

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK,
DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA MEDAN TIMUR**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi*



Oleh

Nama : Vivi Zauhari
Npm : 1605170316
Prgram Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan kesehatan kepada kita khususnya penulis,serta shalawat dan salam kehadiran nabi besar kita Muhammad SAW yang kita harapkan syafaatnya di hari akhir nanti. Sampai saat ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP MEDAN Timur”**.

Penulis menyadari bahwa sesungguhnya penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan nasehat serta pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati, tulus dan ikhlas penulis mengucapkan terima kasih yang telah membantu dan memberi dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada

1. Ibu dan ayah tercinta **Aisyah dan Mustafa Zaelani Sihombing, ST** beserta keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan doa serta motivasi baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak **Dr. Agussani, M.AP** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Bapak **Januri SE., M.M, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak **Ade Gunawan, SE., M.Si** selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak **Hasrudy Tanjung, SE., M.Si** selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu **Fitriani Saragih, SE., M.Si** selaku Ketua Prodi Akuntansi.
7. Ibu **Zulia Hanum, SE., M.Si** selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi.
8. Bapak **Syamsul Bahri Arifin, SE M.M Ak, CA, BKP** selaku Dosen Pembimbing yang banyak meluangkan waktu dalam memberikan pengarahan, petunjuk serta bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
9. Seluruh staff pengajar Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, dan seluruh staff biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Serta para sahabat-sahabat saya yang memberikan dukungan.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih. Skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan Allah SWT senantiasa memberikan rahmat kepada kita.

Wabillahitaufiqwalhidayah Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Medan, 2020

Penulis

VIVI ZAUHARI
1605170316

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RUMUSAN HIPOTESIS	12
2.1 Kajian Teori	12
1. Pengetahuan Pajak	12
2. Kualitas Pelayanan Pajak	15
3. Kesadaran Wajib Pajak	18
4. Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
5. Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.2 Unsur Pajak	24
2.3 Fungsi Pajak.....	24
2.4 Sistem Pemungutan Pajak.....	25

2.5 Wajib Pajak.....	25
2.6 Kerangka Berpikir Konseptual	28
2.7 Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2 Desain Penelitian.....	30
3.3 Tempat Dan Waktu	31
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	32
a. Variabel Terikat (Dependent Variable).....	32
b. Variabel Bebas (Independent Variable).....	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7 Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.2 Pembahasan.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak memiliki peran penting dalam sumber penerimaan negara, karena pendapatan terbesar negara datang dari sektor pajak. Pajak sendiri banyak memberikan kontribusi besar pada pembangunan ekonomi di Indonesia dan sumber dana yang penting bagi pembiayaan nasional. Banyak usaha-usaha yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk memaksimalkan penerimaan pajak seperti sensus pajak yang diharapkan semua wajib pajak pribadi maupun badan yang belum melaksanakan kewajiban perpajakannya dapat segera melaksanakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan.

Sejak diadakannya reformasi pajak tahun 1983, sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 1994 dan Undang-undang Nomor 16 tahun 2000 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, system pemungutan di Indonesia berubah dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Perubahan sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment* merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kemandirian dalam pembiayaan pembangunan dari penerimaan dalam negeri yang berasal dari pajak, sementara sumber dana dari negeri hanya sebagai pelengkap. *Official assessment system* merupakan sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada aparat pajak untuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Sedangkan *self assessment system* yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang dan kepercayaan penuh

kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak terutang yang dilakukan sendiri oleh wajib pajak.

Untuk mengajar target penerimaan Negara tersebut diperlukan usaha terus menerus dalam meningkatkan pemahaman wajib pajak baik dalam menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang. Pelaksanaan kewajiban pajak tersebut hanya dapat diwujudkan apabila wajib pajak memiliki kesadaran untuk memahami peraturan pajak dan aturan pelaksanaannya. Kepatuhan wajib pajak baik orang pribadi, yang terdaftar di kantor pelayanan pajak dan telah melakukan pajaknya, yaitu dengan melunasi dan melaporkan SPT masa dan tahunannya tepat waktu (Oktivani, 2007).

Kepatuhan wajib pajak merupakan syarat agar penerimaan pajak Negara meningkat, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin patuh wajib pajak melaporkan dan melunasi kewajiban pajaknya maka penerimaan pajak akan meningkat.

Akan tetapi tingkat kepatuhan yang ada di Indonesia saat ini masih berada di bawah tingkat kepatuhan yang diharapkan, hal ini dapat dilihat dari data yang dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) bukan jumlah wajib pajak (WP) yang menyampaikan surat pemberitahuan SPT pada tahun 2019 sebanyak 13,37 juta. Jumlah tersebut hanya mencapai 72,9% dari total WP yang wajib SPT sebanyak 18,33 juta. Performa ini berada di bawah target 80% jika diperinci, realisasi kepatuhan formal WP bedanya hanya mencapai 65,28%. Sementara, kepatuhan WP orang pribadi (OP) karyawan dan nonkaryawan masing-masing sebesar 73,2% dan 75,31%.

