

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* (AR) TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN SPT TAHUNAN
(Studi pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)

SKRIPSI



Nama : Sumiati
NIM : 222013123

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2017

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN *ACCOUNT REPRESENTATIVE* (AR) TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN SPT TAHUNAN
(Studi pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Nama : Sumiati
NIM : 222013123

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2017

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sumiati

Nim : 222013123

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan segala konsekuensinya.

Palembang, 18. Maret . 2017

Penulis,



Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan (Studi pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)

Nama : Sumiati

Nim : 22 2013 123

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, 20 Maret 2017

Pembimbing,



M. Orba Kurniawan, S.E., S.H., M.Si
NIDN/NBM: 0204076802/843951

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



Betri Sirajudin, S.E., AK., M.Si. CA
NIDN/NBM: 0216106902/944806

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

- *The winner is in the end, if you don't want to be the winner it means everything doesn't end yet.*
- *Do not just think about big things, let's start to do the small things because without doing any things, what you are thinking is nothing.*
- *If you walk like a duck and quack like a duck, you are a duck.*

(Sumiati)

Dengan Ridho Allah SWT

Ku persembahkan Skripsi ini Kepada:

- *Ayah dan Ibuku Tercinta*
- *Pamanku Sohar dan Azim*
- *Kakakku Joni Apero*
- *Pembimbing Skripsiku*
- *Seseorang Yang Menemani Perjuanganku*



PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat serta kasih sayang-Nya, karena atas ridho-Nya lah peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan (Studi pada Kantor pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu).

Berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan No. 16 tahun 2009; pajak ialah kontribusi Wajib Pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Sistem pemungutan pajak yang dianut adalah *self assesement system* yang memberi kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi dan melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya. Konsekuensi dijalankannya sistem perpajakan ini adalah Wajib Pajak benar-benar harus mengetahui tata cara perhitungan pajak dan segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan perpajakan. Sehingga dengan pengetahuan yang dimiliki tersebut akan mendorong kesadaran Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, salah satunya dalam hal pelaporan SPT Tahunan.

Sebagai pihak yang ikut bertanggung jawab terhadap pengetahuan perpajakan Wajib Pajak, KPP telah menunjuk *account representative* (AR) sebagai pegawai yang diangkat pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi agar dapat memberikan pelayanan sekaligus pengawasan kepada Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya peran *account representative* (AR) serta pengetahuan perpajakan yang cukup diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Adapun penulisan laporan penelitian ini dibagi menjadi lima bab berturut-turut, bab pendahuluan, bab kajian pustaka, bab metode penelitian, bab hasil dan pembahasan, bab simpulan dan saran.

Penulisan laporan ini tentu tidak akan selesai tanpa dorongan dan dukungan banyak pihak. Untuk itu pada kesempatan ini dengan ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Edi Sopian dan Ibunda Meliana atas segala pengorbanan, kasih sayang, do'a dan restu yang selalu mengiringi setiap langkah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak M. Orba Kurniawan S.E., S.H., M.Si selaku pembimbing skripsi yang telah sabar dalam membimbing dan memberikan pengarahan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan peneliti untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., MM selaku rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. Fauzi Ridwan, S.E., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Betri Sirajudin, S.E., Ak., M.Si., CA dan Bapak Mizan, S.E., Ak., M.Si selaku ketua dan sekretaris Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang .
4. Bapak dan Ibu Dosen serta staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang .
5. Pimpinan beserta staf Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu yang telah bersedia menjadi objek penelitian.
6. Ibu Rice Wandansari, S.E selaku Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi, bimbingan dan pengarahan kepada peneliti.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas budi baik seluruh bantuan yang telah diberikan guna menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam skripsi ini, akan tetapi penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalamualikum Wr. Wb.

Palembang, Februari 2017

Sumiati

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRAKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL	xii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xiii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Definisi Pajak.....	7
2. Definisi Wajib Pajak.....	8

3. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak.....	9
a) Hak-hak Wajib Pajak	9
b) Kewajiban Wajib Pajak.....	10
4. Surat Pemberitahuan (SPT).....	11
a) Definisi Surat Pemberitahuan (SPT)	11
c) Jenis Surat Pemberitahuan.....	12
d) Batas Waktu Pelaporan SPT.....	12
5. Sistem Pemungutan Pajak	12
(a) <i>Official Assesement System</i>	12
(b) <i>Self Assesement System</i>	13
(c) <i>With Holding System</i>	13
6. Pengetahuan Perpajakan	14
(a) Definisi Pengetahuan	14
(b) Definisi Pengetahuan Perpajakan.....	14
7. <i>Account Representative (AR)</i>	16
(a) Definisi <i>Account Representative (AR)</i>	16
(b) Fungsi <i>Account Representative (AR)</i>	16
(c) Tugas <i>Account Representative (AR)</i>	17
8. Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
(a) Definisi Kepatuhan	19
(b) Definisi Kepatuhan Wajib Pajak	20
(c) Jenis Kepatuhan.....	21
B. Penelitian Sebelumnya.....	22

C. Kerangka Pemikiran	25
D. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi Penelitian	28
C. Operasionalisasi Variabel	28
D. Populasi dan Sampel.....	29
E. Data yang Diperlukan.....	30
F. Metode Pengumpulan Data	30
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian	44
B. Pembahasan Hasil Penelitian	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	87
A. Simpulan	87
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar dan Melapor SPT 4
Tabel III.1	Operasionalisasi Variabel28
Tabel IV.1	Deskripsi Responden.....49
Tabel IV.2	Rekapitulasi Jawaban Mengetahui Fungsi Perpajakan.....51
Tabel IV.3	Rekapitulasi Jawaban Memahami Adm. Perpajakan53
Tabel IV.4	Rekapitulasi Jawaban Menggunakan Fasilitas54
Tabel IV.5	Rekapitulasi Jawaban Indikator Pengawasan56
Tabel IV.6	Rekapitulasi Jawaban Indikator Pelayanan.....58
Tabel IV.7	Rekapitulasi Jawaban Indikator Kepatuhan Formal.....61
Tabel IV.8	Rekapitulasi Jawaban Indikator Kepatuhan Material.....64
Tabel IV.9	Hasil Pengujian Validasi Variabel X_168
Tabel IV.10	Hasil Pengujian Validasi Variabel X_269
Tabel IV.11	Hasil Pengujian Validasi Variabel Y.....69
Tabel IV.12	Hasil Pengujian Reliabilitas.....70
Tabel IV.13	Hasil Pengujian Autokorelasi.....72
Tabel IV.14	Hasil Pengujian Multikolinearitas.....73
Tabel IV.15	Hasil Uji Regresi75
Tabel IV.16	Koefisien Determinasi77
Tabel IV.17	Hasil Uji f.....78
Tabel IV.18	Hasil Uji t.....79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1	Kerangka Pemikiran25
Gambar IV.1	Struktur Organisasi KPP48
Gambar IV.2	Hasil Pengujian Normalitas71
Gambar IV.3	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas74

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Lembar Kuesioner91
Lampiran 2	Hasil Uji dengan Menggunakan Aplikasi SPSS95
Lampiran 3	Surat Keterangan Selesai Riset 110
Lampiran 4	Kartu aktivitas bimbingan Skripsi..... 111
Lampiran 5	Sertifikat Menghafal dan membaca Al-Qur'an..... 112
Lampiran 6	Sertifikat TOEFL 113
Lampiran 7	Sertifikat Kuliah Kerja Nyata (KKN) 114
Lampiran 8	Biodata Penulis 115

Abstrak

Sumiati 222013123/2017 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Account Representative (AR) terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan (Studi pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu) / Perpajakan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah berapa besarkah pengaruh pengetahuan perpajakan dan *account representative* (AR) terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa besarkah pengaruh pengetahuan perpajakan dan *account representative* (AR) terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dengan tehnik pengambilan sampel yaitu *simple random sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Jenis analisis data yaitu analisis kuantitatif. Hasil penelitian ini adalah secara simultan dan parsial menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan *account representative* (AR) signifikan memengaruhi kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.

Kata kunci: pengetahuan perpajakan, *account representative* dan kepatuhan.

Abstract

Sumlati 222013123/201/ The effects of tax knowledge and Account Representative (AR) of the SPT Annual Obedience Reporting (Studies in KPP Pratama Palembang Seberang Ulu) / Taxation.

Formulation of the problem in this study was to know how much influence the tax knowledge and account representative (AR) to the annual obedience reporting. The purpose of this study was to determine how much influence the tax knowledge and account representative (AR) to the annual obedience reporting. The type of this study was associative. The population in this study used all of the taxpayer that report the SPT in KPP Pratama Palembang Seberang Ulu with a sampling technique was simple random sampling. The number of samples in this study used 100 taxpayer that report the SPT. The type of data used primary data. Methods of data collection in this study used interviews, questionnaires and documentation. The type of analysis used quatitative analysis data. The result of this study simultaneously and partially showed the variable tax knowledge and account representative (AR) significantly influenced to the SPT annual obidience reporting.

Key words: tax knowledge, account representative and obedience.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 Pasal 52, menjelaskan bahwa Kantor Pelayanan Pajak adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah. Kantor Pelayanan Pajak juga merupakan unit kerja Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak maupun yang belum terdaftar dalam lingkup wilayah kerja Direktorat Jenderal Pajak.

Paragraf kedua. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 Pasal 58, dijelaskan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan No. 16 tahun 2009, pajak ialah kontribusi Wajib Pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Salah satu tujuan Negara melakukan pemungutan terhadap pajak ialah untuk meningkatkan kemajuan pada sektor pembangunan. Pembangunan infrastruktur yang dilakukan di dalam Negara membutuhkan dana yang tidak sedikit, itu sebabnya pengeluaran terbesar negara adalah pada sektor pembangunan infrastruktur, biaya pendidikan, biaya kesehatan, subsidi bahan bakar minyak (BBM), pembayaran para pegawai negara dan pembangunan fasilitas publik seperti lembaga pendidikan (sekolah), rumah sakit, jalan raya, penerangan jalan dan pembiayaan lainnya.

Besarnya peran pajak bagi Negara mengharuskan adanya suatu pengawasan dari pihak Direktorat Jenderal Pajak, mengingat *Self Assesement System* adalah sistem perpajakan yang dianut di Indonesia sejak tahun 1984. *Self Assesement System* tersebut memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya yaitu mendaftarkan diri, menghitung jumlah pajak yang terutang, membayar jumlah pajak yang terhutang, melaporkan jumlah pajak yang terutang dan mempertanggung jawabkan jumlah pajak yang terutang (Resmi, 2013: 11).

Konsekuensi dijalankannya sistem perpajakan ini adalah masyarakat harus benar-benar mengetahui tata cara perhitungan pajak dan segala sesuatu yang berhubungan dengan pelunasan pajak. Namun, seperti yang diketahui bersama bahwa tidak semua masyarakat mengetahui akan pentingnya pajak. Disamping itu, masyarakat juga tidak memahami tata cara pemungutan, pemotongan, penyetoran dan pelaporan pajak serta kurangnya pengetahuan masyarakat akan perubahan peraturan perundang-undangan (Fidel, 2010: 11).

Fenomena klasik mengenai kepatuhan Wajib Pajak bukanlah mutlak sepenuhnya adalah kesalahan masyarakat melainkan juga tanggung jawab bersama. Oleh karena itu sudah menjadi tanggung jawab bagi Kantor Pelayanan Pajak agar dapat memberikan informasi dan pengetahuan kepada Wajib Pajak. Pengetahuan Wajib Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan. Dalam hal memberikan pengetahuan kepada Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak telah memberikan amanah tersebut kepada *Account Representative* (AR).

Account Representative (AR) adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern. Salah satu tugas *Account Representative* (AR) adalah melakukan bimbingan dan konsultasi teknik perpajakan kepada Wajib Pajak, sehingga dapat meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak mengenai kewajiban yang harus dijalankan (Purwono, 2010:18) .

Penelitian yang dilakukan oleh Irawan, dkk (2013) yang berjudul pengaruh *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tarakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan, dan pengawasan kepatuhan material berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan. Sedangkan faktor kesopanan pelayanan dan pengawasan kepatuhan

formal tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Murti, dkk (2014) yang berjudul pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di kota Manado. Hasil penelitian tersebut adalah pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di kota Manado. Selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Boihaqi, dkk (2015) yang berjudul pengaruh *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel penyuluhan, konsultasi dan pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Paramartha, dkk (2016) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan. Penelitian tersebut berkesimpulan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel I.1
Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar dan melaporkan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu

No	Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Wajib Pajak yang Melaporkan SPT	Tingkat Kepatuhan	Tingkat Wajib Pajak tidak patuh
1	2011	28.400	15.921	56 %	44 %
2	2012	34.669	17.785	51 %	49 %
3	2013	40.197	17.294	43 %	57 %
4	2014	46.148	21.526	46 %	54 %
5	2015	51.856	22.347	43 %	57 %

Sumber: Kasi Pengelola Data dan Informasi

Berdasarkan Tabel I.1 tersebut, jelas terlihat bahwa jumlah Wajib Pajak yang terdaftar dan jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT dari tahun ke tahun terus meningkat. Namun, yang menjadi perhatian adalah peningkatan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar tersebut tidak seimbang dengan jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan. Persentase perbandingan antara Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan dan Wajib Pajak yang terdaftar justru menunjukkan penurunan dari tahun ke tahun. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Seksi Pengawasan dan konsultasi Ibu Rice Wandansari mengatakan bahwa, tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu memang belum sesuai dengan yang diharapkan dan dapat dikatakan masih rendah.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dilapangan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **pengaruh pengetahuan perpajakan dan *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah berapa besarkah pengaruh pengetahuan perpajakan dan *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa besarkah pengaruh pengetahuan perpajakan dan *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini dapat menambah pengalaman dan pengetahuan baru secara nyata bagi peneliti mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan dan *account representative* (AR) terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.

2. Bagi KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

Merupakan sumbangan pikiran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan.

3. Bagi Almamater

Penelitian ini dapat berguna sebagai salah satu sumber informasi dan referensi bagi penelitian selanjutnya serta pengembangan ilmu pengetahuan perpajakan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Definisi Pajak

Menurut Prof. Dr. Andriani, Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh Wajib Pajak membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Rahayu, 2013: 22).

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Resmi, 2013: 1).

Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Fidel 2010: 5).

Definisi pajak dapat diperjelas melalui hal-hal sebagai berikut:

- a) Kontribusi wajib berarti tidak mendasarkan pada hak tertentu atau tidak mengecualikan dan harus dipenuhi.

- b) Bersifat memaksa berarti jika tidak dipenuhi dapat ditagih secara paksa.
- c) Berdasarkan undang-undang artinya tiap pungutan pajak harus ada aturan yang mendukung, yaitu undang-undang sebagai cerminan Negara hukum sekaligus mengemban amanat Pasal 23 ayat (1) UUD 1945 yang menyatakan bahwa tiap pungutan pajak untuk keperluan Negara diatur dengan undang-undang.
- d) Tidak mendapat imbalan secara langsung artinya dibedakan dari retribusi atau pungutan lain (Prastowo, 2010: 8).

Berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan No. 16 tahun 2009, pajak ialah kontribusi Wajib Pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan suatu iuran wajib rakyat kepada Negaranya yang bersifat memaksa dengan imbalan secara tidak langsung dan digunakan untuk kesejahteraan rakyat sepenuhnya.

2. Definisi Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan

kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Resmi, 2013: 19).

Wajib Pajak adalah pihak yang bertanggungjawab penuh atas kewajiban perpajakannya sendiri (Rahayu, 2013: 102).

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan, wajib pajak merupakan pihak yang telah memiliki penghasilan di atas penghasilan tidak kena pajak baik pribadi atau badan sehingga memiliki kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

3. Hak dan kewajiban Wajib Pajak

Beberapa hak dan kewajiban Wajib Pajak dijelaskan sebagai berikut (Resmi, 2013: 23):

a) Hak Wajib Pajak

- (1) Melaporkan beberapa Masa Pajak dalam 1 (satu) Surat Pemberitahuan Masa.
- (2) Mengajukan surat keberatan dan banding bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu.
- (3) Memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan untuk paling lama 2 (dua) bulan.
- (4) Membetulkan Surat Pemberitahuan yang telah disampaikan.
- (5) Mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
- (6) Mengajukan keberatan dan banding kepada Dirjen Pajak.

- (7) Menunjuk seorang kuasa untuk menjalankan kewajiban sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- (8) Memperoleh pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi berupa bunga atas keterlambatan pembayaran Pajak.

b) Kewajiban Wajib Pajak

- (1) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP pada Kantor Dirjen Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal Wajib Pajak.
- (2) Melaporkan usahanya pada Kantor Dirjen Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal Wajib Pajak dan tempat usaha untuk dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak.
- (3) Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap dan jelas dalam bahasa Indonesia.
- (4) Membayar atau menyetor pajak yang terutang dengan menggunakan Surat Setor Pajak ke kas Negara.
- (5) Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dengan tidak menggantungkan pada surat ketetapan pajak.
- (6) Menyelenggarakan pembukuan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang menyelenggarakan kegiatan usaha bebas dan Wajib Pajak badan.
- (7) Memperlihatkan atau meminjamkan buku dan catatan serta dokumen yang menjadi dasar sehubungan dengan penghasilan yang diperoleh kegiatan usaha, pekerjaan bebas dan objek lainnya.

