1	7	1.40
19	5	2	2	2	2	13	2.60
20	1	1	3	3	3	11	2.20
21	1	3	3	3	3	13	2.60
22	2	4	3	3	3	15	3.00
23	1	1	1	1	1	5	1.00
24	5	1	4	5	2	17	3.40
25	2	2	4	3	2	13	2.60
26	1	2	2	1	1	7	1.40
27	2	2	2	1	1	8	1.60
28	5	2	1	2	2	12	2.40
29	1	1	4	4	1	11	2.20
30	4	2	2	2	2	12	2.40
31	2	3	1	1	2	9	1.80
32	2	3	1	2	1	9	1.80
33	3	1	2	2	2	10	2.00
34	3	3	1	2	5	14	2.80
35	3	3	3	3	3	15	3.00
36	4	4	4	4	4	20	4.00
37	1	2	1	1	1	6	1.20
38	3	3	3	2	2	13	2.60
39	2	3	3	3	3	14	2.80
40	4	1	1	1	1	8	1.60
41	4	6	6	6	6	28	5.60

42	7	6	5	6	7	31	6.20
43	7	3	2	2	1	15	3.00
44	1	3	2	2	1	9	1.80
45	3	3	3	4	3	16	3.20
46	1	2	1	1	1	6	1.20
47	2	1	3	3	3	12	2.40
48	2	2	2	1	1	8	1.60
49	2	1	1	3	3	10	2.00
50	2	3	1	2	1	9	1.80
51	3	1	2	2	2	10	2.00
52	3	3	1	2	1	10	2.00
53	2	2	2	2	2	10	2.00
54	1	2	1	1	1	6	1.20
55	2	2	2	2	2	10	2.00
56	3	3	3	2	3	14	2.80
57	3	3	2	3	2	13	2.60
58	1	3	1	1	1	7	1.40
59	3	3	3	3	3	15	3.00
60	2	2	2	3	2	11	2.20
61	2	2	2	1	2	9	1.80
62	3	2	1	2	2	10	2.00
63	2	2	2	2	2	10	2.00
64	3	2	1	2	2	10	2.00
65	1	1	3	1	3	9	1.80
66	2	2	2	2	2	10	2.00
67	3	2	3	1	2	11	2.20
68	3	2	3	3	3	14	2.80
69	2	3	2	2	2	11	2.20
70	3	3	3	3	3	15	3.00
71	3	2	1	2	2	10	2.00
72	2	2	1	1	3	9	1.80
73	2	2	2	3	2	11	2.20
74	2	3	2	2	3	12	2.40
75	1	3	3	2	2	11	2.20
76	2	3	2	2	2	11	2.20
77	3	1	1	3	1	9	1.80
78	2	2	2	2	2	10	2.00
79	3	1	2	2	2	10	2.00
80	3	3	2	2	2	12	2.40
81	1	1	2	3	2	9	1.80
82	2	2	1	1	3	9	1.80
83	1	1	1	1	1	5	1.00
84	1	1	2	3	2	9	1.80
85	3	1	1	3	3	11	2.20
86	2	3	2	3	1	11	2.20
87	2	2	2	2	2	10	2.00

INTEGRITY KNOWLEDGE SKILL

88	1	1	2	1	2	7	1.40
89	1	1	1	1	1	5	1.00
90	2	2	2	3	2	11	2.20
91	3	3	3	3	3	15	3.00
92	2	3	2	2	2	11	2.20
93	1	2	2	3	2	10	2.00
94	1	3	3	2	2	11	2.20
95	3	3	4	4	4	18	3.60
96	2	1	1	1	3	8	1.60
97	1	1	1	3	1	7	1.40
98	1	5	1	1	1	9	1.80
99	2	2	2	1	1	8	1.60
100	1	2	2	1	1	7	1.40

INTEGRITY • KNOWLEDGE • SKILL

Kualitas Pelayanan Fiskus (*Main-test*):