Meski pun tidak mampu mencapai target yang ditetapkan, direktur penyuluhan, pelayanan, dan hubungan masyarakat DJP Hestu Yoga Saksama mengatakan ada pertubuhan sekitar 820.000 dibandingkan tahun lalu. Pada 2018, kepatuhan formal mencapai 71,09%. Selain itu, beberapa media nasional juga menyoroti realisasi penerimaan Negara bukan pajak (PNBP) sektor mineral dan batu bara (mineraba) sepanjang 2019 yang masih mampu melebihi target yang sudah ditetapkan. Sumbernya yaitu (DDTC News / Trusted Indonesian Tax News Portal).

Faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak menurut hasil penelitian sebelumnya adalah diantaranya Pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, sikap wajib pajak, akan tetapi dari penelitian ini penulis hanya meneliti faktor- faktor Pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran wajib pajak.

Pengetahuan wajib pajak menurut Corolina, dalam penelitian (Craoko dkk. 2015) Pengetahuan 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 kewajiban dibidang perpajakan. Didalam faktor-faktor pengetahuan wajib pajak menurut Taslim (2007) sebagaimana dikutip dalam penelitian Sara (2014) tinggi rendahnya pengetahuan wajib pajak dapat diukur dengan pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT, pemahaman batas waktu pelaporan SPT, pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi.

Pengetahuan yang mendasar tentang pajak sangatlah penting karena pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Wajib pajak akan menerima sistem baru apapun yang diperkenalkan, seperti *self assessment system*, jika mereka mempunyai pengetahuan yang besar untuk memahami sistem itu. Faktor pengetahuan sangat penting dalam membantu wajib pajak melaksanakan kewajibannya, khususnya pengetahuan tentang pajak. Seorang wajib pajak dikatakan patuh tentunya harus terlebih dahulu mengetahui apa yang menjadi kewajibannya. Apabila wajib pajak tidak memiliki dasar pengetahuan pajak, maka wajib pajak akan mengalami kesulitan dalam mendaftarkan diri, mengisi surat pemberitahuan (SPT) dan menyeter pajaknya. Wajib pajak yang tidak mengetahui tentang pengetahuan pajak akan mengalami kesulitan tentang berapa jumlah pajak yang seharusnya dibayarkan.

tingkat kepatuhan wajib pajak, semakin tinggi pula tingkat keberhasilan penerimaan wajib pajak.

Direktorat jendral pajak telah berbagai cara untuk mengoptimalkan penerimaan pajak di Indonesia, terutama dalam sektor pajak yang salah satunya ditempuh dengan cara menaikkan pendapatan dengan melaksanakan reformasi yang dilakukan dalam perundang-undangan perpajakan dan sistem administrasi menurut (Mahardika, 2015). Semua wajib pajak harus melaporkan pada kantor pelayanan pajak jumlah penghasilan ataupun kekayaannya yang dibuat sendiri laporan *self assessment* atau oleh orang lain *official assessment*. Beberapa suatu laporan surat pajak tahunan (SPT) dengan latar belakang perkembangan budaya, ekonomi, dan hukum yang masih ditentukan kesalahan-kesalahan baik disengaja atau pun tidak sengaja. Termasuk di Indonesia yang menganut sistem pemungutan *self assessment*. Karena itu banyak semua sistem pajak mengatur tentang aturan

dilakukan penelitian dan pemeriksaan terhadap suatu laporan surat pajak tahunan (SPT) dalam penelimaan wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak menurut (Ester, Dkk, 2017) adalah sebagai suatu hubungan yang terpenuhi dengan harapan ataupun kebutuhan pelanggan, pelayanan akan dikatakan kualitas apabila produk atau jasa menyediakan kebutuhan dan pelanggan yang diharapkan. Menurut (Sovita dan Hayati, 2019) pelayanan yaitu proses suatu cara-cara tertentu dengan bantuan wajib pajak yang diperlukan untuk menciptakan keberhasilan dan kepuasan. Kualitas pelayanan pajak adalah suatu hal yang meningkatkan wajib pajak untuk memenuhi berbagai kewajiban pajak. kualitas pelayanan pajak yang memiliki kompetensi baik dengan hal berhubungan dengan pajak di Indonesia.

Dalam hal ini penelitian yang terdahulu mengenai kualitas pelayanan pajak menggunakan beberapa variable berbeda-beda. Penelitian sebelumnya menurut (Mahardika, 2015) yang penelitian ini berhubungan tentang kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yang menunjukkan kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan dalam pelaporan wajib pajaknya. (Ester, dkk, 2017) yang meneliti hubungan tentang kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajaknya.

Kesadaran wajib pajak merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Menurut Andreas dan Savitri (2015) secara umum kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak akan menciptakan moralitas perpajakan. Jatmiko (2006)

menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara. Dengan menyadari hal ini wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan Negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga Negara.