(8) Memberi kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu demi kelancaran jalannya suatu pemeriksaan.

(9) Memberikan keterangan lain yang diperlukan apabila diperiksa

4. Surat Pemberitahuan (SPT)

a) Definisi Surat Pemberitahuan (SPT)

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, dan/atau objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Purwono, 2010: 32).

Menurut undang-undang Nomor 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, dan/atau objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Pasal 3 ayat 1 undang-undang Nomor 28 tahun 2007, setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak

b) Jenis Surat Pemberitahuan (SPT)

- (1) SPT Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Masa Pajak yang terdiri dari SPT Masa Pajak Penghasilan dan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai.
- (2) SPT Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau bagian Tahun Pajak yang ada pada Pajak Penghasilan (Purwono, 2010: 32).

c) Batas Waktu Pelaporan SPT

- (1) Untuk SPT Masa, paling lama 20 hari setelah akhir Masa Pajak.
- (2) Untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi , paling lama 3 bulan setelah akhir Tahun Pajak.
- (3) Untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan, paling lama 4 bulan setelah akhir Tahun Pajak (Purwono, 2010: 32).

5. Sistem Pemungutan Pajak**a) *Official Assesment System***

Official assesment system merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan aparaturnya untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terhutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam hal ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan para aparaturnya. Berhasil atau tidaknya pemungutan pajak tergantung pada aparaturnya (Resmi, 11: 2013).

b) *Self Assessment System*

Self Assessment System merupakan sistem perpajakan yang member wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terhutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan Wajib Pajak.

Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang berlaku dan mempunyai kejujuran yang tinggi serta menyadari arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menjalankan tanggung jawabnya sebagai berikut:

- (1) Mendaftar dirinya sendiri sebagai Wajib Pajak
- (2) Menghitung sendiri jumlah pajak yang terhutang
- (3) Membayar sendiri jumlah pajak yang terhutang
- (4) Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terhutang
- (5) Mempertanggungjawabkan jumlah pajak yang terhutang

Dengan demikian berhasil atau tidaknya tergantung pada Wajib Pajak sendiri, karena peranan yang dominan berada ditangan Wajib Pajak (Resmi, 11: 2013).

c) *With Holding System*

With holding system merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan pada pihak ketiga yang ditunjuk untuk

menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku. Penunjukkan pihak ketiga tersebut dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, keputusan presiden dan peraturan lainnya (Resmi, 12: 2013).

6. Pengetahuan Perpajakan

a) Definisi Pengetahuan

Menurut KBBI Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui baik secara teknis atau suatu proses pembelajaran.

Pengetahuan adalah hasil dari tahu dan terjadi setelah orang melakukan pengindraan terhadap suatu objek tertentu. Pengetahuan terjadi melalui panca indra manusia yakni penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba (Notoatmodjo, 27: 2010).

b) Definisi Pengetahuan Perpajakan

Fallan (1999) memberikan kajian pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi Wajib Pajak sangat mempengaruhi sikap Wajib Pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil (Rahayu, 2013: 141).

Menurut Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-98/PJ/2011 agar mampu memenuhi kewajiban perpajakan dengan baik, Wajib Pajak harus memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik

tentang hak dan kewajiban dan tata cara memenuhi kewajiban perpajakannya. Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam melaksanakan fungsi administrasi perpajakan telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman perpajakan Wajib Pajak secara terus menerus.

Tingkat pengetahuan perpajakan masyarakat yang memadai, maka secara umum akan makin mudah bagi Wajib Pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan. Dengan mengutamakan kepentingan negara di atas kepentingan pribadi akan memberikan keikhlasan masyarakat untuk patuh dalam perpajakan. Dengan pengetahuan yang cukup yang diperoleh karena memiliki tingkat pendidikan yang tinggi tentunya juga akan dapat memahami bahwa dengan tidak memenuhi peraturan maka akan menerima sanksi baik administrasi maupun pidana fiskal. Maka akan diwujudkan masyarakat yang sadar pajak dan mau memenuhi kewajiban perpajakannya (Rahayu, 2013:29).

Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak (Wulandari, 2014: 95).

7. *Account Representative* (AR)

a) Definisi *Account Representative* (AR)

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015, *account representative* adalah pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai *account representative* pada Kantor Pelayanan Pajak.

Account Representative (AR) adalah pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern (Purwono, 2010:18).

b) Fungsi *Account Representative* (AR)

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 pada pasal 2 dijelaskan bahwa fungsi *Account Representative* (AR) adalah sebagai berikut:

- 1) *Account Representative* (AR) yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak.
- 2) *Account Representative* (AR) yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak.

Fungsi yang melekat pada jabatan *account representative* (AR) ini cukup unik, yaitu mengawasi kepatuhan Wajib Pajak dan memberikan konsultasi. Pengawasan yang dilakukan *account representative* (AR) bersifat menyeluruh meliputi seluruh jenis pajak. Satu orang *account representative* (AR) berhak mengawasi

memenuhan kewajiban perpajakan, termasuk kepatuhan pembayaran masa, kepatuhan pembayaran tahunan serta kepatuhan pelaporan masa dan Tahunan (Prastowo, 112: 2010).

Adapun fungsi *Account Representative* (AR) adalah sebagai berikut (Purwono, 2010: 19):

- 1) Bertindak sebagai Petugas Penghubung (*Liaison Officer*) antara Kantor Pelayanan pajak dan Wajib Pajak
- 2) Menjamin akurasi, konsistensi, kepastian, ketetapan dan efisiensi waktu dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak
- 3) Membangun hubungan yang lebih terbuka didasari saling percaya antara Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban dan haknya di bidang perpajakan dalam rangka menghindari pengenaan sanksi
- 4) Melakukan pemuktahiran data Wajib Pajak
- 5) Bertindak sebagai sumber informasi dan melakukan koordinasi serta tindak lanjut dengan seksi terkait pada Kantor Pelayanan Pajak sehubungan dengan kepatuhan formal dan material Wajib Pajak, data matching, penerbitan produk hukum, pelayanan permohonan dan konsultasi.

c) Tugas *Account Representative* (AR)

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015 pada pasal 3 dan 4 dijelaskan bahwa fungsi *Account Representative* (AR) adalah sebagai berikut:

- 1) *Account Representative* (AR) yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi Wajib Pajak memiliki tugas sebagai berikut:
 - (a) Melakukan proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak.
 - (b) Melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak.
 - (c) Melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada Wajib Pajak.
 - (d) Melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.
- 2) *Account Representative* (AR) yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi Wajib Pajak mempunyai tugas sebagai berikut:
 - (a) Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak.
 - (b) Menyusun profil Wajib Pajak.
 - (c) Analisis kinerja Wajib Pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada Wajib Pajak.

Adapun Tugas *Account Representative* (AR) adalah sebagai berikut (Purwono, 2010: 18):

- 1) Melakukan pengawasan terhadap kepatuhan perpajakan Wajib pajak.
- 2) Memberikan bimbingan/himbauan dan konsultasi teknik perpajakan kepada Wajib Pajak.

- 3) Menyusun profil Wajib Pajak.
- 4) Melakukan analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib pajak dalam rangka intensifikasi.
- 5) Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

8. Kepatuhan Wajib Pajak

a) Definisi Kepatuhan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995: 1013), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan pengertian kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan (Rahayu, 2013: 138).

Kepatuhan perpajakan menurut Safri Nurmantu, dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan saat Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya (Pohan, 2016: 544).

Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara (Rahayu, 2013: 139).

b) Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak dikemukakan oleh Norman D. Nowak sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana (Rahayu, 2013: 138) :

- 1) Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan
- 2) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
- 3) Menghitung pajak yang terutang dengan benar
- 4) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

Menurut Chaizi Nasucha, kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi (Rahayu, 2013: 139) :

- 1) Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri
- 2) Kepatuhan untuk menyeter kembali Surat pemberitahuan (SPT)
- 3) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang
- 4) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 Direktorat Jendral Pajak telah mengeluarkan kriteria Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.

- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- 4) Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
- 5) Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

c) Jenis Kepatuhan

Ada dua jenis kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material (Pohan, 2016: 544) :

1) Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Contohnya apabila wajib pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Tahunan tepat pada waktunya.

2) Kepatuhan Material

Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantive atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Contohnya apabila Wajib Pajak telah mengisi SPT dengan jujur, lengkap dan benar sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

B. Penelitian Sebelumnya

Penelitian yang pertama dilakukan oleh Irawan, dkk (2013) yang berjudul pengaruh *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tarakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi pelayanan, kesopanan pelayanan, kredibilitas pelayanan, pengawasan kepatuhan formal dan pengawasan kepatuhan material yang dilakukan oleh *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan. Penentuan sampel dilakukan dengan metode *stratified random sampling*.

Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda, uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis dan asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kompetensi pelayanan, kredibilitas pelayanan, dan pengawasan kepatuhan material berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan. Sedangkan faktor kesopanan pelayanan dan

pengawasan kepatuhan formal tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tarakan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah pada objek penelitian. Penelitian yang dilakukan penulis pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Sedangkan persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas variabel *account representative* (AR).

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Murti, dkk (2014) yang berjudul pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di kota Manado. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di kota Manado. Jenis penelitian ini adalah asosiatif, data yang digunakan adalah data primer dan sekunder dengan teknik analisis kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah pada objek penelitian. Penelitian yang dilakukan penulis pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Sedangkan persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas variabel pengetahuan perpajakan.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Boihaqi, dkk (2015) yang berjudul pengaruh fungsi *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan studi pada Wajib Pajak badan di KPP Madya Malang. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penyuluhan, konsultasi dan pengawasan

terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini berkesimpulan berdasarkan uji hipotesis, secara bersama dan individual penyuluhan, konsultasi dan pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah pada objek penelitian. Penelitian yang dilakukan penulis pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Sedangkan persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas variabel *account representative* (AR).

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Paramartha, dkk (2016) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. Penelitian tersebut berkesimpulan bahwa kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan di KPP Pratama Gianyar.

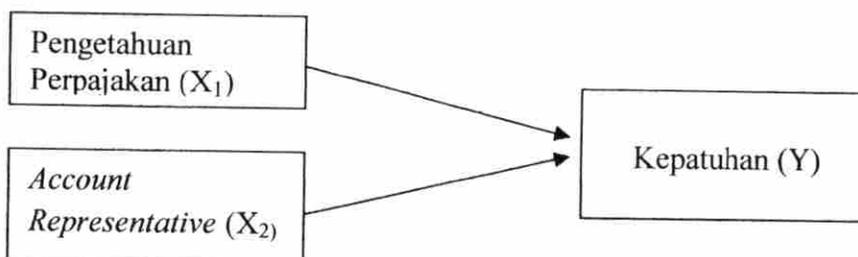
Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah pada objek penelitian. Penelitian yang dilakukan penulis pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Sedangkan persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas variabel pengetahuan perpajakan.

C. Kerangka Pemikiran

Pengetahuan perpajakan bagi Wajib Pajak sangat mempengaruhi sikap Wajib Pajak terhadap menjalankan kewajiban perpajakannya. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar. Semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak maka akan semakin mudah dalam menjalankan kewajiban perpajakan yang salah satunya adalah kewajiban untuk melaporkan SPT.

Pengetahuan perpajakan Wajib Pajak dapat diberikan oleh *account representative* (AR) melalui fungsi pelayanan *account representative* (AR) dalam bentuk bimbingan dan konsultasi kepada Wajib Pajak. Dengan adanya *account representative* (AR) akan memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Selain itu *account representative* (AR) juga memiliki fungsi pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara rutin, terutama terhadap kepatuhan pelaporan SPT. Berdasarkan uraian diatas maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Gambar II. 1
Kerangka Pemikiran



Sumber: *Penulis*, 2017

D. Hipotesis

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan dan *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- (H1) : Pengetahuan perpajakan dan *account representative* (AR) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.
- (H2) : Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.
- (H3) : *Account Representative* (AR) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian berdasarkan tingkat ekplanasinya dibedakan menjadi tiga jenis yaitu (Misbahuddin dan Iqbal, 2013: 8):

1. Penelitian Deskriptif

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai dari suatu variabel. Dalam hal ini variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa mengetahui perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Penelitian ini hanya menggunakan satu sampel.

2. Penelitian Komparatif

Penelitian komparatif adalah penelitian yang dilakukan untuk membandingkan nilai satu variabel dengan variabel lainnya dalam waktu yang berbeda. Penelitian ini menggunakan lebih dari satu sampel.

3. Penelitian Hubungan

Penelitian hubungan adalah penelitian yang dilakukan untuk menggabungkan antara dua variabel atau lebih. Melalui penelitian ini akan dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu fenomena. Penelitian ini menggunakan lebih dari satu sampel.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian hubungan yaitu untuk mengetahui apakah terdapat hubungan (asosiasi) antara variabel pengetahuan perpajakan dan *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.

B. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu yang terletak di jalan Ahmad Yani. No 59 Kel. 14 Ulu, Plaju Palembang 30264. Telepon: (0711) 513391-513394 Fax (0711) 513392.

C. Operasionalisasi Variabel

Tabel III.1
Variabel, Definisi variabel, Indikator dan skala

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Pengetahuan Perpajakan (X_1)	Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui fungsi perpajakan 2. Memahami administrasi perpajakan 3. Menggunakan fasilitas perpajakan 	Skala Ordinal
<i>Account Representative</i> (X_2)	Pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan 2. Pengawasan 	Skala Ordinal
Kepatuhan (Y)	Suatu keadaan saat Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepatuhan Formal 2. Kepatuhan Material 	Skala Ordinal

Sumber: *Penulis*, 2017

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan Sampel adalah sebagian dari populasi itu (Sugiyono, 2014: 389).

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan pada tahun 2015 sebanyak 22.347 Wajib Pajak. Untuk menentukan ukuran sampel akan digunakan ketentuan slovin. Unsur kelonggaran ketidaktelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah 10% (Sanusi, 2014: 7).

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

α = toleransi ketidaktelitian (dalam persen).

Maka sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{22.347}{1 + 22.347 \cdot 0,1^2}$$

$$n = \frac{22.347}{1 + 22.347 \cdot (0.01)}$$

$$n = \frac{22.347}{224,47}$$

$$n = 99,55$$

$$n = 100$$

Jadi sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 99,55 dan dibulatkan menjadi 100 orang Wajib Pajak.

E. Data yang Diperlukan

Pengumpulan data menurut sumber pengambilannya, data dibedakan atas data primer dan sekunder (Misbahuddin dan Iqbal, 2013: 21):

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer juga disebut juga data asli atau data baru.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang-orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu berupa data jumlah Wajib Pajak yang terdaftar dan melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

F. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut (Sugiyono, 2014: 193-203):

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon.

2. Kuesioner (angket)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis pada responden untuk dijawabnya.

3. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi lebih dari itu.

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan kuesioner. Wawancara dilakukan secara langsung dengan pihak KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dengan menggunakan daftar pertanyaan dan kuesioner yang akan diberikan kepada responden.

G. Analisis Data dan Teknik Analisis Data

1. Analisis Data

Analisis data dapat berbentuk seperti berikut ini (Misbahuddin dan Iqbal, 2013: 33):

a) Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis yang menggunakan alat bersifat kuantitatif, yaitu alat analisis yang menggunakan model-model seperti matematika (misalnya fungsi multivariate), model statistik dan ekonometrik. Hasil analisis disajikan dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu urutan.

b) Analisis kualitatif

Analisis kualitatif adalah analisis yang tidak menggunakan model matematika, model statistik dan ekonometrik atau model-model tertentu lainnya. Analisis data yang dilakukan terbatas pada teknik pengolahan datanya seperti pada pengecekan data dan tabulasi. Dalam hal ini, sekedar membaca tabel-tabel, grafik-grafik atau angka-angka yang tersedia, kemudian melakukan uraian dan penafsiran.

data yang diukur dalam satu skala numerik (angka).

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif yaitu dengan pengujian statistik terhadap hasil kuesioner.

Berbagai skala yang dapat digunakan dalam penelitian yaitu:

- (1) Skala *Likert*
- (2) Skala *Gutman*
- (3) *Rating Scale*
- (4) *Semantic Differential*

Keempat jenis skala tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan mendapatkan data interval atau rasio. Pada penelitian ini skala yang digunakan adalah skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pada skala *likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban pada skala *likert* berupa kata-kata sebagai berikut (Sugiyono, 2014: 132-133):

Sangat Setuju	=SS	=5
Setuju	=S	=4
Ragu-Ragu	=RR	=3
Tidak Setuju	=TS	=2
Sangat Tidak Setuju	=STS	=1

Syarat untuk pengujian analisis dengan menggunakan regresi datanya harus interval. Data yang diperoleh dari kuesioner yang berbentuk ordinal dinaikkan skalanya menjadi interval. Proses penaikan skala dari

ordinal menjadi interval digunakan *software* (program) MSI (*Microsoft Successif Interval*).