RESPONDEN	KUALITAS PELAYANAN FISKUS					TOTAL	AVERAGE
	X1	X2	X3	X4	X5		
1	6	6	5	5	6	28	5.60
2	5	5	5	5	5	25	5.00
3	5	5	6	6	5	27	5.40
4	7	5	5	6	6	29	5.80
5	6	6	4	5	5	26	5.20
6	6	5	5	5	5	26	5.20
7	6	5	5	5	4	25	5.00
8	6	6	4	5	5	26	5.20
9	6	6	5	5	5	27	5.40
10	6	6	6	6	5	29	5.80
11	6	5	5	6	6	28	5.60
12	6	6	6	6	6	30	6.00
13	6	6	6	5	5	28	5.60
14	6	6	5	5	5	27	5.40
15	7	6	6	6	6	31	6.20
16	6	6	6	5	5	28	5.60
17	6	6	6	4	5	27	5.40
18	6	6	5	6	6	29	5.80
19	6	6	6	6	6	30	6.00
20	6	5	5	5	5	26	5.20
21	6	6	6	5	5	28	5.60
22	5	5	4	4	5	23	4.60
23	4	2	2	3	1	12	2.40
24	7	6	6	6	7	32	6.40
25	7	6	6	6	5	30	6.00
26	7	6	5	6	5	29	5.80
27	6	4	4	6	4	24	4.80
28	6	5	6	5	6	28	5.60
29	7	7	7	4	1	26	5.20
30	7	6	6	6	6	31	6.20
31	7	7	5	6	6	31	6.20
32	6	7	7	7	7	34	6.80
33	7	6	6	6	6	31	6.20
34	5	5	5	6	6	27	5.40
35	6	5	5	5	6	27	5.40

INTEGRITY • KNOWLEDGE • SKILL

36	7	7	7	6	6	33	6.60
37	7	7	6	7	7	34	6.80
38	6	5	6	5	5	27	5.40
39	7	7	6	6	6	32	6.40
40	7	7	7	7	7	35	7.00
41	5	4	5	5	6	25	5.00
42	5	5	7	6	6	29	5.80
43	5	5	5	7	5	27	5.40
44	2	3	3	2	2	12	2.40
45	7	7	7	7	7	35	7.00
46	7	7	7	7	7	35	7.00
47	6	5	5	6	6	28	5.60
48	6	6	6	7	6	31	6.20
49	7	6	7	6	7	33	6.60
50	7	6	6	5	7	31	6.20
51	5	6	7	7	6	31	6.20
52	6	5	7	7	6	31	6.20
53	6	5	5	7	7	30	6.00
54	5	4	5	4	5	23	4.60
55	6	5	6	6	6	29	5.80
56	4	2	3	3	2	14	2.80
57	6	4	4	4	4	22	4.40
58	3	2	3	2	3	13	2.60
59	6	7	7	7	7	34	6.80
60	4	3	4	4	4	19	3.80
61	6	6	6	6	6	30	6.00
62	6	5	5	4	4	24	4.80
63	6	5	7	6	6	30	6.00
64	6	5	5	5	5	26	5.20
65	5	4	4	6	4	23	4.60
66	7	6	6	6	6	31	6.20
67	5	4	7	5	7	28	5.60
68	7	7	6	6	6	32	6.40
69	6	6	6	7	7	32	6.40
70	4	2	3	2	3	14	2.80
71	7	6	7	7	7	34	6.80
72	6	5	5	5	5	26	5.20
73	2	2	2	5	2	13	2.60
74	7	6	6	6	7	32	6.40
75	4	4	4	4	5	21	4.20

76	6	5	5	6	6	28	5.60
77	3	3	3	4	4	17	3.40
78	4	4	4	4	4	20	4.00
79	4	4	6	6	6	26	5.20
80	6	2	4	3	2	17	3.40
81	2	2	2	4	2	12	2.40
82	4	4	4	4	4	20	4.00
83	4	4	4	4	4	20	4.00
84	3	3	3	5	3	17	3.40
85	6	6	6	6	6	30	6.00
86	7	5	6	5	5	28	5.60
87	6	5	5	5	5	26	5.20
88	5	5	5	4	5	24	4.80
89	4	2	2	2	2	12	2.40
90	5	3	3	3	3	17	3.40
91	3	3	2	2	2	12	2.40
92	5	4	4	5	5	23	4.60
93	6	5	5	4	5	25	5.00
94	2	4	3	4	3	16	3.20
95	6	6	6	5	6	29	5.80
96	4	4	3	4	5	20	4.00
97	3	4	4	5	2	18	3.60
98	6	6	6	7	7	32	6.40
99	7	7	7	7	7	35	7.00
100	7	6	6	6	6	31	6.20

Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak (*Main-test*):

RESPONDEN	MOTIVASI WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK						AVERAGE
	X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL	
1	7	7	7	6	7	34	6.80
2	6	7	6	7	7	33	6.60
3	6	7	7	7	7	34	6.80
4	5	5	7	5	6	28	5.60
5	6	7	7	7	7	34	6.80
6	6	6	6	6	7	31	6.20
7	7	6	6	7	7	33	6.60
8	6	5	6	6	5	28	5.60
9	6	7	7	6	6	32	6.40
10	6	6	7	7	7	33	6.60
11	6	7	6	6	7	32	6.40
12	7	7	6	6	6	32	6.40
13	6	6	7	7	7	33	6.60
14	6	6	7	7	7	33	6.60
15	7	7	7	7	7	35	7.00
16	6	7	7	7	7	34	6.80
17	6	6	7	5	7	31	6.20
18	6	6	7	7	7	33	6.60
19	7	6	6	7	7	33	6.60
20	7	7	7	7	7	35	7.00
21	5	5	5	5	5	25	5.00
22	7	6	4	4	5	26	5.20
23	5	5	6	6	6	28	5.60
24	7	7	7	7	7	35	7.00
25	6	7	7	6	6	32	6.40
26	7	7	7	7	7	35	7.00
27	6	7	6	7	6	32	6.40
28	7	7	7	7	7	35	7.00
29	7	7	7	1	1	23	4.60
30	7	7	7	7	7	35	7.00
31	6	6	6	6	7	31	6.20
32	6	6	7	7	7	33	6.60
33	7	7	6	6	7	33	6.60
34	4	5	5	6	6	26	5.20
35	6	6	6	7	7	32	6.40

36	7	7	7	6	6	33	6.60
37	7	7	7	6	6	33	6.60
38	6	6	6	5	6	29	5.80
39	6	7	7	7	6	33	6.60
40	7	7	6	6	6	32	6.40
41	7	7	6	7	6	33	6.60
42	5	7	5	5	6	28	5.60
43	7	7	6	7	7	34	6.80
44	7	7	7	7	5	33	6.60
45	6	7	7	7	7	34	6.80
46	7	7	7	7	6	34	6.80
47	7	6	6	6	7	32	6.40
48	6	6	6	6	6	30	6.00
49	6	7	6	7	7	33	6.60
50	7	6	6	7	6	32	6.40
51	6	6	6	4	6	28	5.60
52	6	6	7	5	6	30	6.00
53	7	7	5	6	6	31	6.20
54	7	6	5	6	7	31	6.20
55	6	6	6	6	6	30	6.00
56	4	2	3	3	3	15	3.00
57	4	5	5	5	4	23	4.60
58	5	5	4	4	2	20	4.00
59	7	7	7	7	7	35	7.00
60	6	6	6	5	4	27	5.40
61	6	6	6	6	6	30	6.00
62	5	5	5	5	4	24	4.80
63	7	5	6	7	5	30	6.00
64	7	7	6	6	7	33	6.60
65	7	7	7	7	4	32	6.40
66	7	7	7	7	7	35	7.00
67	5	6	6	5	3	25	5.00
68	6	7	7	6	6	32	6.40
69	7	6	6	6	6	31	6.20
70	5	5	5	5	3	23	4.60
71	7	6	6	7	7	33	6.60
72	6	6	5	6	5	28	5.60
73	7	4	5	1	5	22	4.40
74	7	7	7	7	7	35	7.00
75	5	7	6	5	4	27	5.40

76	6	6	7	7	7	33	6.60
77	5	3	3	5	1	17	3.40
78	4	4	4	4	4	20	4.00
79	5	5	5	5	5	25	5.00
80	5	5	4	5	3	22	4.40
81	1	2	1	2	2	8	1.60
82	7	7	4	5	3	26	5.20
83	7	7	7	6	3	30	6.00
84	7	7	7	7	4	32	6.40
85	6	6	6	4	4	26	5.20
86	5	2	2	5	3	17	3.40
87	5	3	3	5	3	19	3.80
88	5	6	6	5	3	25	5.00
89	5	6	5	5	5	26	5.20
90	5	5	5	5	5	25	5.00
91	4	4	4	6	4	22	4.40
92	6	6	5	5	5	27	5.40
93	7	7	7	7	7	35	7.00
94	6	5	5	6	3	25	5.00
95	7	7	7	7	7	35	7.00
96	6	4	4	5	4	23	4.60
97	5	1	1	5	6	18	3.60
98	6	7	7	7	7	34	6.80
99	5	6	6	6	6	29	5.80
100	6	7	7	6	6	32	6.40