Sanksi Perpajakan adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Supaya peraturan dan undang-undang tidak dilanggar maka diperlukan suatu sanksi. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Arum, 2012).

Sanksi perpajakan dikenal dua macam dalam undang-undang perpajakan yang dikutip oleh Rohmawati & Rasmini (2012), yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang

diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Sikap wajib pajak merupakan hasil dari kognitif, afektif dan konatif seseorang yang diperoleh selama hidupnya yang dapat berwujud pengalaman pribadi. Pembentukan sikap positif masyarakat dibidang perpajakan dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga tercapai pemahaman masyarakat tentang hak dan kewajiban sesuai dengan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Menurut (Herwinarni dan Anggraeni, 2016) sikap adalah untuk merespon kecenderungan terhadap individu, situasi dan objek yang secara positif dan negative dalam merespon pandangan dengan perasaan dan tingkah laku tidak sama pada sikap yang terdapat suatu sikap nilai emosional yang berupa suka ataupun tidak suka.

Kepatuhan Wajib Pajak menurut Sad (2014) kepatuhan pajak sebagai pengisian semua pengembalian pajak yang disyaratkan pada waktu yang tepat yang mengembalikan laporan kewajiban pajak secara akurat sesuai dengan Undang-undang pajak yang berlaku pada saat pengembalian diajukan. Ada dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal seseuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Sedangkan kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal (Wirenungan, 2013).

Dengan transparannya informasi yang diberikan oleh pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak (DJP) tentang penggunaan uang pajak, maka wajib pajak akan mengetahui alokasi penerimaan pajak, dan dampak yang ditimbulkan yaitu muncul perspektif positif tentang pembayaran pajak. Dengan transparannya informasi terkait penggunaan pajak maka akan mendorong timbulnya kesadaran wajib pajak untuk membayarkan kewajiban pajaknya. Dengan demikian, diperlukan kerjasama yang baik antara wajib pajak, petugas pajak, dan pemerintah agar lebih memudahkan pemerintah dalam melaksanakan pembangunan nasional demi terwujudnya kemakmuran dan kesejahteraan bagi rakyat. Berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Medan Timur.

Penelitian ini mempengaruhi replikasi dari penelitian yang dilatar belakangi oleh (Ester, Dkk 2017) yang meneliti hubungan tentang kualitas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. (Herwinarti dan Anggraeni, 2016) yang meneliti tentang sikap wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak, yang menghasilkan bahwa sikap wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhannya.

Berdasarkan latar belakang diatas dalam adanya ketidaksamaan hasil penelitian sebelumnya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul” **Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Palayanan Pajak, dan Kesadaran Wajib Wajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Timur**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang dikemukakan di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Rendahnya kepatuhan pengetahuan wajib pajak dan kepatuhan SPT tahunan
2. Kesadaran yang kurang dalam membayar pajak pribadi mempengaruhi kepatuhan untuk melapor pajak.

1.3 Pembatasan Masalah

Mengingat begitu kompleksnya permasalahan yang ada, peneliti akan membatasi penelitian ini dengan hanya menitikberatkan pada tiga komponen yang akan dibahas yaitu Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Terhadap Kepatuhan wajib Orang Pribadi. Hal ini dilakukan agar penelitian lebih fokus dan tidak menyimpang dari permasalahan yang telah diuraikan di atas. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Medan Timur.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Timur?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Timur?

3. Apakah Kesadaran Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Timur?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk apakah Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Timur.
2. Untuk apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Timur.
3. Untuk apakah Kesadaran Pajak berpengaruh terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Timur.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan di bidang perpajakan terutama masalah yang terkait dengan Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Timur

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Instansi / Kantor Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan pada instansi terkait, sehingga dapat meningkatkan Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan meningkatnya motivasi membayar

pajak, hal ini dapat meningkatkan pula penerimaan pajak di KPP Pratama Medan Timur.

b. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan Wajib Pajak tentang pentingnya membayarkan kewajiban perpajakannya, sehingga dapat meningkatkan motivasi membayar pajak Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Timur.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pembaca di bidang perpajakan serta dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan pengamatan secara mendalam terkait permasalahan serupa.

d. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti yaitu di implementasikannya ilmu akuntansi, khususnya perpajakan yang telah dipelajari di bangku perkuliahan serta dapat menambah wawasan peneliti, terkait pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak, kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan membandingkan antara teori yang telah dipelajari sebelumnya dengan kondisi yang terjadi sebenarnya di lapangan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

1. Pengetahuan Pajak

Pengertian Pengetahuan Pajak Menurut Notoatmodjo (2012:138) “Pengetahuan merupakan hasil “tahu” dan ini terjadi setelah orang mengadakan penginderaan terhadap suatu objek tertentu”. Selanjutnya definisi pajak menurut Soemitro dalam Waluyo (2013:2) “Pajak adalah 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”.