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan dan *Account Representative* (AR) Terhadap Kepatuhan pelaporan SPT Tahunan adalah dengan analisis regresi linier berganda. Selanjutnya melakukan uji hipotesis (uji t dan uji f) untuk mengetahui signifikansi dari variabel bebas terhadap variabel terikat serta membuat kesimpulan. Kemudian menghitung koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

a) Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner apakah sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item yang valid ditunjukkan dengan adanya korelasi yang signifikan antara item terhadap skor total item. Untuk penentuan apakah suatu item layak digunakan atau tidak, yaitu dengan melakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0.05 artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total item. Metode pengujian validitas item pada SPSS yang bisa digunakan yaitu dengan metode korelasi *pearson* atau metode *corrected item-total correlation*.

Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasi masing-masing skor item dengan skor total item. Skor total item adalah penjumlahan dari keseluruhan item (Priyatno, 2016: 51-53).

- 1) Jika nilai r hitung $>$ r tabel maka item kuesioner tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika nilai r hitung $<$ r tabel atau nilai korelasi negatif maka item kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Metode uji reliabilitas yang sering digunakan adalah cronbach's alpha. Metode ini sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala (misal 1-4, 1-5) atau skor rentangan (misal 0-10, 0-30). Untuk penentuan apakah instrumen reliabel atau tidak, bisa digunakan batasan tertentu seperti 0.6. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang dari 0.6 adalah kurang baik, sedangkan 0.7 dapat diterima dan diatas 0.8 adalah baik.

Dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas tersebut adalah sebagai berikut (Priyatno, 2016: 60-62):

- 1) *Cronbach's Alpha* $>$ 0.6_ *Cronbach's Alpha acceptable* dinyatakan reliabel.

- 2) *Cronbach's Alpha* = 0.6 *Cronbach's Alpha* poor acceptable dinyatakan tidak reliabel.

c) Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari model regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Dalam hal ini yang diuji normalitas bukan masing-masing variabel independen dan dependen tetapi nilai residual yang dihasilkan dari model regresi. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Ada dua cara yang biasa digunakan untuk menguji normalitas pada model regresi yaitu dengan analisis grafik (histogram dan normal P-P plot) dan uji Kolmogorov-Smirnov.

Cara untuk mendeteksi model regresi yang terdistribusi secara normal adalah dengan melihat bentuk grafik histogram, jika grafik membentuk lonceng atau gunung maka distribusi normal. Sedangkan metode grafik normal P-P plot dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal P-P plot of Regression Standardized Residual. Sebagai dasar pengambilan keputusannya adalah jika menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka residual pada model regresi tersebut terdistribusi secara normal (Priyatno, 2016: 109):

2) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah model regresi ada korelasi antara residual pada periode t dengan residual pada periode sebelum ($t-1$). Model regresi yang baik adalah yang tidak adanya masalah autokorelasi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan uji *Durbin-Watson* (uji DW). Pengambilan keputusan pada uji *Durbin-Watson* adalah sebagai berikut:

- (a) $D_u < dw < 4$ maka H_0 diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi.
- (b) $D_w < d_l$ atau $dw > 4 - d_l$ maka H_0 ditolak, artinya terjadi autokorelasi.
- (c) $D_l < dw < d_l$ atau $4 - d_u < dw < 4 - d_l$, artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

Nilai d_u dan d_l dapat diperoleh dari tabel statistik *Durbin Watson* (Priyatno, 2016: 133).

3) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi di antara variabel bebas. Metode pengujian

yang biasa digunakan yaitu dengan melihat nilai *Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance* pada model regresi (Priyatno, 2016: 116).

Melihat nilai (*VIF*) *Variance Inflation Factor*:

- (a) Tidak terjadi Multikolinieritas, jika nilai VIF lebih kecil 10.
- (b) Terjadi Multikolinieritas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10.

Melihat nilai *Tolerance*:

- (a) Tidak terjadi Multikolinieritas, jika nilai *Tolerance* lebih besar 0,10.
- (b) Terjadi Multikolinieritas, jika nilai *Tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0,1.

4) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada beberapa cara pengujian yang bisa digunakan antara lain uji glejser, uji korelasi spearman, uji park dan melihat pola titik pada grafik *Scatter Plot*.

Uji heteroskedastisitas dengan metode Scatterplot yaitu dengan melihat pola titik-titik pada scatterplot regresi. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah

angka 0 pada sumbu y maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas (Priyatno, 2016: 117-131).

d) Regresi Linear Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Perbedaan dengan regresi linier sederhana yaitu terletak pada jumlah variabel independennya, sedangkan regresi linier berganda menggunakan dua atau lebih variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi. Variabel independen dilambangkab dengan X_1 , X_2 , X_3 X_n sedangkan variabel dependen dilambangkan dengan y . Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut (Priyatno, 2016: 92-96) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Variabel Dependen

X_1 dan X_2 : Variabel Independen

a : Nilai Konstanta

b_1 , b_2 : Koefisien Regresi

Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah :

Y : Kepatuhan

X_1 : Pengetahuan Perpajakan

X ₂	: <i>Account Representative (AR)</i>
a	: Nilai Konstanta
b ₁ , b ₂	: Koefisien Regresi
e	: Error/Residual

e) Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil analisis determinasi dapat dilihat pada output *Model Summary*. Menurut Santoso (2001) bahwa untuk regresi dengan lebih dari dua variabel bebas digunakan Adjusted R² sebagai koefisien determinasi (Priyatno, 2016: 97).

f) Uji Hipotesis

1) Uji hipotesis secara bersama-sama (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen atau tidak. Tahapan dalam melakukan uji F sebagai berikut (Priyatno, 2016: 99-100):

(a) Merumuskan hipotesis

Hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

H_{01} : pengetahuan perpajakan dan *Account Representative* (AR) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan.

H_{a1} : pengetahuan perpajakan dan *Account Representative* (AR) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan.

(b) Menentukan F_{hitung}

Untuk menentukan F_{hitung} dapat dilihat pada output anova pada kolom F.

(c) Menentukan F_{tabel}

Untuk Menentukan F_{tabel} dilihat dari taraf signifikan sebesar 0.05 dengan $(df) = n-k-1$.

(d) Kriteria Pengujian

H_0 diterima bila $F_{hitung} < F_{tabel}$.

H_0 ditolak apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$,

(e) Membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel}

(f) Membuat Kesimpulan

Menarik kesimpulan H_0 ditolak apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau H_0 diterima apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$.

2) Uji t (Uji hipotesis secara parsial atau individual).

Uji t pada regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap

variabel dependen. Langkah-langkah dalam uji hipotesis secara parsial/individual yaitu (Priyatno, 2016: 97-98):

(a) Merumuskan Hipotesis

Hipotesisi dirumuskan sebagai berikut:

H_{01} : Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan.

H_{a1} : Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan.

H_{02} : *Account Representative* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan.

H_{a2} : *Account Representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan.

(b) Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikan yang digunakan sebesar 0,05.

(c) Menentukan t hitung

Untuk menentukan t hitung dengan melihat pada tabel output *Coefficients* pada kolom t.

(d) Menentukan t tabel

Tabel distribusi t dicari dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$.

(e) Kriteria Pengujian

H_0 diterima jika $t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$.

H_0 ditolak jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$.

(f) Membandingkan t hitung dengan t tabel

(g) Kesimpulan

Menarik kesimpulan H_0 ditolak apabila t hitung $>$ t tabel atau t hitung $<$ t tabel. Nilai t hitung positif artinya berpengaruh positif, semakin meningkat variabel independen maka semakin meningkat variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Singkat KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang seberang Ulu merupakan salah satu dari tiga Kantor Pelayanan Pajak yang ada di kota Palembang lainnya yaitu KPP Pratama Ilir Barat, KPP Pratama Ilir Timur dan KPP Madya Palembang. KPP Pratama Palembang seberang Ulu awalnya bernama KPP Pratama Palembang Selatan dan kemudian berganti nama menjadi KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

KPP Pratama Palembang Seberang Ulu ini merupakan unit vertikal dibawah Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Sumatera dan Kepulauan Bangka Belitung yang didirikan dan resmi beroperasi pada tanggal 9 September 2008 berdasarkan keputusan Direktorat Jendral Pajak Nomor KEP-159/PJ/2008. Kpp Pratama Palembang Seberang Ulu ini terletak di jalan Ahmad Yani. No 59 Kel. 14 Ulu, Plaju Palembang 30264.

Tugas KPP Pratama Palembang Seberang Ulu ini secara umum adalah untuk melakukan pelayanan, pengawasan administrasi dan pemeriksaan sederhana terhadap Wajib Pajak dibidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan pajak yang tidak langsung lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dipimpin oleh seorang Kepala kantor yang membawahi Subbagian Umum dan 8 orang Kepala Seksi dan 1 kelompok jabatan fungsional. Adapun struktur organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Seberang Ulu adalah sebagai berikut:

a) Kepala KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

Kepala Kantor KPP Pratama mempunyai tugas mengkoordinasikan pelaksanaan, penyuluhan, pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Pajak Tidak Langsung Lainnya serta Pajak Bumi dan Bangunan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

b) Kepala Sub Bagian Umum

Mempunyai tugas untuk membantu menunjang kelancaran tugas kepala kantor dalam mengkoordinasikan tugas dan fungsi pelayanan kesekretariatan terutama dalam hal pengaturan kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan, rumah tangga serta perlengkapan.

c) Seksi Kelompok Fungsional

Terdiri dari atas pejabat Fungsional Pemeriksa dan Fungsional Penilai yang bertanggungjawab secara langsung kepada Kepala KPP Pratama. Dalam melaksanakan pekerjaannya, Pejabat Fungsional

Pemeriksa berkoordinasi dengan Seksi Pemeriksaan sedangkan Pejabat Fungsional Penilai berkoordinasi dengan Seksi Ekstensifikasi.

d) Seksi Pelayanan

Mempunyai tugas untuk membantu Kepala Kantor dalam mengkoordinasikan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan dan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak serta kerjasama perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

e) Seksi Pengawasan dan konsultasi (WASKON)

Mempunyai tugas untuk membantu Kepala Kantor mengkoordinasikan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak (PPH, PPn, PBB, BPHTB dan Pajak Lainnya), bimbingan atau himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan, Profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, Rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dalam satu KPP Pratama terdapat 4 (empat) Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi yang pembagian tugasnya didasarkan pada cakupan wilayah (territorial) tertentu.

f) Seksi Penagihan

Mempunyai tugas untuk membantu Kepala kantor mengkoordinasikan pelaksanaan dan penatausahaan penagihan aktif,

piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak dan usulan penghapusan piutang pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

g) Seksi Pemeriksaan

Mempunyai tugas untuk membantu Kepala Kantor mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

h) Seksi Ekstensifikasi Perpajakan

Mempunyai tugas untuk membantu Kepala kantor mengkoordinasikan pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan, pendataan obyek pajak dan kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

i) Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI)

Mempunyai tugas untuk membantu Kepala kantor dalam mengkoordinasikan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian dan penatausahaan bagi hasil Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan bangunan, Pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan *e-SPT* dan *e-filling* serta penyiapan laporan kinerja.

2. Visi dan Misi KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

a. Visi

Menjadi institusi pemerintah penghimpun pajak Negara yang terbaik di Asia Tenggara.

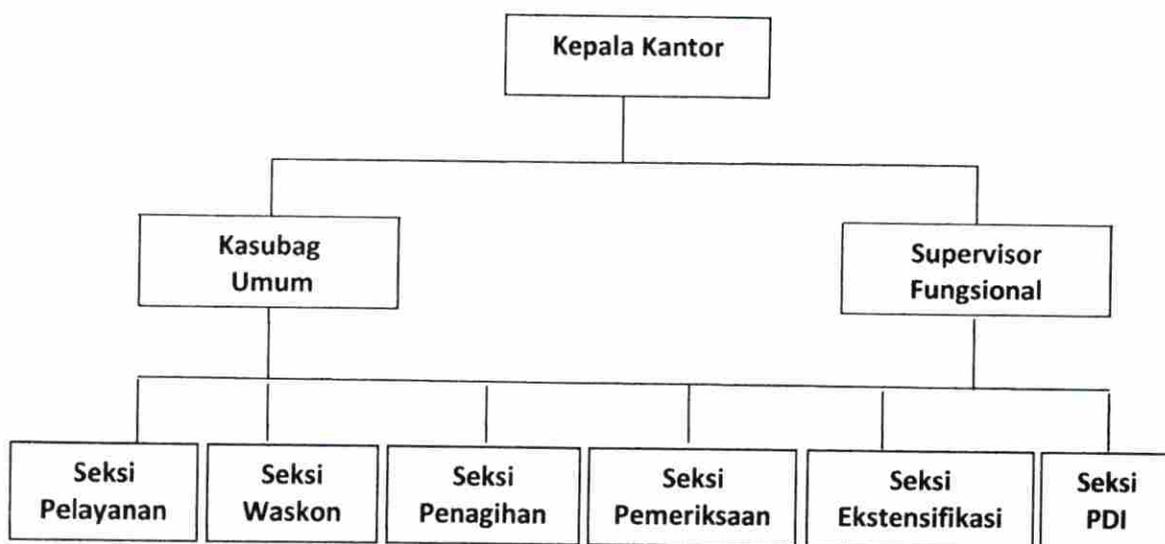
b. Misi

Menyelenggarakan fungsi administratif perpajakan dengan menerapkan undang-undang secara adil dalam rangka membiayai penyelenggara demi kemakmuran rakyat.

3. Struktur organisasi KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

Struktur organisasi menggambarkan tentang pembagian tugas dan pemisahan fungsi yang jelas dan terarah. Adapun struktur organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Seberang Ulu adalah sebagai berikut:

Gambar IV.1
Struktur Organisasi KPP Pratama Palembang Seberang Ulu



Sumber: KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

4. Deskripsi Responden

Langkah pertama dalam pembahasan penelitian ini adalah mendeskripsikan karakteristik responden yang dijadikan sebagai sampel. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan yaitu terdiri dari:

Tabel IV.1
Deskripsi Responden

No	Data Responden	Keterangan	Jumlah
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	62 responden
		Perempuan	38 responden
2	Usia	20-30 tahun	29 responden
		31-40 tahun	37 responden
		41-50 tahun	28 responden
		>50 tahun	6 responden
3	Pendidikan	SMA	16 responden
		D III	21 responden
		S1	44 responden
		S2	19 responden
4	Pekerjaan	PNS	20 responden
		BUMN	12 responden
		karyawan swasta	33 responden
		pekerjaan lainnya	35 responden

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diperoleh 100 lembar kuesioner yang telah diisi oleh Wajib Pajak untuk dijadikan bahan penelitian mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan dan *account representative* (AR) terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.

5. Hasil Pengumpulan Data

Kuesioner yang harus diisi oleh responden sebanyak 20 pertanyaan yang terdiri dari 3 (tiga) variabel diantaranya 2 (dua) variabel X (bebas) dan 1 (satu) variabel Y (terikat). Variabel X (bebas) yaitu variabel pengetahuan perpajakan (X_1) dengan 6 butir pertanyaan dan variabel *account representative* (X_2) dengan 6 butir pertanyaan. Variabel Y (terikat) yaitu variabel kepatuhan Wajib Pajak dengan 8 butir pertanyaan.

Tujuan diberikannya pertanyaan-pertanyaan tersebut untuk mengetahui besarnya pengaruh pengetahuan perpajakan dan *account representative* terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Data yang sudah diberikan skor kemudian ditabulasikan agar peneliti lebih mudah dalam berbagai analisis pada penelitian ini.

a) Analisis Deskriptif

Hasil pengumpulan data akan diuraikan pada bagian ini yang terdiri dari 3 (tiga) variabel diantaranya 2 (dua) variabel X (bebas) dan 1 (satu) variabel Y (terikat). Variabel X (bebas) yaitu variabel pengetahuan perpajakan (X_1) dengan 6 butir pertanyaan dan variabel *account representative* (X_2) dengan 6 butir pertanyaan. Variabel Y (terikat) yaitu variabel kepatuhan Wajib Pajak dengan 8 butir pertanyaan.

1) Variabel Pengetahuan Perpajakan (X_1)

(a) Mengetahui Fungsi Perpajakan

Tabel IV.2
Rekapitulasi Jawaban Responden

Ket	SS		S		RR		TS		STS		Total	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
P1	25	25%	65	65%	10	10%	-	-	-	-	100	100%
P2	26	26%	62	62%	9	9%	2	2%	1	1%	100	100%

Sumber: *Data yang diolah, 2017*

Tabel IV.2 tersebut menunjukkan rekapitulasi jawaban responden mengenai pengetahuan perpajakan pada indikator mengetahui fungsi perpajakan yang terdiri dari dua pernyataan yaitu pernyataan pertama dan kedua.

Pernyataan pertama saya mengetahui bahwa pajak digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Hasil rekapitulasi jawaban responden tersebut menunjukkan bahwa responden lebih dominan memilih jawaban setuju sebesar 65% dan 25% sangat setuju. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena terbukti penerimaan negara terbesar adalah melalui pajak sehingga dapat membiayai seluruh kebutuhan Negara. Sementara itu jawaban yang paling rendah adalah ragu-ragu sebesar 10%. Alasan responden memilih jawaban ragu-ragu karena beberapa oknum pajak telah menyalahgunakan pajak demi kepentingan mereka sendiri sehingga membuat kepercayaan Wajib Pajak menjadi berkurang.