Lampiran 4: Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS 21

Uji Validitas dan Reliabilitas *Pre-test*

Pengetahuan Pajak:

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.535**	.507**	.410*	.194	.698**
	Sig. (2-tailed)		.002	.004	.024	.304	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.535**	1	.567**	.556**	.308	.754**
	Sig. (2-tailed)	.002		.001	.001	.097	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.507**	.567**	1	.709**	.232	.796**
	Sig. (2-tailed)	.004	.001		.000	.217	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.410*	.556**	.709**	1	.432*	.821**
	Sig. (2-tailed)	.024	.001	.000		.017	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.194	.308	.232	.432*	1	.644**
	Sig. (2-tailed)	.304	.097	.217	.017		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.698**	.754**	.796**	.821**	.644**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	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
.767	.800	5

Penyelewengan Pajak:

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.485**	.531**	.553**	.520**	.737**
	Sig. (2-tailed)		.007	.003	.002	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.485**	1	.668**	.677**	.634**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.007		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.531**	.668**	1	.860**	.770**	.895**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.553**	.677**	.860**	1	.843**	.923**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.520**	.634**	.770**	.843**	1	.892**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.737**	.803**	.895**	.923**	.892**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	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
.900	.904	5

Kualitas Pelayanan Fiskus:

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.757**	.841**	.518**	.749**	.859**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.003	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.757**	1	.901**	.746**	.897**	.944**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.841**	.901**	1	.784**	.881**	.969**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.518**	.746**	.784**	1	.779**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.749**	.897**	.881**	.779**	1	.948**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.859**	.944**	.969**	.830**	.948**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	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
.947	.948	5

Motivasi wajib pajak dalam membayar pajak:

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.624**	.662**	.490**	.456*	.774**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.006	.011	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.624**	1	.914**	.552**	.440*	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.015	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.662**	.914**	1	.578**	.563**	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.490**	.552**	.578**	1	.506**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.006	.002	.001		.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.456*	.440*	.563**	.506**	1	.734**
	Sig. (2-tailed)	.011	.015	.001	.004		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.774**	.880**	.925**	.754**	.734**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	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
.872	.873	5

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Main-test*

Pengetahuan Pajak:

Correlations

		PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	TOTAL
PP1	Pearson Correlation	1	.454**	.439**	.408**	.228*	.672**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.022	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PP2	Pearson Correlation	.454**	1	.416**	.394**	.298**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PP3	Pearson Correlation	.439**	.416**	1	.653**	.409**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PP4	Pearson Correlation	.408**	.394**	.653**	1	.430**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PP5	Pearson Correlation	.228*	.298**	.409**	.430**	1	.700**
	Sig. (2-tailed)	.022	.003	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.672**	.695**	.789**	.777**	.700**	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).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	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
.765	.779	5

Penyelewengan Pajak:

Correlations

		PY1	PY2	PY3	PY4	PY5	TOTAL
PY1	Pearson Correlation	1	.290**	.237*	.376**	.314**	.649**
	Sig. (2-tailed)		.003	.017	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PY2	Pearson Correlation	.290**	1	.418**	.386**	.433**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PY3	Pearson Correlation	.237*	.418**	1	.661**	.585**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PY4	Pearson Correlation	.376**	.386**	.661**	1	.598**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
PY5	Pearson Correlation	.314**	.433**	.585**	.598**	1	.785**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.649**	.673**	.762**	.812**	.785**	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).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	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
.777	.790	5

Kualitas Pelayanan Fiskus:

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	TOTAL
KP1	Pearson Correlation	1	.806**	.758**	.613**	.680**	.861**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KP2	Pearson Correlation	.806**	1	.824**	.737**	.746**	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KP3	Pearson Correlation	.758**	.824**	1	.745**	.779**	.919**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KP4	Pearson Correlation	.613**	.737**	.745**	1	.792**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KP5	Pearson Correlation	.680**	.746**	.779**	.792**	1	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.861**	.920**	.919**	.868**	.900**	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).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	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
.936	.937	5

Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak:

Correlations

		MWP1	MWP2	MWP3	MWP4	MWP5	TOTAL
MWP1	Pearson Correlation	1	.671**	.614**	.473**	.480**	.759**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
MWP2	Pearson Correlation	.671**	1	.839**	.536**	.521**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
MWP3	Pearson Correlation	.614**	.839**	1	.569**	.587**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
MWP4	Pearson Correlation	.473**	.536**	.569**	1	.671**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
MWP5	Pearson Correlation	.480**	.521**	.587**	.671**	1	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.759**	.860**	.876**	.795**	.817**	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).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	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
.875	.881	5

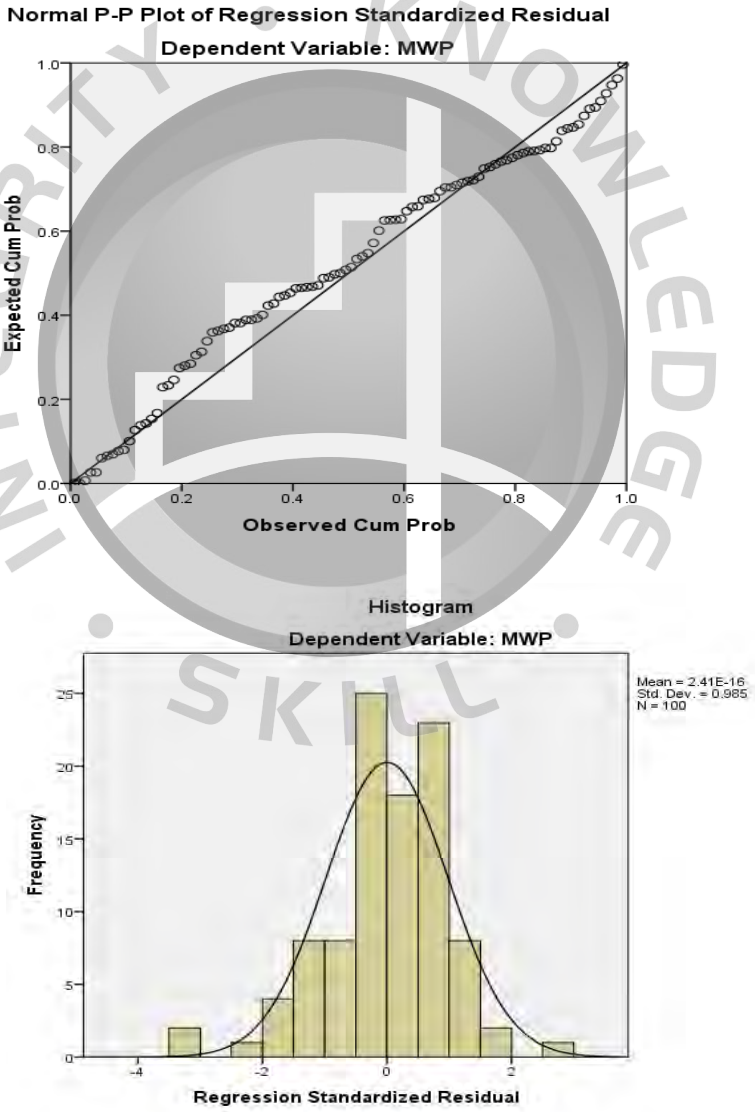
Statistik deskriptif:

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PP	100	2.40	7.00	5.7860	.86094
PY	100	1.00	6.20	2.1460	.80194
KP	100	2.40	7.00	5.2180	1.23029
MO	100	1.60	7.00	5.8720	1.06383
Valid N (listwise)	100				

Uji Asumsi Klasik:

Normalitas secara Grafik dan Statistik



Normalitas secara Statistik:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	0E-7
	Std. Deviation	4.01332011
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.069
	Negative	-.107
Kolmogorov-Smirnov Z		1.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