“Pengetahuan pajak adalah informasi terkait perpajakan yang dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk melakukan suatu tindakan, mengambil keputusan, dan untuk menempuh strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan”.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan merupakan informasi yang dimiliki seseorang terkait perpajakan baik jenis pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan sampai dengan pengisian dan pelaporan pajak yang 27 digunakan oleh seseorang sebagai dasar dalam membayarkan kewajiban perpajakannya kepada pemerintah berdasarkan ketentuan umum yang berlaku dalam perundang-undangan. Selanjutnya pengetahuan pajak dapat menumbuhkan sikap positif dari wajib pajak apabila wajib pajak memahami perundang-undangan perpajakan, sedangkan untuk dapat

meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak dapat dilakukan dengan adanya pendidikan perpajakan baik formal maupun nonformal sehingga pengetahuan yang diperoleh wajib pajak semakin banyak dan mereka semakin paham akan pentingnya membayar pajak. Semakin tinggi pengetahuan wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan (Lestari, 2017:30). Dengan meningkatnya pengetahuan dan kesadaran tentang pajak sangat penting untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak (Saira dan Zariyawati, 2010).

Dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator pengetahuan pajak adalah mengetahui fungsi dari pajak, mengetahui prosedur atau tata cara pembayaran pajak, mengetahui sanksi pajak jika telat membayar pajak dan mengetahui lokasi untuk membayar pajak. Indikator terdapat dua bagian yaitu:

1. Indikator pengetahuan penghitungan pajak
 - a. Wajib pajak yang berhak menggunakan norma penghitungan penghasilan neto adalah yang penerimaan brutonya kurang dari Rp 4.800.000.000,- setahun, dan telah memberitahukan kepada KPP dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan pertama dari tahun pajak yang bersangkutan.
 - b. Wajib pajak perorangan yang memperoleh penghasilan bruto tidak lebih dari Rp 4,8 Miliar dikenakan PPh final sebesar 1% dari penghasilan bruto sesuai PP 46 tahun 2013.
 - c. Wajib pajak yang memperoleh penghasilan dari usaha jasa pekerjaan bebas dikecualikan dari pengenaan PPh final sesuai PP 46 tahun 2013.
2. Indikator Pengetahuan pembayaran pajak:

- a. Kekurangan pembayaran pajak yang terutang berdasarkan SPT Tahunan harus dibayar lunas sebelum SPT Tahunan disampaikan.
- b. Pembayaran yang dilakukan setelah tanggal jatuh tempo dikenakan bunga 2% per bulan.
- c. Dalam sanksi administrasi berupa bunga, bagian dari bulan dihitung 1 bulan penuh dan diterapkan mulai tanggal jatuh tempo pembayaran sampai tanggal pembayaran.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, “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”. Berikut ini pengertian pajak menurut pendapat beberapa ahli antara lain:

- 1) Rochmat Soemitro, S.H. dalam Waluyo (2013:2) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undangundang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbalbalik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.
- 2) Soeparman Soemahamidjaja dalam Waluyo (2013:3) Pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.
- 3) S. I. Djajadiningrat dalam Siti Resmi (2011 :1) Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang

disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

- 4) NJ. Feldmann dalam Siti Resmi (2011:2) Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk pengeluaran-pengeluaran umum.

Dari beberapa pengertian pajak menurut para ahli, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa pajak merupakan iuran wajib dari rakyat yang diberikan kepada negara berdasarkan peraturan undang-undang yang berlaku, yang sifatnya memaksa serta tidak mendapatkan timbal balik secara langsung yang digunakan untuk pembiayaan negara baik rutin maupun pembangunan dalam rangka untuk menciptakan kesejahteraan bagi rakyat.

2. Kualitas Pelayanan Pajak

Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak Puspoprano dalam Istanto (2010:14) Kualitas diartikan sebagai kemampuan dari sebuah barang atau jasa untuk memenuhi harapan dan kebutuhan dari pelanggan, sedangkan pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Jadi kualitas pelayanan pajak adalah cara yang digunakan oleh petugas pajak untuk melayani wajib pajak secara baik dan benar terkait hal yang berhubungan dengan perpajakan. Menurut Suparmi dalam Nugroho (2010: 27) Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat

memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Selanjutnya menurut Goestch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36) menyatakan bahwa: Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan kemampuan yang diberikan oleh petugas pajak dalam memberikan jasa pelayanan terkait perpajakan kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak dapat merasakan manfaat dari membayarkan pajak dan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Petugas pajak juga dituntut untuk memiliki kemampuan yang memadai seperti sopan santun, skill, dan pengetahuan yang luas dalam melayani wajib pajak. Selain itu, petugas pajak dalam melakukan pelayanan juga harus ditunjang oleh fasilitas yang memadai. Terdapat konsep pelayanan publik yang diterangkan oleh Zeithaml dalam Kundalini (2016:19) menerangkan mutu layanan publik pada dua pengertian yaitu *expected service* dan *preceived service*. Keduanya terbentuk oleh dimensi-dimensi mutu layanan, yaitu *tangibles* (terjamah), *rehability* (andal), *credibility* (bisa dipercaya), *responsiveness* (tanggap), *competence* (kompeten), *courtesy* (ramah), *security* (aman), *access* (akses), *communication* (komunikasi), *understanding the customer* (memahami pelanggan). Menurut Keputusan Menpan Nomor 06/1995 tentang