Pernyataan kedua yaitu saya mengetahui sebagai Wajib Pajak saya memiliki hak dan kewajiban perpajakan yang harus dijalankan. Hasil rekapitulasi jawaban responden pada pernyataan kedua tersebut menunjukkan bahwa responden lebih dominan memilih jawaban setuju sebesar 62% dan 26% sangat setuju. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena sebagai Wajib Pajak hal utama yang harus diketahui adalah mengenai hak dan kewajiban sehingga sebagai Wajib Pajak tidak hanya bisa menuntut haknya saja, tetapi yang lebih penting adalah menjalankan kewajibannya. Sementara itu 9% responden Menjawab ragu-ragu, 2% menjawab tidak setuju dan 1% menjawab sangat tidak setuju. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena tidak semua hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak diketahui dan dipahami oleh Wajib Pajak.

Berdasarkan rekapitulasi jawaban tersebut dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak telah mengetahui fungsi perpajakan dengan baik, hanya saja beberapa oknum pajak telah membuat kepercayaan Wajib Pajak menjadi berkurang dan masih terdapat Wajib Pajak yang belum mengetahui hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak secara keseluruhan.

(b) Memahami Administrasi Perpajakan

Tabel IV.3
Rekapitulasi Jawaban Responden

Ket	SS		S		RR		TS		STS		Total	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
P3	29	29%	67	67%	-	-	2	2%	2	2%	100	100%
P4	26	26%	68	68%	6	6%	-	-	-	-	100	100%

Sumber: *Data yang diolah, 2017*

Tabel IV.3 tersebut menunjukkan rekapitulasi jawaban responden mengenai pengetahuan perpajakan pada indikator memahami administrasi perpajakan yang terdiri dari dua pernyataan yaitu pernyataan ketiga dan keempat.

Pernyataan ketiga saya mengetahui bahwa menjadi Wajib Pajak tidaklah sulit karena tata cara dalam mengurus pajak sangat mudah dan sederhana. Hasil rekapitulasi jawaban responden pada pernyataan ketiga tersebut menunjukkan responden lebih dominan memilih jawaban setuju sebesar 67% dan 29% sangat setuju. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena tata cara mengurus perpajakan memang sudah sangat mudah dan sederhana, sehingga Wajib Pajak merasa sangat terbantu. Sementara itu 2 % responden menjawab tidak setuju dan 2% menjawab sangat tidak setuju sebesar 2%. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena bagi Wajib Pajak yang baru akan merasa sedikit kesulitan disebabkan belum memahami sistem atau tata cara perpajakan.

Pernyataan keempat yaitu saya mengetahui tata cara menghitung dan membayar pajak yang terhutang. Hasil rekapitulasi jawaban responden pada pernyataan keempat tersebut menunjukkan responden lebih dominan memilih jawaban setuju sebesar 68% dan 26% sangat setuju. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena sebagai Wajib Pajak penting bagi mereka untuk dapat menghitung sendiri jumlah pajak yang terhutang. Sementara itu jawaban yang paling rendah adalah ragu-ragu sebesar 6%. Alasan responden memilih jawaban ragu-ragu karena Wajib Pajak masih meminta bantuan pihak lain dalam jumlah pajak yang terhutang.

Berdasarkan rekapitulasi jawaban tersebut dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak telah memahami administrasi perpajakan dengan baik dan pada dasarnya dapat melakukan perhitungan dan pembayaran pajaknya sendiri, namun tetap membutuhkan bantuan atau bimbingan dari pihak lain.

(c) Menggunakan Fasilitas Perpajakan

Tabel IV.4
Rekapitulasi Jawaban Responden

Ket	SS		S		RR		TS		STS		Total	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
P5	25	25%	64	64%	10	10%	-	-	1	1%	100	100%
P6	25	25%	69	69%	6	6%	-	-	-	-	100	100%

Sumber: *Data yang diolah, 2017*

Tabel IV.4 tersebut menunjukkan rekapitulasi jawaban responden mengenai pengetahuan perpajakan pada indikator menggunakan fasilitas perpajakan yang terdiri dari dua pernyataan yaitu pernyataan kelima dan keenam.

Pernyataan kelima yaitu saya mengetahui bahwa Wajib Pajak dapat melakukan pendaftaran NPWP melalui *e-registration* dan *website*. Hasil rekapitulasi jawaban responden menunjukkan bahwa responden lebih dominan memilih jawaban setuju sebesar 64% dan 25% sangat setuju. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena melalui program tersebut membuat mereka tidak harus datang langsung ke KPP dan menunggu dalam antrian. Sementara itu 10% responden menjawab pernyataan dengan ragu-ragu dan 1% responden menjawab pernyataan dengan sangat tidak setuju. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena *e-registration* dan *website* memiliki memiliki efektivitas waktu yang tinggi, namun cara manual memiliki tingkat kejelasan dan kebenaran yang tinggi.

Pernyataan keenam yaitu saya mengetahui bahwa Wajib pajak dapat melaporkan SPT dengan on-line melalui *efiling*. Hasil rekapitulasi jawaban responden pada pernyataan keenam tersebut menunjukkan bahwa responden lebih dominan memilih jawaban setuju sebesar 69% dan 25% sangat setuju.

Alasan responden memilih jawaban setuju karena fasilitas-fasilitas yang modern seperti *efiling* benar-benar dapat memberi kemudahan bagi Wajib Pajak dalam melaporkan SPT serta mengikuti kemajuan zaman. Sementara itu 6% responden menjawab dengan ragu-ragu. Alasan responden memilih jawaban ragu-ragu karena khawatir akan terjadi kesalahan karena sudah berhubungan dengan pelaporan SPT, jika terjadi kesalahan maka akan berakibat pada pemeriksaan.

Berdasarkan rekapitulasi jawaban tersebut dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak telah menggunakan fasilitas perpajakan seperti *e-filling* dan *e-registration* dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, namun beberapa Wajib Pajak lebih suka cara manual dengan alasan tingkat kejelasan yang tinggi.

2) Variabel *Account Representative* (X_2)

(a) Pengawasan

Tabel IV.5
Rekapitulasi Jawaban Responden

Ket	SS		S		RR		TS		STS		Total	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
P1	31	31%	56	56%	5	5%	7	7%	1	1%	100	100%
P2	22	22%	67	67%	6	6%	2	2%	3	3%	100	100%

Sumber: *Data yang diolah, 2017*

Tabel IV.5 tersebut menunjukkan rekapitulasi jawaban responden mengenai *Account Representative* (AR) pada

indikator pengawasan yang terdiri dari dua pernyataan yaitu pernyataan pertama dan kedua.

Pernyataan pertama adalah *account representative* akan menghubungi/mengirimkan Surat Himbauan jika Wajib Pajak tidak melaporkan SPT. Hasil rekapitulasi jawaban responden pada pernyataan pertama tersebut menunjukkan bahwa responden lebih dominan memilih jawaban setuju sebesar 56% dan 31% sangat setuju. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena memang sudah menjadi tugas *account representative* untuk menghimbau Wajib Pajak yang melalaikan kewajiban perpajakannya. Sementara itu 7% responden menjawab dengan tidak setuju, 5% menjawab tidak setuju dan 1% menjawab sangat tidak setuju. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena Wajib Pajak yang diberikan surat himbauan adalah hanya Wajib Pajak pilihan saja.

Pernyataan kedua yaitu *account representative* akan selalu memperhatikan perkembangan Wajib Pajak yang berada dibawah pengawasannya. Hasil rekapitulasi jawaban responden pada pernyataan kedua tersebut menunjukkan bahwa responden lebih dominan memilih jawaban setuju sebesar 67% dan 22% sangat setuju. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena penting bagi *account representative* untuk selalu memperhatikan perkembangan

Wajib Pajaknya sehingga dapat diketahui potensi pajak lainnya yang ada pada Wajib Pajak tersebut. Sementara itu terdapat 6% responden menjawab dengan ragu-ragu, 2% tidak setuju 3% sangat tidak setuju. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena jumlah Wajib Pajak tidaklah sebanding dengan jumlah *account representative*, sehingga tidak semua Wajib Pajak *account representative* dapat diawasi secara maksimal.

Berdasarkan rekapitulasi jawaban tersebut dapat disimpulkan bahwa pengawasan terhadap Wajib Pajak masih harus ditingkatkan, terutama dalam pemberian himbauan. Kemudian jumlah Wajib Pajak yang terdaftar tidak sebanding dengan jumlah *account representative*, sehingga tidak semua Wajib Pajak dapat diperhatikan perkembangan dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

(b) Pelayanan

Tabel IV.6
Rekapitulasi Jawaban Responden

Ket	SS		S		RR		TS		STS		Total	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
P3	34	34%	60	60%	6	6%	-	-	-	-	100	100%
P4	21	21%	60	60%	11	11%	6	6%	2	2%	100	100%
P5	28	28%	61	61%	5	5%	6	6%	-	-	100	100%
P6	22	22%	67	67%	6	6%	5	5%	-	-	100	100%

Sumber: Data yang diolah, 2017

Tabel IV.6 tersebut menunjukkan rekapitulasi jawaban responden mengenai *Account Representative* (AR) pada

indikator pelayanan yang terdiri dari empat pernyataan yaitu pernyataan ketiga, empat, lima dan enam.

Pernyataan ketiga yaitu *account representative* akan membantu jika Wajib Pajak mengalami kesulitan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Hasil rekapitulasi jawaban responden pada pernyataan pertama tersebut menunjukkan bahwa responden lebih dominan memilih jawaban setuju sebesar 60% dan sangat setuju 34%. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena dengan adanya *account representative* Wajib Pajak memiliki tempat untuk berkonsultasi jika mengalami kesulitan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya terutama bagi Wajib Pajak baru. Sementara sebesar 6% responden menjawab dengan ragu-ragu. Alasan responden memilih jawaban ragu-ragu karena *account representative* mungkin tidak dapat memberikan bimbingan secara maksimal karena keterbatasan waktu.

Pernyataan keempat yaitu *account representative* akan memberikan bimbingan kepada Wajib Pajak dalam melakukan perhitungan pajak. Hasil rekapitulasi jawaban responden pada pernyataan keempat tersebut menunjukkan bahwa responden lebih dominan memilih jawaban setuju sebesar 60% dan sangat setuju 21%. Alasan responden memilih jawaban setuju karena dengan adanya bimbingan *account representative* dalam

perhitungan pajak, maka Wajib Pajak dapat melaporkan SPT dengan benar. Sementara itu 11% responden menjawab dengan ragu-ragu, 6% tidak setuju 2% sangat tidak setuju. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena terbatasnya jumlah *account representative* dan waktu yang dimiliki.

Pernyataan kelima yaitu *account Representative* akan selalu memberikan informasi mengenai peraturan perundang-undangan perpajakan. Hasil rekapitulasi jawaban responden pada pernyataan kelima tersebut menunjukkan bahwa responden lebih dominan memilih jawaban setuju sebesar 61% dan sangat setuju 28%. Alasan responden memilih jawaban setuju karena memang sudah menjadi kewajiban *account representative* agar selalu menginformasikan terkait peraturan perundang-undangan. Sementara itu 5% responden menjawab dengan ragu-ragu dan 6% tidak setuju. Alasan responden memilih jawaban karena masih terdapat Wajib Pajak yang tidak mengetahui perundang-undangan terbaru.

Pernyataan keenam yaitu *account representative* dapat memberikan informasi mengenai perpajakan melalui kegiatan sosialisasi/penyuluhan. Hasil rekapitulasi jawaban responden pada pernyataan kelima tersebut menunjukkan bahwa responden lebih dominan memilih jawaban setuju sebesar 67% dan sangat setuju 22%. Alasan responden memilih jawaban

tersebut karena melalui kegiatan sosialisasi/penyuluhan banyak informasi perpajakan yang tersampaikan kepada Wajib Pajak. Sementara itu 5% responden menjawab dengan ragu-ragu dan 6% tidak setuju. Alasan responden memilih jawaban ragu-ragu karena terkadang tidak semua Wajib Pajak dapat menghadiri kegiatan sosialisasi/perpajakan yang diadakan KPP.

Berdasarkan rekapitulasi jawaban tersebut dapat disimpulkan bahwa *account representative* telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada Wajib Pajak. Namun pemberian bimbingan dalam menghitung jumlah pajak yang terhutang masih harus terus ditingkatkan, karena masih ada Wajib Pajak yang membutuhkan bimbingan dalam melakukan perhitungan pajak.

3) Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

(a) Kepatuhan Formal

Tabel IV.7
Rekapitulasi Jawaban Responden

Ket	SS		S		RR		TS		STS		Total	
	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
P1	26	26%	61	61%	9	9%	4	4%	-	-	100	100%
P2	28	28%	60	60%	10	10%	1	1%	1	1%	100	100%
P3	19	19%	57	57%	16	16%	7	7%	1	1%	100	100%
P4	29	29%	53	53%	9	9%	9	9%	-	-	100	100%

Sumber: *Data yang diolah, 2017*

Tabel IV.7 tersebut menunjukkan rekapitulasi jawaban responden mengenai kepatuhan pada indikator kepatuhan

formal yang terdiri dari empat pernyataan yaitu pernyataan pertama, kedua, ketiga dan keempat.

Pernyataan pertama yaitu sebagai Wajib Pajak yang baik saya harus menjalankan hak dan kewajiban terutama dalam melaporkan SPT. Hasil rekapitulasi jawaban responden pada pernyataan pertama tersebut menunjukkan bahwa responden lebih dominan memilih jawaban setuju sebesar 61% dan sangat setuju 62%. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena hak dan kewajiban harus dijalankan salah satunya melaporkan SPT. Sementara itu 9% responden menjawab dengan ragu-ragu dan 4% tidak setuju. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena untuk dapat dikatakan sebagai Wajib Pajak yang baik tidak hanya dengan melaporkan SPT, tetapi harus dapat melaporkan SPT tersebut dengan benar.

Pernyataan kedua yaitu sebagai Wajib Pajak saya harus melaporkan SPT tepat pada waktunya. Hasil jawaban pernyataan kedua tersebut responden lebih dominan memilih jawaban setuju sebesar 60% dan sangat setuju 28%. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena SPT harus dilaporkan tepat pada waktunya sebelum jatuh tempo, jika tidak maka akan diberikan sanksi. Sementara itu 10% responden menjawab dengan ragu-ragu, 1% tidak setuju 1%

sangat tidak setuju. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena ada banyak faktor yang menyebabkan Wajib Pajak tidak dapat melaporkan SPT dengan tepat waktu.

Pernyataan ketiga yaitu sebagai Wajib Pajak yang patuh seharusnya tidak memiliki tunggakan pajak. Hasil rekapitulasi jawaban responden pada pernyataan ketiga tersebut menunjukkan bahwa responden lebih dominan memilih jawaban setuju sebesar 57% dan sangat setuju 19%. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena tunggakan pajak hanya akan membuat Wajib Pajak mendapatkan sanksi dan sanksi tersebut hanya akan memberatkan Wajib Pajak. Sementara itu 16% responden menjawab dengan ragu-ragu, 7% tidak setuju dan 1% sangat tidak setuju. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena seharusnya KPP dapat memberikan toleransi dan alternatif lain terhadap adanya penunggakan pajak.

Pernyataan keempat yaitu dalam hal penunggakan pajak Wajib Pajak berhak meminta izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran. Hasil rekapitulasi jawaban responden pada pernyataan keempat tersebut menunjukkan bahwa responden lebih dominan memilih jawaban setuju sebesar 53% dan sangat setuju 29%. Alasan responden memilih jawaban setuju karena izin mengangsur atau menunda pembayaran

dapat dijadikan alternatif lain agar Wajib Pajak merasa lebih ringan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Sementara itu 9% responden menjawab dengan ragu-ragu dan 9% tidak setuju. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena hal tersebut justru memberikan peluang kepada Wajib Pajak untuk tidak patuh dengan mengajukan izin mengangsur atau menunda pembayaran.

Berdasarkan rekapitulasi jawaban tersebut dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak sudah memenuhi kepatuhan formal dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, salah satunya dalam melaporkan SPT tepat pada waktu.

(b) Kepatuhan Material

Tabel IV.8
Rekapitulasi Jawaban Responden

Ket	SS		S		RR		TS		STS		Total	
	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%	∑	%
P5	41	41%	54	54%	4	4%	1	1%	-	-	100	100%
P6	34	34%	59	59%	5	5%	-	-	2	2%	100	100%
P7	25	25%	61	61%	10	10%	2	2%	2	2%	100	100%
P8	36	36%	58	58%	4	4%	-	-	2	2%	100	100%

Sumber: *Data yang diolah, 2017*

Tabel IV.8 tersebut menunjukkan rekapitulasi jawaban responden mengenai kepatuhan pada indikator kepatuhan material yang terdiri dari empat pernyataan yaitu pernyataan kelima, keenam, ketujuh dan kedelapan.

Pernyataan kelima yaitu sebagai Wajib Pajak yang baik seharusnya tidak pernah dijatuhi sanksi perpajakan. Hasil rekapitulasi jawaban responden pada pernyataan kelima tersebut menunjukkan bahwa responden lebih dominan memilih jawaban setuju sebesar 54% dan sangat setuju 41%. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena jika Wajib Pajak pernah dijatuhi sanksi perpajakan sudah mengindikasikan bahwa Wajib Pajak tersebut tidak patuh secara formal maupun material. Sementara itu 4% responden menjawab dengan ragu-ragu dan 1% tidak setuju. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena ada banyak faktor yang menyebabkan Wajib pajak tidak dapat menjalankan kewajiban perpajakannya dengan benar, sehingga harus diberikan sanksi.