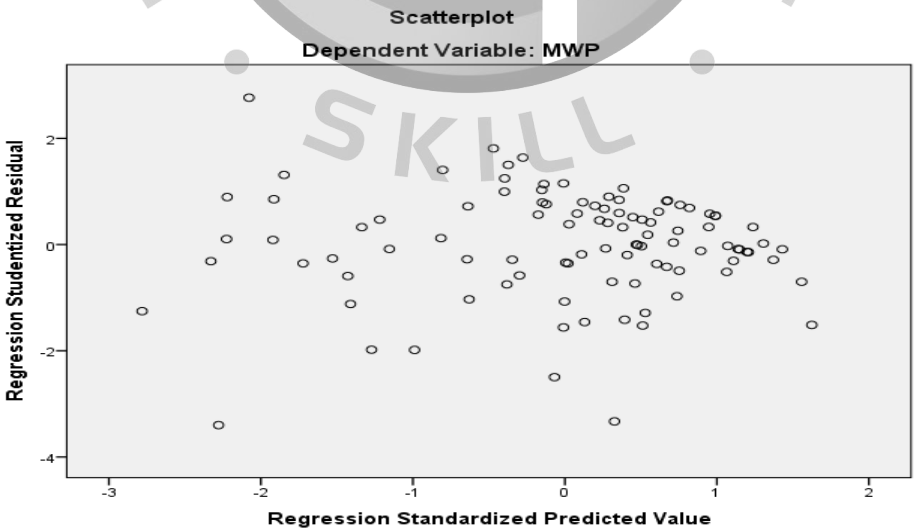
Multikolinearitas:

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.645	3.008		3.538	.001		
	PP	.233	.110	.189	2.120	.037	.749	1.335
	PY	-.026	.103	-.020	-.255	.799	.985	1.016
	KP	.470	.077	.543	6.071	.000	.741	1.350

a. Dependent Variable: MWP

Heteroskedastisitas:



Uji Regresi Linear Berganda:

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.645	3.008		3.538	.001		
	PP	.233	.110	.189	2.120	.037	.749	1.335
	PY	-.026	.103	-.020	-.255	.799	.985	1.016
	KP	.470	.077	.543	6.071	.000	.741	1.350

a. Dependent Variable: MWP

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.656[a]	.431	.413	4.07555	1.570

a. Predictors: (Constant), KP, PY, PP
b. Dependent Variable: MWP

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1206.473	3	402.158	24.212	.000[b]
	Residual	1594.567	96	16.610		
	Total	2801.040	99			

a. Dependent Variable: MWP
b. Predictors: (Constant), KP, PY, PP

CURRICULUM VITAE

PERSONAL DETAILS

Name	: Fitri Atma Mulandari
Place & Date of Birth	: Jakarta, 12th March 1994
Address	: Komp. Pondok safari indah, blok c/9 no.18, Jurang mangu barat, South Tangerang.
Sex	: Female
Religion	: Moeslem
Phone Number	: 0813-8212-2440
Nationality	: Indonesian
Email	: Fitriatma@ymail.com

EDUCATION BACKGROUND

2011-2015	: STIE Indonesia Banking School, Jakarta (Bachelor Degree: Accounting Major Undergraduate thesis file: "Pengaruh Pengetahuan Pajak, Penyelewengan Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak")
2008-2011	: SMA Negeri 82 Jakarta (Senior High School)
2005-2008	: SMP Negeri 177 Jakarta (Elementary High School)
1999-2005	: SD Negeri Pesanggrahan 03 Pagi Jakarta (PrimarySchool)

ORGANIZATIONAL EXPERIENCES

2012-2013 Member of SENAT MAHASISWA STIE IBS

2013 Chairman of event Charity STIE IBS

2013 Co. Chief of event "Khitanan Masal " Indonesia Banking School

2013 Committee of event "Rhythm Night" Indonesia Banking School

2013 Committee of event "POM 2013" Indonesia Banking School

2013 Committee of event "Best Student" Indonesia Banking School

INTERNSHIP AND TRAINING

2011-2012 : TOEFL at George Mason University

2013 : Training Customer Service and Effective Selling Skill

2013 : Internship at KPw Bank Indonesia Purwokerto

2014 : Training at Rindam Jaya Military

2014 : Internship at Bank Mandiri Region Tangerang Bintaro

2015 : Training Trade Financing and Basic Treasury

2015 : Training Credit Analyst

2015 : Training Mini Banking

2015 : Training Brevet pajak STAN