Pedoman Penganugerahan Piala Abdisatyabati Bagi Unit Kerja atau Kantor Pelayanan Percontohan, sebagaimana tertera pada lampirannya diatur mengenai kriteria pelayanan masyarakat yang baik yaitu sebagai berikut:

1. Kesederhanaan Kriteria ini mempunyai arti bahwa prosedur atau tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan Kepastian Kriteria ini mempunyai arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tatacara pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya pelayanan dan tatacara pembayarannya serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberi rasa aman, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur, tatacara, persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, biaya atau tarif, serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
5. Ketepatan Waktu Kriteria ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu telah ditentukan. Dengan demikian, dapat disimpulkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak sangat berpengaruh terhadap sikap dari

wajib pajak dalam membayarkan kewajiban pajaknya. Dengan berkualitasnya pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, hal ini dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak, sehingga dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban untuk membayarkan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang ada.

Indikator kualitas pelayanan Pajak keandalan (Reliability) keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

3. Kesadaran Wajib Pajak

Pengertian kesadaran wajib pajak merupakan sesuatu yang muncul dari dalam diri seseorang. Kesadaran dalam hal ini terkait dengan kesadaran wajib pajak tentang pajak. Menurut Nasution (2006:7) "Kesadaran wajib pajak merupakan sikap dari wajib pajak dalam memahami serta melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan melaporkan semua penghasilan berdasarkan ketentuan yang berlaku".

Selanjutnya menurut Muliari (2011) Kesadaran perpajakan merupakan kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban dalam membayar pajak. Selain itu, kesadaran membayar pajak juga dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral dengan berkontribusi kepada negara yaitu dengan membayarkan kewajiban pajaknya untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk menaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada Wajib Pajak (Lovihan,

2014:48). Berdasarkan definisi di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian kesadaran pajak adalah suatu sikap yang berasal dari dalam diri wajib pajak terkait kewajibannya untuk membayar pajak kepada negara berdasarkan peraturan dan ketentuan yang berlaku. Selain itu, rendahnya kesadaran wajib pajak dapat menyebabkan perlawanan terhadap pajak yaitu melakukan penghindaran pajak baik secara legal yang tidak melanggar undang-undang (tax avoidance) maupun secara ilegal yang melanggar undang-undang (tax evasion) seperti penggelapan pajak (Khasanah, 2014:8). Dengan demikian kesadaran wajib pajak perlu di tingkatkan mengingat pentingnya pajak bagi negara yang sedang melakukan suatu pembangunan.

Indikator kesadaran wajib pajak yang digunakan dalam penelitian ini adalah prasyarat yang harus dipenuhi dalam *self assessment system* (Erly Suandy, 2011:95) antara lain:

a. Kedisiplinan Wajib Pajak (*Tax Discipline*)

Kedisiplinan wajib pajak artinya wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya dilakukan tepat waktu sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

b. Kemauan Membayar Pajak dari Wajib Pajak (*Tax Mindedness*) *Tax Mindedness* artinya wajib pajak dalam dirinya memiliki hasrat dan keinginan yang tinggi dalam membayar pajak terutangnya.

4. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak menurut Gunadi (2005: 4) dapat didefinisikan merupakan suatu keadaan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi

kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi, peringatan ataupun ancaman.

Menurut Safri Nurmantu (2009) ada 2 (dua) macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan materiil.

1) Kepatuhan formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan dengan menitik beratkan pada nama dan bentuk kewajiban saja, tanpa memperhatikan hakekat kewajiban itu.

2) Kepatuhan Materiil

Kepatuhan materiil adalah suatu keadaan dimana wajib pajak selain memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan nama dan bentuk kewajiban perpajakan terutama memenuhi hakekat kewajiban perpajakan.

Menurut Nasucha (2004: 10) kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan dari:

- a) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
- b) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.
- c) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayaran pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat system perpajakan self assessment yang mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan mealpor kewajibannya.