Pernyataan keenam yaitu Wajib Pajak bersedia menerima sanksi jika tidak/terlambat dalam melaporkan SPT. Hasil rekapitulasi jawaban responden pada pernyataan keenam tersebut menunjukkan bahwa responden lebih dominan memilih jawaban setuju sebesar 59% dan sangat setuju 34%. Alasan responden memilih jawaban setuju karena sanksi perpajakan memang sudah menjadi konsekuensi apabila tidak menjalankan kewajiban dengan benar. Sementara itu 5% responden menjawab dengan ragu-ragu dan 2% sangat tidak

setuju. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena Wajib Pajak memiliki alasan tersendiri ketika tidak melaporkan SPT dan sanksi hanya akan memberatkan Wajib Pajak.

Pernyataan ketujuh yaitu sebagai Wajib Pajak yang baik harus bersedia jika akan dilakukan pemeriksaan. Hasil rekapitulasi jawaban responden pada pernyataan ketujuh tersebut menunjukkan bahwa responden lebih dominan memilih jawaban tersebut sebesar 61% dan sangat setuju 25%. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena jika memang harus dilakukan pemeriksaan maka Wajib Pajak harus bersedia. Sementara itu 10% menjawab dengan ragu-ragu, 2% tidak setuju dan 2% sangat tidak setuju. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena Wajib Pajak juga berhak jika keberatan untuk dilakukan pemeriksaan.

Pernyataan kedelapan yaitu Wajib Pajak yang baik jika dilakukan koreksi fiskal maka tidak melebihi batasan maksimal yang telah ditetapkan. Hasil rekapitulasi jawaban responden pada pernyataan kedelapan tersebut menunjukkan bahwa responden lebih dominan memilih jawaban setuju sebesar 58% dan sangat setuju 36%. Alasan responden memilih jawaban tersebut karena jika terjadi selisih yang besar artinya Wajib Pajak tersebut terdapat unsur ketidakpatuhan.

Sementara itu 4 % responden menjawab dengan ragu-ragu dan 2% sangat tidak setuju. Alasan responden memilih jawaban tersebut, karena kesalahan dapat terjadi tanpa dugaan Wajib Pajak termasuk adanya koreksi fiskal.

Berdasarkan rekapitulasi jawaban tersebut dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak sudah memenuhi kepatuhan material dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, salah satunya dalam melaporkan SPT. Namun, kepatuhan material ini masih harus ditingkatkan karena menyebabkan adanya pemberian sanksi dan pemeriksaan akibat adanya kesalahan dalam pelaporan SPT yang tidak benar.

b) Analisis Statistik

Pembahasan yang dilakukan pada bab ini mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan dan *account representative* terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. Untuk mengetahui adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, maka penulis menggunakan berbagai pengujian statistik. Adapun pengujian yang digunakan sebagai berikut:

1) Uji Validitas

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini untuk nilai r tabel dari 100 sampel yang terdiri dari dua variabel bebas adalah

N-K-1 (100-2-1) dengan ($\alpha=5\%$) adalah 0,1975. Apabila r hitung lebih besar dari 0,1975 maka pernyataan tersebut dianggap valid dan sebaliknya. Hasil Pengujian validitas yang dilakukan dalam penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut:

(a) Variabel Pengetahuan Perpajakan

Hasil pengujian validitas variabel pengetahuan perpajakan adalah sebagai berikut:

Tabel IV.9
Hasil Pengujian Validitas Variabel X₁

Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Hasil Pengujian
1	0.604	0,1975	Valid
2	0.737	0,1975	Valid
3	0.338	0,1975	Valid
4	0.721	0,1975	Valid
5	0.695	0,1975	Valid
6	0.687	0,1975	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS, 2017

Berdasarkan hasil pengujian validitas yang dilakukan terhadap butir pernyataan dari variabel pengetahuan perpajakan diperoleh hasil bahwa 6 (enam) butir pernyataan dinyatakan valid, karena nilai R hitung lebih besar dari R tabel.

(b) Variabel Account Representative (AR)

Hasil pengujian validitas variabel *Account Representative* adalah sebagai berikut:

Tabel IV.10
Hasil Pengujian Validitas Variabel X₂

Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Hasil Pengujian
1	0.662	0,1975	Valid
2	0.854	0,1975	Valid
3	0.558	0,1975	Valid
4	0.802	0,1975	Valid
5	0.800	0,1975	Valid
6	0.795	0,1975	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS, 2017

Berdasarkan hasil pengujian validitas yang dilakukan terhadap butir pernyataan dari variabel *Account Representative* diperoleh hasil bahwa 6 (enam) butir pernyataan dinyatakan valid, karena nilai R hitung lebih besar dari R tabel.

(c) Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian validitas variabel kepatuhan adalah sebagai berikut:

Tabel IV.11
Hasil Pengujian Validitas Variabel Y

Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Hasil Pengujian
1	0.619	0,1975	Valid
2	0.672	0,1975	Valid
3	0.718	0,1975	Valid
4	0.658	0,1975	Valid
5	0.304	0,1975	Valid
6	0.816	0,1975	Valid
7	0.618	0,1975	Valid
8	0.827	0,1975	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS, 2017

Berdasarkan hasil pengujian validitas yang dilakukan terhadap butir pernyataan dari variabel kepatuhan Wajib Pajak

diperoleh hasil bahwa 8 (delapan) butir pernyataan dinyatakan valid, karena nilai R hitung lebih besar dari R tabel.

Berdasarkan hasil pengujian validitas yang dilakukan terhadap pernyataan pada semua variabel (X_1, X_2 dan Y), diperoleh seluruh pernyataan yang benar-benar valid.

2) Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan terhadap masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel IV.12
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	Nilai <i>alpha</i>	Keterangan
X_1	0.675	0.6	Reliabel
X_2	0.841	0.6	Reliabel
Y	0.813	0.6	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS, 2017

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, nilai *Cronbach's alpha* dari masing-masing variabel lebih besar dari nilai *alpha*. Oleh karena itu seluruh pernyataan dari masing-masing variabel dinyatakan reliabel. Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas, maka dapat dipastikan beberapa pernyataan yang lolos dalam uji validitas dan uji reliabilitas merupakan data yang valid dan reliabel sehingga dapat digunakan dalam analisis data berikutnya.

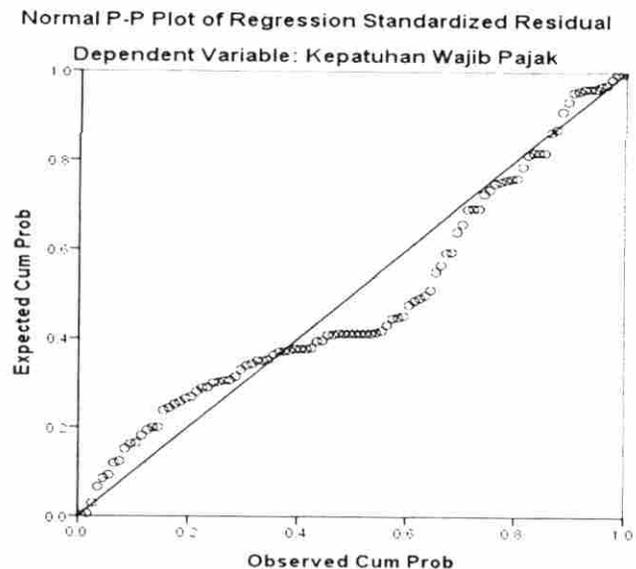
3) Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis data maka data diuji sesuai asumsi klasik yang bertujuan untuk mendapatkan regresi yang baik, terbebas dari autokorelasi, multikolonieritas dan heteroskedastisitas.

(a) Uji Normalitas Data

Uji normalitas data yang telah dilakukan dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar IV.2
Hasil Pengujian Normalitas Data



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan Gambar IV.2 dapat disimpulkan bahwa grafik normal P-P plot terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah diagonal,

maka grafik menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi klasik.

(b) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan pengujian dalam regresi yaitu nilai dari variabel dependen tidak berpengaruh terhadap nilai variabel itu sendiri. Untuk mendeteksi gejala autokorelasi uji yang digunakan adalah *Durbin Watson* (DW). Hasil uji autokorelasi yang telah dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel IV.13
Hasil Pengujian Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,606 ^a	,367	,354	3,622762	1,794

a. Predictors: (Constant), Account Representative, Pengetahuan Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: *Hasil Pengolahan Data, 2017*

Berdasarkan hasil pengujian autokorelasi tersebut, nilai Durbin Watson 1.794 dan nilai $du=1.711$, yang berarti nilai $du < dw < 4$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala autokorelasi pada model dalam penelitian ini.

(c) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas yang telah dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.14
Hasil Pengujian Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	10,378	2,326		4,462	,000		
₁ Pengetahuan Perpajakan	,364	,127	,227	2,858	,005	,719	1,390
Account Representative	,503	,115	,416	4,362	,000	,719	1,390

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

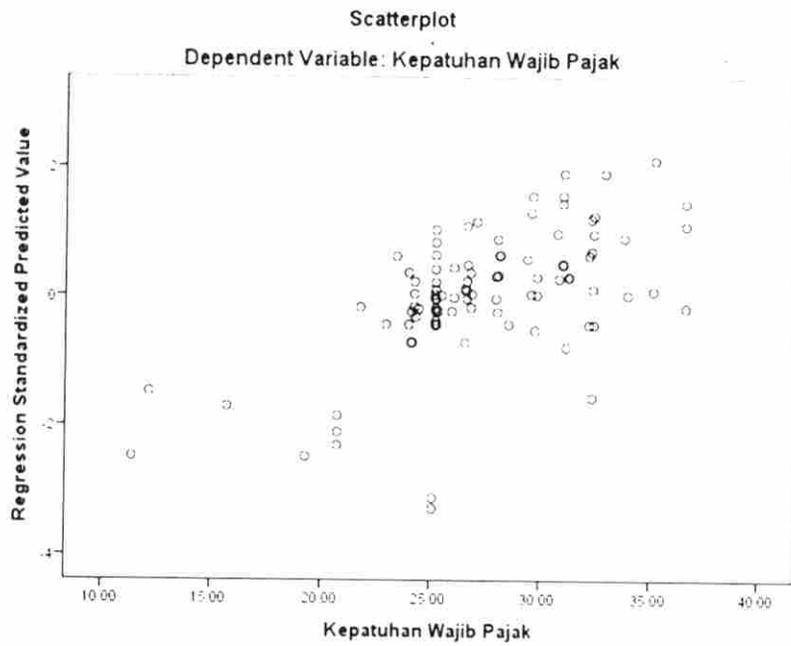
Sumber: *Hasil Pengolahan Data, 2017*

Berdasarkan Tabel IV.14 tersebut terlihat output nilai *Tolerance* untuk masing-masing variabel adalah variabel X_1 sebesar 0.719 dan variabel X_2 sebesar 0.719. Nilai dari kedua variabel tersebut lebih besar dari 0.1. *Coefficients* nilai VIF untuk masing-masing variabel adalah variabel X_1 sebesar 1.390 dan variabel X_2 sebesar 1.390. Nilai dari kedua variabel tersebut lebih kecil dari 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas dalam penelitian ini.

(d) Uji Heterokedastisitas

Hasil uji heterokedastisitas yang telah dilakukan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

Gambar IV.3
Hasil Pengujian Heterokedastisitas



Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat jelas bahwa tidak adanya pola yang jelas. Kemudian terdapat titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas model regresi dalam penelitian ini.

4) Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel IV.15
Hasil Uji Regresi

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	10,378	2,326		4,462	,000		
1 Pengetahuan Perpajakan	,364	,127	,227	2,858	,005	,719	1,390
Account Representative	,503	,115	,416	4,362	,000	,719	1,390

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan Tabel IV.15 hasil regresi berganda yang dilakukan peneliti pada variabel pengetahuan perpajakan (X_1) dan variabel *account representative* (X_2) secara bersama-sama signifikan memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak (Y). Persamaan regresi linier berganda dapat dilihat pada persamaan berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + e$$

$$Y = 10.378 + 0.364.X_1 + 0.503.X_2$$

Nilai constanta sebesar 10.378 yang mengindikasikan bahwa, jika variabel independen yaitu pengetahuan perpajakan dan *account representative* adalah 0 maka kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan adalah sebesar 10.378. Berdasarkan persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dilihat bahwa:

(a) Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X_1) terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan (Y).

Nilai koefisien regresi pengetahuan perpajakan (X_1) terhadap Kepatuhan pelaporan SPT Tahunan (Y) adalah sebesar 0.364 atau (36.4%). Hal ini berarti bahwa pengetahuan perpajakan mempunyai hubungan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan sebesar 36.4%. Setiap peningkatan pengetahuan perpajakan (X_1) sebesar 100%, maka akan mengakibatkan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan sebesar 36.4%.

(b) Pengaruh *Account Representative* (X_2) terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan (Y).

Nilai koefisien regresi *account representative* (X_2) terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan (Y) adalah sebesar 0.503 atau (50.3%). Hal ini berarti bahwa *account representative* mempunyai hubungan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan sebesar 50.3%. Setiap peningkatan *account representative* (X_2) sebesar 100%, maka akan mengakibatkan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan sebesar 50.3%.

5) Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Hasil uji koefisien determinasi yang telah dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel IV.16
Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,606 ^a	,367	,354	3,622762	1,794

a. Predictors: (Constant), Account Representative, Pengetahuan Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: *Hasil Pengolahan Data, 2017*

Berdasarkan Tabel IV.16 diperoleh nilai *R Square* sebesar 0.367 atau 36.7%. Hasil ini berarti 36.7 % variabel kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT Tahunan dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan (X_1) dan *account representative* (X_2) sedangkan sisanya 63.3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

6) Uji Hipotesis

(a) Uji Hipotesis Secara Bersama (Uji F)

Untuk menjawab hipotesis yaitu pengetahuan perpajakan dan *account representative* (AR) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan. maka hasilnya harus diuji dengan menggunakan uji F sebagai berikut:

Tabel IV.17
Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	737,022	2	368,511	28,078	,000 ^b
Residual	1273,067	97	13,124		
Total	2010,089	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Account Representative, Pengetahuan Perpajakan

Sumber: *Hasil Pengolahan Data, 2017*

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa diketahui nilai F_{hitung} adalah sebesar 28.078. Sedangkan hasil F_{tabel} untuk taraf nyata untuk taraf nyata (α) sebesar 5% serta df pembilang ($k=2$) jadi $k-1$ dan df penyebut = $n-k-1 = 100-2-1=97$. Pada tabel F adalah sebesar 2.698 dengan kata lain $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($28.078 > 2.698$). Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan kata lain, pengetahuan perpajakan dan *account representative* secara bersama-sama signifikan memengaruhi kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.

Hasil uji F juga diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig) yang muncul adalah sebesar 0.000 dan berarti $\text{sig } F (0.000) \leq \alpha (0.05)$. Hal tersebut menunjukkan adanya signifikansi yang kuat terjadi pada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Maka kesimpulan pengetahuan perpajakan (X_1) dan

account representative (X_2) signifikan memengaruhi kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.

(b) Uji Hipotesis Secara Individual (Uji t)

Untuk menjawab hipotesis yaitu pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan dan *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan, maka hasilnya diuji dengan menggunakan t dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel IV.18
Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	10,378	2,326		4,462	,000		
1 Pengetahuan Perpajakan	,364	,127	,272	2,858	,005	,719	1,390
Account Representative	,503	,115	,416	4,362	,000	,719	1,390

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan Tabel IV.18 tersebut, maka hasil uji hipotesis secara individual adalah sebagai berikut:

(1) Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X_1) terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan (Y).

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa diketahui nilai t_{hitung} untuk variabel pengetahuan perpajakan (X_1) sebesar 2.858, Sedangkan t_{tabel} dengan taraf nyata (α)

sebesar 0.05 (5%) serta $df = n - k - 1 = 97$ adalah sebesar 1.984. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_{01} ditolak dan H_{a2} diterima, karena nilai $t_{hitung} (2.858) > t_{tabel} (1.984)$.

Hasil uji hipotesis untuk variabel pengetahuan perpajakan (X_1) menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan signifikan memengaruhi variabel terikat (Y). Hal ini menggambarkan dengan diterimanya H_{a1} dan ditolaknya H_{01} secara signifikan, karena nilai $t_{sig} < 0.05 = 0.005 < 0.05$. Maka kesimpulannya pengetahuan perpajakan signifikan memengaruhi kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan.

(2) Pengaruh *Account Reoresentative* (X_2) terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan (Y).

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa diketahui nilai t_{hitung} untuk variabel *account representative* (X_2) sebesar 4.362, Sedangkan t_{tabel} dengan taraf nyata (α) sebesar 0.05 (5%) serta $df = n - k - 1 = 97$ adalah sebesar 1.984. Jadi dapat disimpulkan bahwa H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, karena nilai $t_{hitung} (4.362) > t_{tabel} (1.984)$.