Indikator kepatuhan wajib pajak menurut Siti Kurnia Rahayu dan Ita Salsalina lingga (2009) adalah sebagai berikut:

a. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri

Wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif wajib mendaftarkan diri pada KPP yang wilayah kerjanya terdiri dari tempat tinggal dan tempat kegiatan usaha wajib pajak untuk kemudian mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).NPWP digunakan sebagai identitas bagi wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya.

b. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang pajak yang telah dihitung kemudian disetorkan ke kas Negara melalui bank atau kantor pos dengan menggunakan formulir Surat Setoran Pajak (SSP)

c. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak

Tunggakan pajak merupakan pajak terutang yang belum dilunasi oleh Wajib Pajak setelah jatuh tempo tanggal pengenaan denda.

d. Kepatuhan untuk menyetor kembali surat pemberitahuan Wajib Pajak diwajibkan untuk mengisi dan menyampaikan SPT kepada KPP dengan batas waktu penyampaian untuk SPT masa paling lama 20 hari setelah akhir masa pajak, sedangkan untuk SPT tahunan paling lambat 3 bulan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dan 4 bulan untuk Wajib Pajak Badan setelah akhir tahun pajak. Wajib Pajak akan dikenakan sanksi administrasi apabila terlambat atau tidak menyampaikan SPT.

5. Faktor - faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor di antaranya adanya program atau kebijakan pemerintah, kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan pelayanan pajak.

Kesadaran membayar pajak berbanding lurus dengan kemauan membayar pajak, semakin tinggi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak maka semakin tinggi pula kemauannya dalam membayar pajak (Samrotun dan Kustiyah, 2014).

Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. wajib pajak akan berusaha untuk melaksanakan kewajibannya supaya dapat terhindar dari sanksi perpajakan yang sesuai dengan undang-undang perpajakan (Rahayu, 2017). Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Rahayu 2017). Sedangkan Gautama (2014) dan Samrotun dan Kustiyah (2014) membuktikan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang pajak tidak mempengaruhi kemauan membayar pajak.

Banyak wajib pajak yang memiliki persepsi negatif terhadap petugas pajak, terutama pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak. Apabila kualitas pelayanan baik maka persepsi wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat (Winerungan, 2013). Namun penelitian (Winerungan, 2013) menunjukkan bahwa pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Beberapa penelitian menunjukkan hasil yang berbeda-beda, sehingga memotivasi penulis untuk melakukan penelitian kembali faktor-faktor yang

mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bahwa kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang pajak, dan pelayanan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengembangan pengetahuan tentang pajak, khususnya tentang kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan kantor pelayanan pajak untuk menentukan kebijakan pajak terkait untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.2 Unsur Pajak

Berdasarkan pengertian pajak menurut para ahli, dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur yang terdapat pada pajak yaitu (Waluyo, 2013:3):

- 1) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya sifatnya dapat dipaksakan.
- 2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- 3) Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- 4) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai public investment.
- 5) Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain budgeter, yaitu mengatur (regulerend).

2.3 Fungsi Pajak

Berdasarkan fungsinya pajak memiliki dua fungsi yaitu fungsi penerimaan (budgetair) dan fungsi pengatur (regulerend). Fungsi-fungsi tersebut akan dijelaskan sebagai berikut (Sari, 2013:38):

1) Fungsi Penerimaan (Budgeter)

Yaitu sebagai alat (sumber) untuk memasukkan uang sebanyakbanyaknya dalam kas negara dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran negara yaitu pengeluaran rutin dan pembangunan.

2) Fungsi Mengatur (Reguler)

Yaitu sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu di bidang keuangan (misalnya bidang ekonomi, politik, budaya pertahanan keamanan). Contohnya: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

2.4 Sistem Pemungutan Pajak

Mardiasmo (2011:7) mengemukakan terdapat tiga sistem pemungutan pajak yaitu Official Assesment System, Self Assesment System, dan With Holding System.

- 1) Official Assesment System adalah sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.
- 2) Self Assesment System adalah sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

- 3) With Holding System adalah sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak

2.5 Wajib Pajak

Berdasarkan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang mengacu pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, pengertian Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, dan pemotong pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Definisi Wajib Pajak Orang Pribadi menurut Suandy (2011:105) “Wajib pajak Orang Pribadi (WPOP) adalah Orang Pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu”. Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan Wajib Pajak Orang Pribadi yaitu wajib pajak orang pribadi yang telah memiliki penghasilan tertentu, sehingga wajib membayarkan kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Menurut Muljono dalam Nugroho (2012: 13-14) Wajib Pajak dibedakan menjadi tiga yaitu :

- a. **Wajib Pajak Pribadi**

Wajib Pajak Pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam Undang-Undang

b. Wajib Pajak Badan

Wajib Pajak Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap (BUT).

c. Wajib Pajak Bendaharawan

Wajib Pajak Bendaharawan adalah Bendaharawan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Instansi atau lembaga pemerintah, Lembaga Negara lainnya, dan Kedutaan Besar Republik Indonesia di Luar Negeri, yang membayar gaji, upah, tunjangan, honorarium dan pembayaran lain dengan nama apapun sehubungan dengan pekerjaan, jasa atau kegiatan. Menurut KUP No.28 tahun 2007 Wajib Pajak Orang Pribadi adalah :

- 1) Orang Pribadi yang melakukan usaha atau pekerjaan bebas.
- 2) Orang Pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas, yang memperoleh penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP).
- 3) Wanita kawin yang dikenakan pajak secara terpisah, karena hidup terpisah berdasarkan keputusan hakim atau dikehendaki secara tertulis berdasarkan perjanjian pemisahan penghasilan dan harta.