Hasil uji hipotesis untuk variabel *account representative* (X_2) menunjukkan bahwa variabel tersebut signifikan memengaruhi variabel terikat (Y). Hal ini menggambarkan dengan diterimanya H_{a2} dan ditolaknya

H_{02} secara signifikan, karena variabel *account representative* (X_3) nilai $t \text{ sig} < 0.05 = 0.000 < 0.05$. Maka kesimpulannya variabel *account representative* signifikan memengaruhi kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh pengetahuan perpajakan dan *account representative* (AR) terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.

Berdasarkan hasil analisis dan uji hipotesis yang dilakukan menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan *account representative* (AR) signifikan memengaruhi kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-98/PJ/2011, agar mampu memenuhi kewajiban perpajakan dengan baik, Wajib Pajak harus memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang hak dan kewajiban dan tata cara memenuhi kewajiban perpajakannya. Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam melaksanakan fungsi administrasi perpajakan telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman perpajakan Wajib Pajak secara terus menerus.

Salah satu upaya dalam meningkatkan pengetahuan perpajakan Wajib Pajak Direktorat Jenderal Pajak telah menunjuk *account representative* (AR) sebagai pegawai pajak yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi agar dapat memberikan bimbingan,

informasi dan pengetahuan perpajakan sekaligus pengawasan kepada Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan perpajakan dan *account representative* (AR) sangat mempengaruhi sikap Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan salah satunya dalam melaporkan SPT Tahunan. Kepatuhan Wajib Pajak akan terlaksana tentu harus terlebih dahulu mengetahui apa yang telah menjadi kewajibannya dan salah satu sumber pengetahuan perpajakan Wajib Pajak tersebut adalah melalui *account representative* (AR).

Hasil jawaban pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada Wajib Pajak dapat disimpulkan bahwa, secara keseluruhan Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu memang telah memiliki pengetahuan perpajakan yang cukup baik meski dengan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Selain itu, Wajib Pajak juga telah mengenal dan mengetahui dengan adanya *account representative* (AR) akan dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

2. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan

Berdasarkan hasil analisis dan uji hipotesis yang dilakukan menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan signifikan memengaruhi kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. Hal ini membuktikan bahwa pernyataan Fallan (1999) mengenai

pengetahuan perpajakan bagi Wajib Pajak sangat mempengaruhi sikap Wajib Pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun informal.

Rimsky K. Judissenno mengatakan bahwa *self assesement system* diberlakukan untuk memberikan kepercayaan yang sebesar-besarnya bagi masyarakat guna meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakat dalam menyetorkan pajaknya. Konsekuensinya adalah masyarakat atau wajib pajak harus benar-benar mengetahui tata cara perhitungan pajak dan segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan pemenuhan perpajakan.

Pengetahuan perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak akan mendorong kesadaran Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya hingga pada pelaporan SPT Tahunan. Sebagai pihak yang ikut bertanggung jawab dalam hal informasi dan pengetahuan perpajakan, KPP dapat meningkatkan pengetahuan perpajakan Wajib Pajak tersebut dengan memberikan penyuluhan secara rutin baik penyuluhan langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan jawaban pernyataan didalam kuesioner mengenai pengetahuan perpajakan dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu memang telah memiliki pengetahuan yang cukup baik meskipun masih harus terus ditingkatkan hingga pada tahapan pengetahuan yang lebih

dalam. Pengetahuan Perpajakan mengenai hak dan kewajiban perpajakan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu masih harus terus ditingkatkan, karena Wajib Pajak belum dapat memahami semua hak dan kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak juga telah memahami bahwa sistem administrasi perpajakan saat ini telah menjadi semakin mudah dan sederhana. Sebagian besar Wajib Pajak juga telah mengetahui bagaimana tata cara perhitungan dan membayar pajak yang terhutang, namun masih tetap membutuhkan bimbingan dari pihak lain. Kemudian, Wajib Pajak juga telah menggunakan fasilitas-fasilitas perpajakan seperti *efiling* dalam melaporkan SPT Tahunannya meskipun beberapa Wajib Pajak lebih suka dengan cara manual.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Paramartha dkk (2016) bahwa pengetahuan perpajakan signifikan memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Kemudian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Murti dkk (2014) yang berkesimpulan pengetahuan perpajakan signifikan memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di kota Manado.

3. Pengaruh *account representative* (AR) terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan

Berdasarkan hasil analisis dan uji hipotesis yang dilakukan menunjukkan bahwa *account representative* signifikan memengaruhi kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu. *Account Representative* (AR) adalah pegawai yang diangkat pada

setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak memiliki tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan sekaligus pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan yang salah satunya adalah melaporkan SPT Tahunan secara tepat waktu.

Pelayanan yang diberikan *account representative* (AR) dalam hal ini adalah agar dapat memberikan bimbingan kepada Wajib Pajak mengenai pelaksanaan kewajiban perpajakan serta memberikan informasi mengenai peraturan perundang-undangan perpajakan. Pengawasan dalam hal ini adalah selain memberikan bimbingan kepada Wajib Pajak *account representative* (AR) juga bertugas mengawasi kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajibannya secara rutin. Sehingga dengan adanya *account representative* (AR) diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajibannya.

Berkaitan dengan fungsi pengawasannya terdiri dari dua pernyataan yaitu *account representative* (AR) selalu menghubungi atau memberikan himbauan terhadap Wajib Pajak yang tidak melaporkan SPT Tahunan serta selalu memperhatikan perkembangan Wajib Pajak yang berada dibawah pengawasannya. Berdasarkan hal tersebut, pengawasan yang dilakukan *account representative* (AR) masih harus ditingkatkan lagi mengingat tidak semua Wajib Pajak yang tidak melaporkan SPT Tahunannya diberikan himbauan.

Berkaitan dengan fungsi pelayanannya *account representative* (AR) akan membantu Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya apabila Wajib Pajak mengalami kesulitan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Kemudian Wajib Pajak juga mengeluhkan akan keterbatasan waktu yang dimiliki *account representative* (AR) dalam memberikan pelayanan seperti bimbingan mengenai tata cara pengisian SPT ataupun informasi lainnya.

Dapat disimpulkan berdasarkan jawaban kuesioner mengenai *account representative* (AR) dapat disimpulkan bahwa Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu sebagian besar memang telah mengenal *account representative* (AR). *Account representative* (AR) di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu telah menjalankan tugas dan fungsi pelayanannya dengan baik, sehingga Wajib Pajak merasa sangat terbantu dan termotivasi untuk menjalankan kewajiban perpajakannya sampai pada tahap pelaporan SPT Tahunan. Namun, fungsi pengawasan masih harus terus ditingkatkan mengingat banyaknya jumlah Wajib Pajak yang harus diberikan pengawasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian ini yang dilakukan oleh Irawan dkk (2013) bahwa faktor kompetensi pelayanan, kesopanan pelayanan, kredibilitas pelayanan, pengawasan kepatuhan formal dan pengawasan kepatuhan material yang dilakukan *account representative* (AR) signifikan memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tarakan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan dan uraian pada bab IV yaitu hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan dan *account representative* (AR) terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengetahuan perpajakan dan *account representative* (AR) signifikan memengaruhi kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.
2. Pengetahuan perpajakan signifikan memengaruhi kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan.
3. *Account Representative* signifikan memengaruhi kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan.

B. Saran

Berdasarkan hasil simpulan yang telah diuraikan maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. KPP Pratama Palembang Seberang Ulu harus meningkatkan pengetahuan perpajakan terutama pengetahuan mengenai hak dan kewajiban perpajakan serta pengetahuan mengenai tata cara perhitungan pajak, dengan melakukan sosialisasi/penyuluhan perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung secara *continue*. Kemudian peran *account representative* (AR) dalam pengawasan kepatuhan Wajib Pajak masih

harus ditingkatkan, mengingat jumlah *account representative* (AR) yang terbatas dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak yang harus diawasi kewajiban perpajakannya secara rutin. Salah satu bentuk pengawasan tersebut dapat ditingkatkan melalui pemberian himbauan kepada Wajib Pajak yang tidak menjalankan kewajiban perpajakannya.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih dalam mengenai kepatuhan pelaporan SPT Tahunan dengan menemukan variabel lainnya selain sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan *account representative* (AR). Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh banyak faktor lainnya seperti kualitas pelayanan, kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Sosialisasi perpajakan dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Boihaqi, Ichwan; Kumadji, Srikandi dan Suhari, M (2015). Pengaruh Fungsi *Account Representative* (AR) terhadap Kepatuhan. *Jurnal Administrasi Bisnis - Perpajakan (JAB)*, (online), Vol. 5, No. 2, (<http://download.portalgaruda.org/article>, diakses 12 Januari 2017).
- Fidel.(2010). *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Irawan, Rahmawati dan Sadjiarto, Arja. (2013). Pengaruh *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak di kpp pratama tarakan. *Jurnal tax & accounting review*, (online) vol. 3, no.2 (<http://download.portalgaruda.org/article>, diakses 26 Januari 2017).
- Misbahuddin dan Iqbal hasan. (2013). *Analisis data penelitian dengan statistik*. Jakarta: pt. Bumi aksara.
- Murti, Hangga Wicaksono; Sondakh Jullie dan Sabijono, Harijanto (2014). Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di kota Manado. *Jurnal EMBA*, (online), Vol. 2, No 3, (<http://download.portalgaruda.org/article>, diakses 06 Maret 2017).
- Notoatmodjo, Soekidjo.(2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Paramartha, I Putu Indra Pradnya dan Rasmini, Ni Ketut (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, (online), Vol.15, No. 1, (<http://download.portugalgaruda.org/article>. diakses 01 Desember 2016).
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/pmk.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak* (2014) Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 tentang kriteria Wajib Pajak yang dapat diberikan pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak* (2000) Jakarta: Direktorat Jendral Pajak
- Pohan, Chairil Anwar. (2016). *Pedoman Lengkap Pajak Pertambahan Nilai*. Jakarta: PT Grameia Pustaka Umum.
- Prastowo, Yustinus. (2010). *Panduan lengkap Pajak*. Jakarta: Raih Asa Sukses.

- Priyatno, Duwi.(2016). *SPSS handbook*. Yogyakarta: MediaKom.
- Program Strata Satu (2016). *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Skripsi*. Palembang: Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Purwono, Herry. (2010). *Dasar-Dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rahayu, Siti Kurnia (2013). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. (2013). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Semarang: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta CV.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-98/PJ/2011 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak* (2011) Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Perpajakan* (2009) Jakarta: Direktorat Jendral Pajak.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2008 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan* (2009) Jakarta: Direktorat Jendral Pajak.
- Wulandari, Tika dan Suyanto. (2014). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, dan Sanksi Administrasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi*, (online), Vol. 2, No. 2, (<http://jurnalfe.ustjogja.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/38/37>, diakses 07 Maret 2017).

SURAT PENGANTAR KUESIONER

Palembang, Januari 2017

Responden yang Terhormat,

Dalam rangka melakukan tugas akhir yang berjudul pengaruh pengetahuan perpajakan dan *Account Representative* (AR) terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan (Studi pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu), maka saya melakukan penelitian:

Nama : Sumiati
Nim : 222013123
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Palembang, mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner berikut ini, karena tanpa partisipasi Bapak/Ibu sekalian maka penelitian ini tidak dapat berjalan lancar.

Atas kerjasama dan kesediaan Bapak/Ibu sekalian, kami ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Dengan Hormat,

(Sumiati)

Nim: 222013123

BIODATA/IDENTITAS RESPONDEN

- a. Nama Responden :
- b. Jenis Kelamin : Perempuan Laki-laki
- c. Pekerjaan : PNS BUMN
 Karyawan Swasta Pekerjaan lain
- d. Usia : 20-30 tahun 31-40 tahun
 41-50 tahun > 50 tahun
- e. Pendidikan : SMA DIII
 S1 S2

Jawablah pernyataan berikut ini dengan memberikan tanda (√)

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju =5
- S = Setuju =4
- RR = Ragu-ragu =3
- TS = Tidak Setuju =2
- STS = Sangat Tidak Setuju =1

PERNYATAAN KUESIONER

1. Pengetahuan Perpajakan (X₂)						
No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
	Indikator: Mengetahui fungsi perpajakan					
1	Saya mengetahui bahwa pajak digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.					
2	Saya mengetahui sebagai Wajib Pajak saya memiliki hak dan kewajiban perpajakan yang harus dijalankan.					
	Indikator: Memahami Administrasi Perpajakan					
3	Saya mengetahui bahwa menjadi Wajib Pajak tidaklah sulit karena tata cara dalam mengurus pajak mudah dan sederhana.					
4	Saya mengetahui tata cara menghitung dan membayar pajak yang terutang.					
	Indikator: Menggunakan fasilitas perpajakan					
5	Saya mengetahui bahwa Wajib pajak dapat melakukan pendaftaran NPWP melalui <i>e-registration</i> dari <i>website</i> .					
6	Saya mengetahui bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan SPT dengan on-line melalui <i>efiling</i> .					

2. Account Representative (AR) (X₃)						
No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
	Indikator: Pengawasan					
1	<i>Account Representative</i> akan menghubungi/mengirimkan Surat himbauan jika Wajib Pajak tidak melaporkan SPT.					
2	<i>Account Representative</i> akan selalu memperhatikan perkembangan Wajib Pajak yang berada di bawah pengawasannya .					
	Indikator: Pelayanan					
3	<i>Account Representative</i> akan membantu jika Wajib pajak mengalami kesulitan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.					
4	<i>Account Representative</i> akan memberikan bimbingan kepada Wajib pajak dalam melakukan perhitungan pajak.					
5	<i>Account Representative</i> akan selalu memberikan informasi mengenai peraturan perundang-undang perpajakan.					
6	<i>Account Representative</i> dapat memberikan informasi mengenai perpajakan melalui kegiatan sosialisasi/penyuluhan.					

3. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)						
No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
	Indikator: Kepatuhan Formal					
1	Sebagai warga negara yang baik saya harus menjalankan kewajiban dan hak saya sebagai wajib pajak terutama dalam melaporkan SPT.					
2	Sebagai Wajib Pajak harus melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat pada waktunya.					
3	Sebagai Wajib Pajak yang patuh seharusnya tidak memiliki tunggakan pajak.					
4	Wajib Pajak berhak meminta izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran.					
	Indikator: Kepatuhan Material					
5	Sebagai Wajib Pajak yang baik seharusnya tidak pernah dijatuhi sanksi perpajakan.					
6	Wajib Pajak bersedia menerima sanksi jika tidak dan/atau terlambat membayar pajak.					
7	Sebagai Wajib Pajak yang baik harus bersedia jika akan dilakukan pemeriksaan.					
8	Wajib Pajak yang baik jika dilakukan pemeriksaan, maka tidak melebihi batas maksimal yang telah ditetapkan.					