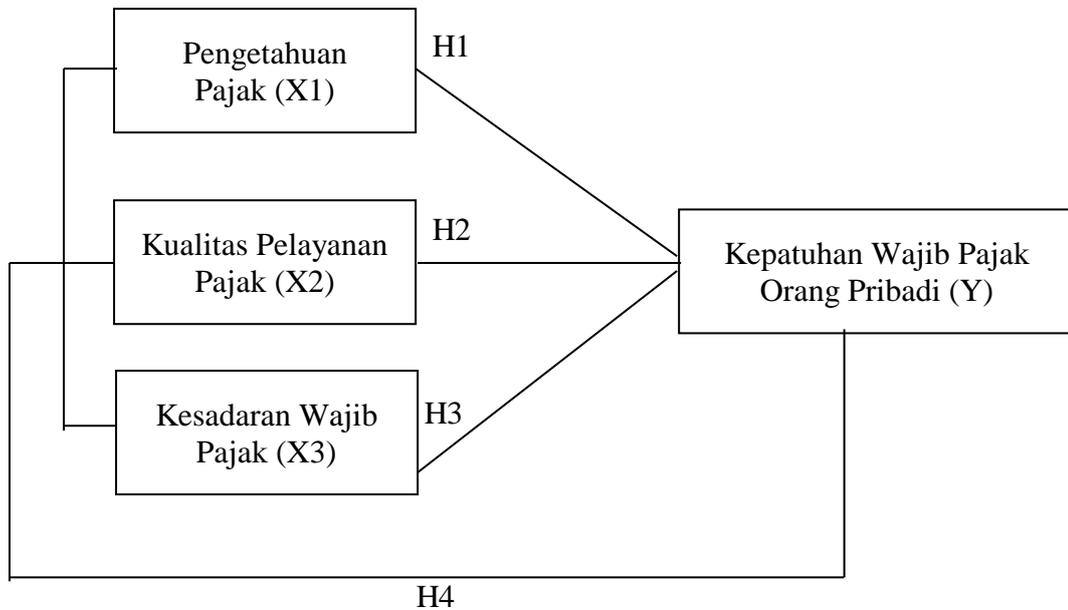
- 4) Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha tertentu yang mempunyai tempat usaha berbeda dengan tempat tinggal, selain wajib mendaftarkan diri ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggalnya, juga diwajibkan mendaftarkan diri ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat kegiatan usaha dilakukan.

2.6 Kerangka Berpikir Konseptual

Pengetahuan perpajakan merupakan faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam memabayar kewajibannya, karena semakin tinggi pengetahuan wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan (Lestari, 2017:30). Dengan demikian pengetahuan perpajakan dapat mempengaruhi perilaku wajib untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak. Selain itu kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh petugas pajak juga dapat mempengaruhi wajib pajak dalam membayar kewajibannya, apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas baik dan memberikan keputusan bagi wajib pajak maka hal ini juga akan mendorong wajib pajak untuk termotivasi dalam membayar kewajiban perpajakannya. Hal yang tidak kalah penting yaitu faktor yang berasal dari diri wajib pajak itu tinggi, maka akan mempengaruhi wajib pajak untuk membayarkan kewajibannya, sehingga motivasi membayar pajak juga akan meningkat. Dengan demikian, apabila wajib pajak mempunyai pengetahuan perpajakan yang memadai, kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh pegawai pajak memuaskan serta tingkat kesadaran perpajakan dari wajib pajak tinggi, maka wajib pajak akan bermotivasi untuk membayarkan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, hal tersebut yang mendasari penelitian, kualitas pelayanan

pajak, pemeriksaan pajak dan kesadaran wajib pajak akan berpengaruh terhadap motivasi membayar pajak wajib pajak orang pribadi.

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual



2.7. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pikir dan landasan teori yang ada, maka penelitian dapat menarik hipotesis penelitian sebagai berikut :

- H1 : Terdapat pengaruh positif antara pengetahuan pajak terhadap wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Timur.
- H2 : Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan pajak terhadap wajib pajak orang Pribadi di KPP Pratama Medan Timur.
- H3 : Terdapat pengaruh positif antara kesadaran pajak terhadap wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Timur.

H4 : Adanya pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak secara simultan terhadap wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Timur.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan asosiatif. Jenis penelitian asosiatif adalah yang mencari pola hubungan dan/atau pengaruh dua variabel atau lebih (Pertwi dkk, 2016)

3.2 Desain Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal dengan objek penelitian yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur. Menurut Sugiyono (2016:55) penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Hubungan kausal merupakan hubungan yang bersifat sebab-akibat, salah satu variabel (*independen*) mempengaruhi variabel yang lain (*dependen*). Penelitian asosiatif menggunakan teknik analisis kuantitatif atau statistik. Penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Definisi lain menyebutkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.