Successive Interval																		X1	X2	y			
No	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	X1	X2	y
1	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	4.793	4.188	2.901	4.402	4.867	5.093	3.985	3.136	4.499	4.692	4.460	17.883	20.975	35.135
2	4.026	4.913	3.039	2.684	3.462	2.697	4.803	3.107	2.573	3.393	2.742	4.409	2.969	3.438	3.735	2.654	4.613	3.027	3.265	2.981	20.821	21.027	26.682
3	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	4.188	4.409	2.969	3.438	3.735	3.985	3.136	3.027	3.265	2.981	17.883	21.082	26.536
4	2.536	4.913	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	4.188	2.901	1.761	4.867	5.093	3.985	4.613	4.499	4.692	4.460	19.331	19.575	33.971
5	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	4.402	4.867	3.735	2.654	3.136	4.499	4.692	4.460	17.883	18.129	32.444
6	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	4.793	4.188	4.409	2.969	3.438	3.735	3.985	4.613	3.027	3.265	2.981	17.883	23.972	32.234
7	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	4.793	4.188	4.409	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	2.057	2.981	17.883	22.483	23.997
8	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	4.614	4.063	4.793	4.188	4.409	4.402	4.867	5.093	2.654	3.136	4.499	4.692	4.460	17.883	25.479	33.803
9	2.536	3.465	3.039	2.684	4.936	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	2.742	4.409	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	4.499	4.692	4.460	19.357	19.636	29.582
10	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	17.883	18.129	25.205
11	2.536	3.465	4.601	2.684	3.462	2.697	4.803	4.614	4.063	4.793	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	19.446	23.917	25.205
12	2.536	4.913	4.601	4.233	3.462	2.697	3.413	4.614	4.063	4.793	2.742	4.409	4.402	4.867	3.735	2.654	4.613	3.027	4.692	4.460	22.443	24.034	32.450
13	2.536	3.465	3.039	4.233	4.936	4.256	4.803	4.614	4.063	3.393	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	22.465	22.516	30.757
14	2.536	4.913	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	4.188	4.409	2.969	3.438	3.735	3.985	3.136	3.027	4.692	2.981	19.331	21.126	27.963
15	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	4.188	2.901	1.761	3.438	5.093	2.654	3.136	4.499	3.265	2.981	17.883	19.575	26.827
16	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	4.793	4.188	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	17.883	19.519	25.205
17	4.026	4.913	3.039	4.233	4.936	2.697	3.413	3.107	4.063	4.793	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	23.844	21.019	28.041
18	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	4.188	4.409	2.969	3.438	3.735	2.654	4.613	3.027	3.265	2.981	17.883	21.082	25.205
19	2.536	4.913	3.039	2.684	3.462	4.256	3.413	3.107	2.573	3.393	4.188	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	4.692	2.981	20.890	19.575	26.652
20	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	4.803	4.614	4.063	4.793	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	17.883	21.027	26.657
21	4.026	3.465	3.039	4.233	4.936	2.697	3.413	4.614	4.063	4.793	2.742	2.901	4.402	3.438	5.093	2.654	4.613	4.499	3.265	4.460	22.396	22.527	32.421
22	2.536	4.913	3.039	2.684	3.462	4.256	3.413	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	4.692	2.981	20.890	18.129	27.963
23	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	3.985	3.136	3.027	2.057	2.981	17.883	18.129	22.961
24	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	4.188	4.409	2.969	3.438	3.735	1.693	3.136	3.027	3.265	2.981	17.883	19.636	24.244
25	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	1.922	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	2.969	3.438	5.093	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	17.883	16.638	26.564
26	2.536	1.996	3.039	2.684	3.462	2.697	4.803	3.107	4.063	3.393	2.742	2.901	2.969	3.438	2.651	2.654	4.613	4.499	3.265	4.460	16.014	19.519	28.549
27	1.000	2.199	3.039	2.684	4.936	2.697	4.803	3.107	4.063	3.393	2.742	2.901	2.969	4.867	2.651	1.000	4.613	4.499	3.265	4.460	16.555	18.621	29.758
28	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	1.922	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	2.969	3.438	2.651	2.654	4.613	3.027	3.265	2.981	17.883	16.638	24.122
29	1.000	2.199	3.039	2.684	4.936	2.697	4.803	3.107	4.063	3.393	2.742	2.901	2.969	4.867	2.651	1.000	4.613	4.499	3.265	4.460	16.555	17.231	31.185
30	2.536	3.465	4.601	2.684	4.936	2.697	4.803	3.107	4.063	3.393	2.742	2.901	2.969	4.867	2.651	3.985	4.613	3.027	3.265	4.460	20.919	19.922	29.939
31	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	1.922	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	2.969	3.438	2.651	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	17.883	16.638	24.122
32	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	1.922	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	2.969	3.438	2.651	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	17.883	16.638	24.122
33	2.536	4.913	4.601	4.233	3.462	2.697	4.803	3.107	4.063	3.393	4.188	2.901	4.402	3.438	3.735	3.985	4.613	4.499	4.692	2.981	22.443	21.009	32.344
34	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	4.188	2.901	2.969	3.438	3.735	1.693	3.136	3.027	3.265	2.981	19.442	19.575	24.244
35	2.536	3.465	4.601	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	4.402	3.438	3.735	2.654	3.136	1.704	3.265	2.981	19.446	18.129	25.314
36	4.026	4.913	3.039	2.684	3.462	4.256	4.803	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	22.380	19.519	25.205
37	2.536	4.913	3.039	2.684	3.462	2.697	4.803	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	2.057	4.460	19.331	19.519	25.476
38	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	17.883	18.129	25.205

39	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	4.188	2.901	2.969	3.438	2.651	1.693	1.753	3.027	3.265	2.981	17.883	19.575	21.778
40	2.536	3.465	3.039	4.233	3.462	2.697	3.413	4.614	2.573	3.393	2.742	4.409	4.402	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	4.692	2.981	19.432	21.143	28.065
41	4.026	3.465	3.039	2.684	4.936	2.697	3.413	3.107	2.573	4.793	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	20.847	19.530	25.205
42	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	17.883	18.129	25.205
43	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	2.057	2.981	17.883	18.129	23.997
44	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	19.446	18.129	25.205
45	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	20.894	18.129	25.205
46	2.536	4.913	4.601	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	20.847	18.129	25.205
47	4.026	3.465	3.039	2.684	4.936	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	4.188	4.409	4.402	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	20.847	18.129	25.205
48	2.536	4.913	4.601	4.233	3.462	4.256	4.803	3.107	2.573	3.393	4.188	4.409	4.402	3.438	5.093	3.985	4.613	4.499	4.692	4.460	24.002	23.962	36.612
49	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	17.883	18.129	25.205
50	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	17.883	18.129	25.205
51	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	17.883	18.129	25.205
52	4.026	4.913	4.601	4.233	4.936	4.256	4.803	4.614	4.063	3.393	4.188	4.409	4.402	3.438	5.093	3.985	4.613	4.499	4.692	4.460	26.966	25.469	35.182
53	4.026	4.913	4.601	4.233	3.462	4.256	4.803	4.614	4.063	4.793	2.742	4.409	2.969	3.438	3.735	2.654	4.613	4.499	4.692	4.460	25.492	25.424	31.059
54	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	4.793	4.188	2.901	4.402	4.867	5.093	3.985	4.613	4.499	4.692	4.460	17.883	22.483	26.805
55	2.536	4.913	4.601	4.233	4.936	4.256	3.413	3.107	2.573	3.393	4.188	2.901	4.402	3.438	3.735	2.654	4.613	3.027	2.057	2.981	17.883	20.975	36.612
56	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	4.613	4.499	4.692	4.460	25.476	20.975	36.612
57	2.536	4.913	4.601	4.233	3.462	4.256	4.803	4.614	4.063	4.793	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	4.613	4.499	4.692	4.460	17.883	19.575	36.612
58	4.026	4.913	4.601	4.233	4.936	4.256	4.803	3.107	4.063	4.793	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	4.613	4.499	4.692	4.460	24.002	23.917	31.015
59	4.026	4.913	4.601	4.233	4.936	4.256	4.803	3.107	4.063	4.793	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	4.613	4.499	4.692	4.460	26.966	21.009	29.582
60	1.000	2.199	3.039	1.000	2.051	1.000	1.922	1.513	1.000	1.750	1.000	1.761	2.149	1.922	1.000	4.613	4.499	4.692	4.460	11.555	10.289	22.410	29.632
61	1.000	3.465	3.039	1.000	2.051	1.000	1.922	1.513	1.000	1.750	1.000	1.761	2.149	1.922	1.000	4.613	4.499	4.692	4.460	11.555	10.289	8.186	25.097
62	4.026	1.000	1.000	4.233	1.000	4.256	2.408	1.853	2.573	1.750	2.742	2.901	1.000	1.000	1.000	4.613	4.499	4.692	4.460	15.516	14.227	12.147	
63	1.000	2.199	3.039	1.000	2.051	1.000	1.000	3.107	2.573	2.305	2.742	2.901	2.969	4.867	2.651	1.693	3.136	1.704	2.057	1.653	10.289	14.629	20.732
64	1.000	2.199	4.601	1.000	2.051	1.000	3.413	1.853	4.063	2.305	1.607	1.648	1.761	2.149	1.922	1.000	4.613	3.027	3.265	2.981	11.851	14.889	20.719
65	1.000	2.199	4.601	1.000	2.051	1.000	2.408	1.853	2.573	2.305	1.607	1.648	1.761	2.149	1.922	1.000	4.613	3.027	3.265	2.981	11.851	12.394	20.719
66	1.000	2.199	4.601	2.684	2.051	2.697	2.408	1.000	2.573	1.000	1.000	2.969	2.149	1.922	1.000	4.613	4.499	4.692	4.460	11.851	15.232	8.981	19.276
67	1.000	2.199	4.601	2.684	2.051	2.697	2.408	1.000	2.573	1.000	1.000	2.969	2.149	1.922	1.000	4.613	4.499	4.692	4.460	15.232	15.232	8.981	11.366
68	4.026	1.596	1.000	4.233	4.936	4.256	2.408	1.000	2.573	1.750	1.000	1.000	1.761	2.149	1.922	1.693	4.613	1.704	1.000	1.653	20.048	9.731	15.735
69	1.000	4.913	3.039	2.684	3.462	2.697	4.803	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	1.693	4.613	3.027	3.265	2.981	17.795	19.519	24.433
70	4.026	3.465	3.039	4.233	4.936	4.256	1.922	1.853	1.000	1.750	1.607	1.648	2.969	4.867	3.735	3.985	4.613	4.499	3.265	2.981	21.070	9.780	32.393
71	4.026	3.465	1.533	4.233	4.936	4.256	3.413	3.107	1.000	2.305	2.742	2.901	1.761	2.149	3.735	3.985	4.613	3.027	2.057	2.981	22.450	15.468	24.309
72	4.026	3.465	3.039	4.233	4.936	4.256	4.803	4.614	2.573	4.793	2.742	2.901	2.969	3.438	5.093	3.985	4.613	3.027	3.265	2.981	23.955	22.427	27.080
73	2.536	3.465	4.601	4.233	4.936	4.256	4.803	1.853	4.063	4.793	4.188	2.901	2.969	3.438	5.093	3.985	4.613	4.499	3.265	4.460	24.028	22.602	32.322
74	4.026	4.913	1.533	4.233	4.936	4.256	3.413	4.614	1.000	3.393	4.188	2.901	4.402	4.867	2.651	1.693	1.753	3.027	2.057	2.981	23.898	19.509	23.433
75	4.026	4.913	4.601	4.233	4.936	4.256	4.803	4.614	4.063	2.305	4.188	4.409	4.402	4.867	5.093	3.985	4.613	4.499	1.000	4.460	26.966	24.382	32.920
76	2.536	2.199	4.601	2.684	2.051	2.697	3.413	4.614	2.573	2.305	2.742	4.409	4.402	4.867	5.093	3.985	4.613	3.027	2.057	2.981	16.768	20.056	25.943
77	4.026	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	2.969	1.489	2.651	2.654	4.613	4.499	4.692	4.460	19.373	18.129	28.027
78	4.026	3.465	3.039	4.233	3.462	4.256	4.803	3.107	4.063	2.305	2.742	2.901	2.969	3.438	5.093	3.985	3.136	4.499	3.265	4.460	22.481	18.668	30.845
79	2.536	3.465	4.601	2.684	4.936	2.697	4.803	3.107	2.573	3.393	4.188	2.901	4.402	4.867	3.735	2.654	3.136	4.499	3.265	4.460	20.919	20.965	31.017

80	2.536	3.465	3.039	4.233	3.462	4.256	4.803	3.107	1.000	3.393	1.000	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	20.991	16.204	25.205
81	4.026	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	4.614	2.573	3.393	4.188	4.409	4.402	4.867	3.735	3.985	3.136	3.027	3.265	2.981	19.373	22.589	29.398
82	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	4.803	3.107	4.063	3.393	4.188	4.409	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	4.499	3.265	4.460	17.883	23.962	28.155
83	2.536	3.465	4.601	4.233	3.462	4.256	3.413	3.107	2.573	4.793	2.742	2.901	1.000	3.438	3.735	3.985	4.613	3.027	3.265	2.981	22.554	19.530	26.044
84	4.026	4.913	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	4.614	4.063	3.393	2.742	2.901	4.402	3.438	3.735	2.654	3.136	4.499	4.692	4.460	20.821	21.126	31.015
85	2.536	4.913	4.601	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	4.402	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	20.894	18.129	26.637
86	2.536	3.465	3.039	2.684	4.936	2.697	4.803	4.614	4.063	4.793	4.188	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	17.883	23.972	25.205
87	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	4.614	4.063	4.793	4.188	2.901	4.402	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	19.357	25.363	26.637
88	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	4.402	4.867	5.093	3.985	4.613	3.027	3.265	2.981	17.883	23.972	28.115
89	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	4.188	4.409	2.969	4.867	3.735	3.985	4.613	3.027	3.265	2.981	17.883	18.129	32.234
90	4.026	4.913	4.601	4.233	4.936	4.256	4.803	3.107	2.573	3.393	4.188	4.409	2.969	4.867	3.735	2.654	3.136	4.499	4.692	4.460	26.966	22.472	31.012
91	2.536	3.465	3.039	4.233	3.462	2.697	3.413	1.853	2.573	3.393	2.742	4.409	2.969	3.438	3.735	3.985	1.753	3.027	3.265	2.981	20.991	18.383	25.153
92	4.026	4.913	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	4.614	4.063	4.793	4.188	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	20.821	23.972	25.205
93	2.536	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	4.614	4.063	3.393	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	3.985	4.613	4.499	4.692	4.460	17.883	21.126	32.390
94	4.026	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	4.803	3.107	4.063	3.393	2.742	2.901	2.969	3.438	3.735	2.654	3.136	4.499	3.265	4.460	19.373	19.619	26.866
95	2.536	4.913	3.039	2.684	4.936	2.697	4.803	3.107	4.063	1.750	2.742	2.901	1.000	3.438	3.735	3.985	4.613	3.027	3.265	2.981	19.331	19.366	26.044
96	2.536	3.465	4.601	2.684	4.936	2.697	4.803	3.107	4.063	2.305	2.742	2.901	2.969	4.867	2.651	3.985	4.613	4.499	3.265	4.460	20.919	19.922	31.310
97	2.536	3.465	4.601	1.000	2.051	1.000	3.413	4.614	4.063	3.393	4.188	4.409	1.761	4.867	5.093	3.985	3.136	1.704	2.057	1.653	14.653	24.079	24.257
98	4.026	3.465	3.039	2.684	3.462	2.697	3.413	3.107	2.573	3.393	2.742	2.901	2.969	4.867	2.651	2.654	3.136	3.027	3.265	2.981	19.373	18.129	24.122
99	2.536	3.465	4.601	2.684	4.936	2.697	4.803	3.107	4.063	2.305	2.742	2.901	2.969	4.867	2.651	3.985	4.613	4.499	3.265	4.460	20.919	19.922	31.310
100	2.536	3.465	4.601	2.684	4.936	2.697	4.803	3.107	2.573	2.305	2.742	2.901	2.969	4.867	2.651	3.985	4.613	3.027	3.265	4.460	20.919	18.432	29.839

Frequency Table

Variabel X1

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	10	10,0	10,0	10,0
	Setuju	65	65,0	65,0	75,0
	Sangat Setuju	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	3,0
	Ragu-Ragu	9	9,0	9,0	12,0
	Setuju	62	62,0	62,0	74,0
	Sangat Setuju	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
	Tidak Setuju	2	2,0	2,0	4,0
	Setuju	67	67,0	67,0	71,0
	Sangat Setuju	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	6	6,0	6,0	6,0
	Setuju	68	68,0	68,0	74,0
	Sangat Setuju	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
	Ragu-Ragu	10	10,0	10,0	11,0
	Setuju	64	64,0	64,0	75,0
	Sangat Setuju	25	25,0	25,0	100,0
Total	100	100,0	100,0		

P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu-Ragu	6	6,0	6,0	6,0
	Setuju	69	69,0	69,0	75,0
	Sangat Setuju	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Variabel X2

P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
Tidak Setuju	7	7,0	7,0	8,0
Ragu-Ragu	5	5,0	5,0	13,0
Setuju	56	56,0	56,0	69,0
Sangat Setuju	31	31,0	31,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	3	3,0	3,0	3,0
Tidak Setuju	2	2,0	2,0	5,0
Ragu-Ragu	6	6,0	6,0	11,0
Setuju	67	67,0	67,0	78,0
Sangat Setuju	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu-Ragu	6	6,0	6,0	6,0
Setuju	60	60,0	60,0	66,0
Sangat Setuju	34	34,0	34,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
Tidak Setuju	6	6,0	6,0	8,0
Ragu-Ragu	11	11,0	11,0	19,0
Setuju	60	60,0	60,0	79,0
Sangat Setuju	21	21,0	21,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	6	6,0	6,0	6,0
Ragu-Ragu	5	5,0	5,0	11,0
Setuju	61	61,0	61,0	72,0
Sangat Setuju	28	28,0	28,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

P6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	5	5,0	5,0	5,0
Ragu-Ragu	6	6,0	6,0	11,0
Setuju	67	67,0	67,0	78,0
Sangat Setuju	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Variabel Y

P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	4,0	4,0	4,0
Valid Ragu-Ragu	9	9,0	9,0	13,0
Valid Setuju	61	61,0	61,0	74,0
Valid Sangat Setuju	26	26,0	26,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
Valid Tidak Setuju	1	1,0	1,0	2,0
Valid Ragu-Ragu	10	10,0	10,0	12,0
Valid Setuju	60	60,0	60,0	72,0
Valid Sangat Setuju	28	28,0	28,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
Valid Tidak Setuju	7	7,0	7,0	8,0
Valid Ragu-Ragu	16	16,0	16,0	24,0
Valid Setuju	57	57,0	57,0	81,0
Valid Sangat Setuju	19	19,0	19,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

P4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	9	9,0	9,0	9,0
Valid Ragu-Ragu	9	9,0	9,0	18,0
Valid Setuju	53	53,0	53,0	71,0
Valid Sangat Setuju	29	29,0	29,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

P5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1,0	1,0	1,0
Valid Ragu-Ragu	4	4,0	4,0	5,0
Valid Setuju	54	54,0	54,0	59,0
Valid Sangat Setuju	41	41,0	41,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

P6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
Valid Ragu-Ragu	5	5,0	5,0	7,0
Valid Setuju	59	59,0	59,0	66,0
Valid Sangat Setuju	34	34,0	34,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

P7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
Tidak Setuju	2	2,0	2,0	4,0
Ragu-Ragu	10	10,0	10,0	14,0
Setuju	61	61,0	61,0	75,0
Sangat Setuju	25	25,0	25,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

P8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	2,0	2,0	2,0
Ragu-Ragu	4	4,0	4,0	6,0
Setuju	58	58,0	58,0	64,0
Sangat Setuju	36	36,0	36,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Variabel X1
Uji Validitas

		Correlations						Pengetahuan Perpajakan
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	
P1	Pearson Correlation	1	,306**	,264**	,561**	,327**	,539**	,604**
	Sig. (2-tailed)		,002	,008	,000	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	,306**	1	,373**	,265**	,404**	,270**	,737**
	Sig. (2-tailed)	,002		,000	,008	,000	,007	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	,264**	,373**	1	-,100	,122	-,150	,338**
	Sig. (2-tailed)	,008	,000		,321	,225	,138	,001
	N	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	,561**	,265**	-,100	1	,394**	,838**	,721**
	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,321		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	,327**	,404**	,122	,394**	1	,343**	,695**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,225	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	,539**	,270**	-,150	,838**	,343**	1	,687**
	Sig. (2-tailed)	,000	,007	,138	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Pengetahuan Perpajakan	Pearson Correlation	,604**	,737**	,338**	,721**	,695**	,687**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

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	N of Items
,675	6

Variabel X2

Uji Validitas

		Correlations						Account Representative
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	
P1	Pearson Correlation	1	,426**	,446**	,353**	,331**	,366**	,662**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	,426**	1	,382**	,681**	,636**	,673**	,854**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	,446**	,382**	1	,314**	,281**	,238*	,558**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,005	,017	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	,353**	,681**	,314**	1	,608**	,566**	,802**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	,331**	,636**	,281**	,608**	1	,724**	,800**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,005	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	,366**	,673**	,238*	,566**	,724**	1	,795**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,017	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Account Representative	Pearson Correlation	,662**	,854**	,558**	,802**	,800**	,795**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

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	N of Items
,841	6

Variabel Y
Uji Validitas

		Correlations								Kepatuhan Wajib Pajak
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	
P1	Pearson Correlation	1	,539**	,426**	,243*	-,097	,372**	,354**	,407**	,619**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,015	,339	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	,539**	1	,507**	,459**	-,013	,396**	,171	,450**	,672**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,898	,000	,089	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	,426**	,507**	1	,657**	,018	,402**	,256*	,361**	,718**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,861	,000	,010	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	,243*	,459**	,657**	1	,082	,332**	,178	,349**	,658**
	Sig. (2-tailed)	,015	,000	,000		,415	,001	,077	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	-,097	-,013	,018	,082	1	,320**	,132	,343**	,304**
	Sig. (2-tailed)	,339	,898	,861	,415		,001	,190	,000	,002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	,372**	,396**	,402**	,332**	,320**	1	,586**	,933**	,816**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,001		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7	Pearson Correlation	,354**	,171	,256*	,178	,132	,586**	1	,568**	,618**
	Sig. (2-tailed)	,000	,089	,010	,077	,190	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	,407**	,450**	,361**	,349**	,343**	,933**	,568**	1	,827**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kepatuhan Wajib Pajak	Pearson Correlation	,619**	,672**	,718**	,658**	,304**	,816**	,618**	,827**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

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	N of Items
,813	8

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepatuhan Wajib Pajak	27,2171	4,50599	100
Pengetahuan Perpajakan	19,4771	3,36705	100
Account Representative	19,3876	3,72622	100

Correlations

		Kepatuhan Wajib Pajak	Pengetahuan Perpajakan	Account Representative
Pearson Correlation	Kepatuhan Wajib Pajak	1,000	,492	,560
	Pengetahuan Perpajakan	,492	1,000	,530
	Account Representative	,560	,530	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepatuhan Wajib Pajak		,000	,000
	Pengetahuan Perpajakan	,000		,000
	Account Representative	,000	,000	
N	Kepatuhan Wajib Pajak	100	100	100
	Pengetahuan Perpajakan	100	100	100
	Account Representative	100	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Account Representative, Pengetahuan Perpajakan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,606 ^a	,367	,354	3,62276	1,794

a. Predictors: (Constant), Account Representative, Pengetahuan Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	737,022	2	368,511	28,078	,000 ^b
	Residual	1273,067	97	13,124		
	Total	2010,089	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Account Representative, Pengetahuan Perpajakan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10,378	2,326		4,462	,000		
	Pengetahuan Perpajakan	,364	,127	,272	2,858	,005	,719	1,390
	Account Representative	,503	,115	,416	4,362	,000	,719	1,390

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Pengetahuan Perpajakan	Account Representative
1	1	2,968	1,000	,00	,00	,00
	2	,018	12,901	,60	,01	,79
	3	,014	14,679	,40	,99	,21

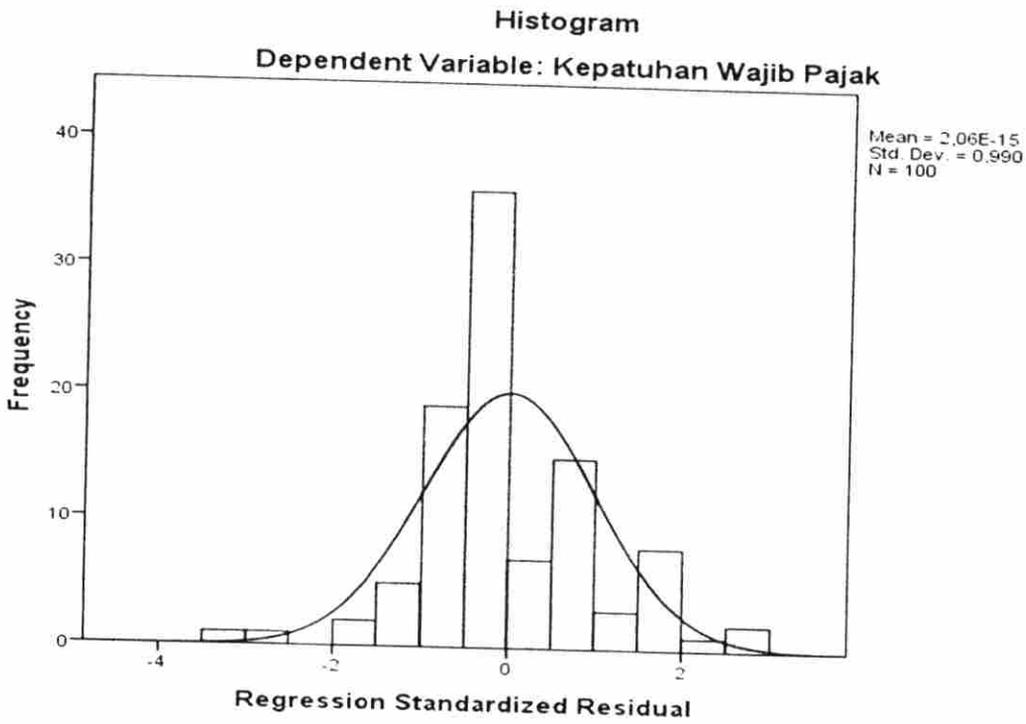
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Residuals Statistics^a

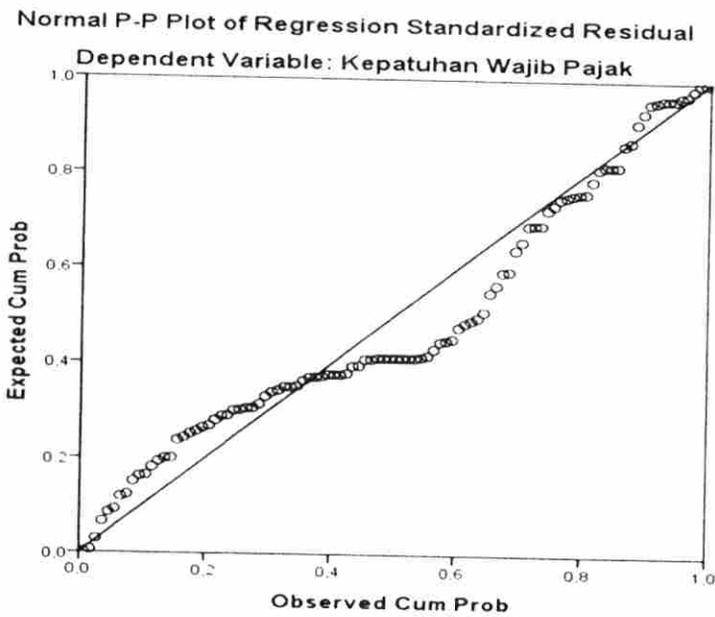
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	18,2405	33,0015	27,2171	2,72849	100
Residual	-11,03358	9,88152	,00000	3,58598	100
Std. Predicted Value	-3,290	2,120	,000	1,000	100
Std. Residual	-3,046	2,728	,000	,990	100

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

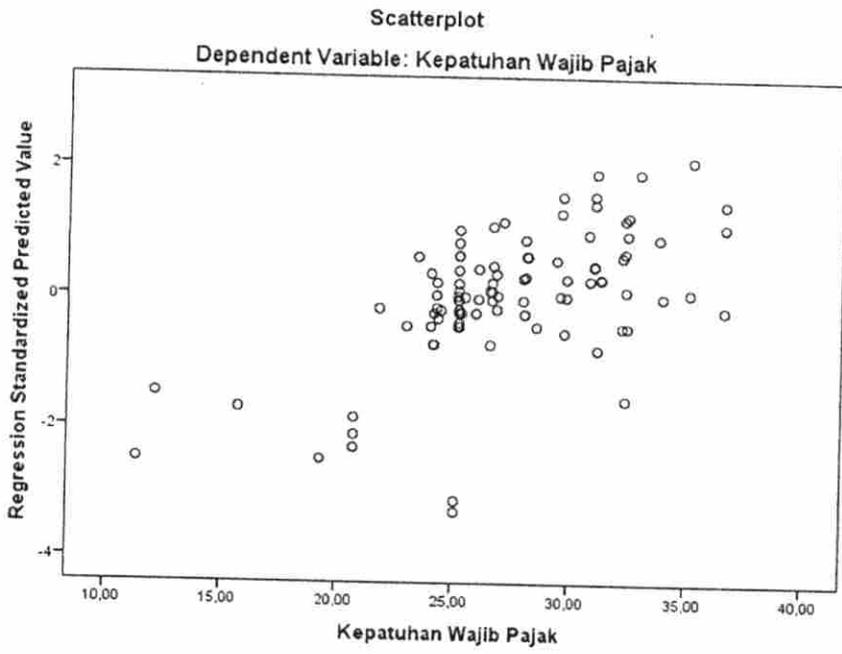
Charts



Uji Normalitas



Uji Heteroskedastisitas





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA SELATAN DAN
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

Jalan Tasik Kambang Iwak, Palembang 30135
Telepon (0711) 357077, 315288, 312395, Faksimili (0711) 313119

Nomor : S- 3041 /MPJ.03/2016
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 Set
Hal : Pemberian Izin Riset

26 Agustus 2016

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang
Jalan Jenderal Ahmad Yani 13 Ulu
Palembang 30263

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: 441/H-5/FEB-UJP/IV/2016 tanggal 08 April 2016 hal Mohon Izin Penelitian atas :

Nama/NPM : Sumiati / 22 2013 123

dengan ini Kanwil DJP Sumatera Selatan dan Kep. Bangka Belitung memberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk magang/penyebaran kuisioner/penelitian dan atau riset pada **KPP Pratama Palembang Seberang Ulu**, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: perpustakaan@pajak.go.id.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Tembusan:

1. Saudara/i Sumiati, selaku mahasiswa/i yang melaksanakan Riset.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU AKTIVITAS BIMBINGAN SKRIPS

NAMA MAHASISWA :	Sumiati	PEMBIMBING :	
NIM :	22 2013 123	KETUA :	M. Orba Kurniawan, S.E, S.H, M.Si
PROGRAM STUDI :	Akuntansi	ANGGOTA :	
JUDUL SKRIPSI :	Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan <i>Account Representative</i> (AR) Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan (Studi pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)		

NO.	TGL/BLN/TH KONSULTASI	MATERI YANG DIBAHAS	PARAF PEMBIMBING		KETERANGAN
			KETUA	ANGGOTA	
1.	7/2 2017	Bab I			Ace
2.		Bab II s/d V			pruty
3.					
4.	8/2 2017	Bab II s/d III			Ace
5.					
6.		Bab IV s/d V			pruty
7.					
8.	9/2 2017	Bab IV s/d V			Ace
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					

CATATAN :

Mahasiswa diberikan waktu menyelesaikan skripsi, 6 bulan terhitung sejak tanggal ditetapkan.

Dikeluarkan di : Palembang
 Pada tanggal : / /
 a.n. Dekan
 Program Studi

Betri Sirajuddin, S.E, M.Si, Ak., CA

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**



Unggul dan Islami

Sertifikat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

DIBERIKAN KEPADA :

NAMA : SUMIATI
NIM : 222013123
PROGRAM STUDI : Akuntansi

Yang dinyatakan HAFAL / TAHFIDZ (25) Surat Juz Amma
di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang

Palembang, Rabu, 24 Agustus, 2016
an. Dekan



Wakil Dekan IV

Dr. Pirkamsyah Ariadi, M.Hum
NBM/NIDN : 7314540215126902





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH DALEMBANG
LEMBAGA BAHASA

Jalan Jenderal Ahmad Yani 13 Ulu Palembang 30263

Telp. (0711) 512637 - Fax. (0711) 512637

email. lembagabahasaump@yahoo.com



TEST OF ENGLISH ABILITY SCORE RECORD

Name : Sumiati
 Place/Date of Birth : Gajah Mati, April 01st 1994
 Test Times Taken : +1
 Test Date : December, 10th 2016

Scaled Score

Listening Comprehension : 49
 Structure Grammar : 42
 Reading Comprehension : 44
 OVERALL SCORE : 450

No. 999-1003/TEA FE/LE/UMP/XII/2016

123 CENTRICAL

Palembang, December, 20th 2016

Chairperson of Language Institute

Rini Susanti, S.Pd.,M.A

NBM/NIDN. 1164932/0210098402



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
STATUS TERAKREDITASI



Abid Djazuli

No. 118/H-4/LPKKN/UMP/XII/2016

Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang menerangkan bahwa:

Nama : SUMIATI
Nomor Pokok Mahasiswa : 222013123
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Tempat Tgl. Lahir : GAJAH MATI, 01-04-1994

telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata Tematik Posdaya Angkatan ke-11 yang dilaksanakan dari tanggal 20 Juli sampai dengan 3 September 2016 bertempat di:

Kelurahan/Desa : SILABERANTI (A)
Kecamatan : SEBERANG ULU I
Kota/Kabupaten : PALEMBANG
Dinyatakan : Lulus

Palembang, 17 September 2016
Rektor,



Abid Djazuli, S.E., M.M.
REKTBM/NIDN. 743462/0230106301

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

INSTITUT BERGURUAN TINGGI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI (S1)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN (D3)

Nomor : 027 /SK/BAN-PT/Akred / T/1 / 2014 (B)
Nomor : 044 /SK/BAN-PT/Akred / II / 2011 (B)
Nomor : 1262 /SK/BAN-PT/Akred / XI/1 / 2015 (B)
Nomor : 771 /SK/BAN-PT/Akred/ E-III/ 1 / 2015 (B)

ng.ac.id
Email : febumpg@ump.palembang.ac.id
Jalan ... Yani 13 Ulu Palembang 30263 Telp. (0711)511433 Faximile (0711)5113018



LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Hari/Tanggal : Rabu, 22 Februari 2017
Waktu : 08.00 s/d 12.00 WIB
Nama : Sumiati
Nim : 222013123
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan
Judul Skripsi : PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN ACCOUNT REPRESENTATIF (AR) TERHADAP KEPATUHAN PELAPORAN SPT TAHUNAN (Studi Pada KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)

TELAH DIPERBAIKI DAN DIPERSETUJUI OLEH TIM PENGUJI DAN PEMBIMBING SKRIPSI DAN DIPERKENANKAN UNTUK MENGIKUTI WISUDA

NAMA DOSEN	JABATAN	TANGGAL PERSETUJUAN	TANDA TANGAN
M. Orba Kurniawan, S.E, S.H, M.Si	Pembimbing	20/2 - 2017	
DR. Sa'adah Siddik, S.E, Ak., M.Si, CA	Ketua Penguji	17/3 / 2017	
M. Orba Kurniawan, S.E, S.H, M.Si	Penguji I	11/3 - 2017	
Welly, S.E, M.Si	Penguji II	8 Mar 2017	

Palembang, Maret 2017

Dekan
Ketua Program Studi Akuntansi



Betri Sirajuddin, S.E, M.Si., Ak., CA
NIDN/NBM:0216106902/944806

BIODATA PENULIS

Nama : Sumiati
Nim : 222013123
Tempat/Tanggal Lahir : Gajah Mati, 01 April 1994
Jenis kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Perumnas Talang Kelapa Blok 7, RT. 31, Kec.
Alang-alang Lebar Palembang.
No. Hp : 082306115031
Nama Orang Tua
Ayah : Edi Sopian
Ibu : Meliana
Pekerjaan Orang Tua
Ayah : Karyawan Swasta
Ibu : Ibu Rumah Tangga

Palembang, Maret 2017
Hormat Saya,

Sumiati