3.3 Tempat dan Waktu

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur yang beralamat di Jalan Suka Mulia, AUR Kota Medan Sumatera Utara. Penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober 2020 – November 2020, serta dilanjutkan dengan menganalisis data dan menyusun laporan pada bulan April 2018.

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

Sugiyono (2015:117) menjelaskan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan, untuk dapat dipelajari serta ditarik kesimpulannya oleh peneliti. Populasi pada penelitian ini yaitu semua Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur. Selanjutnya pengertian sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih dengan mengikuti prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya (Purwanto dan Sulistyastuti, 2011: 37). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu non probability sampling. Menurut Sugiyono (2015: 122) non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota untuk dipilih menjadi sampel, sedangkan teknik sampel dalam penelitian ini menggunakan insidental sampling. Insidental Sampling merupakan penentuan sampel yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti yang dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2015: 124).

3.5 Definisi Operasional Variabel

a. Variabel Terikat (Dependen Variable)

Variabel dependen (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiono, 2015:61). Variabel dependen (terikat) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Motivasi Membayar Pajak merupakan suatu dorongan yang timbul baik dari dalam maupun luar diri seseorang yang menggerakkan seseorang atau wajib pajak untuk melakukan suatu tindakan yaitu membayarkan kewajiban perpajakannya dengan maksud dan tujuan tertentu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan undang-undang. Motivasi membayar pajak diukur dengan 5 indikator, yaitu kejujuran wajib pajak, kesadaran wajib pajak, hasrat untuk membayar pajak, dorongan dari petugas pajak serta lingkungan kerja dari wajib pajak. Instrumen motivasi membayar pajak berupa kuesioner yang dikembangkan oleh Ghoni dalam Putri (2016) yang terdiri dari 13 pernyataan.

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen pada penelitian ini yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1. Kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap atau perilaku Wajib Pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakan dan menikmati semua hak perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Variabel Bebas (Independent Variable)

Variabel independen (bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono,2015:61). Variabel bebas yang digunakan yaitu pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran perpajakan.

1. Pengetahuan Pajak (X1)

Pengetahuan pajak merupakan informasi yang dimiliki seseorang terkait perpajakan baik jenis pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan sampai dengan pengisian dan pelaporan pajak yang digunakan oleh seseorang sebagai dasar dalam membayarkan kewajiban pajak kepada pemerintah berdasarkan ketentuan umum yang berlaku dalam perundang-undangan.

Pengetahuan pajak diukur dengan menggunakan 6 indikator yaitu:

- a) Kepemilikan NPWP
- b) Pemahaman tentang hak dan kewajiban
- c) Pemahaman tentang sanksi jika melakukan pelanggaran pajak
- d) Pemahaman mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak
- e) pemahaman peraturan pajak melalui sosialisasi
- f) Instrumen pengetahuan perpajakan berupa kuesioner yang dikembangkan oleh Widyati dan Nurlis (2015) yang terdiri dari 23 pernyataan.

2. Kualitas Pelayanan Pajak (X2)

Kualitas pelayanan pajak adalah kemampuan yang diberikan oleh petugas pajak dalam memberikan jasa pelayanan terkait perpajakan kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak dapat merasakan manfaat dari membayarkan

pajak dan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Pengetahuan Kualitas Pelayanan Pajak diukur dengan menggunakan 5 indikator yaitu:

- a) Keandalan (reliability)
- b) Ketanggapan (responsiveness)
- c) Jaminan (assurance)
- d) Empati (emphaty) dan
- e) Bukti langsung (tangible)

Instrumen kualitas pelayanan pajak berupa kuesioner yang dikembangkan oleh Parasuruman et al dalam Kusuma (2016) yang terdiri dari 12 pernyataan.

3. Kesadaran Perpajakan (X3)

Kesadaran perpajakan adalah suatu sikap yang berasal dari dalam diri wajib pajak terkait kewajibannya untuk membayarkan pajak kepada negara berdasarkan peraturan dan ketentuan yang berlaku. Pengetahuan Kesadaran perpajakan diukur dengan menggunakan 4 indikator yaitu:

- a) Mengetahui undang-undang pajak,
- b) Fungsi pajak,
- c) Kewajiban yang harus dilaksanakan serta mengetahui bahwa wajib pajak menghitung atau memperhitungkan
- d) Membayar dan melaporkan sendiri wajib pajak secara sukarela dan benar

Instrumen kesadaran perpajakan berupa kuesioner yang dikembangkan oleh Muliari (2011) yang terdiri dari 8 pernyataan.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket. Kuesioner atau angket tersebut disebarakan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kebumen. Menurut Mustofa (2009:99) “metode kuesioner adalah suatu cara untuk mengumpulkan data primer dengan menggunakan seperangkat daftar pertanyaan mengenai variabel yang diukur melalui perencanaan yang matang dan disusun sedemikian rupa, sehingga jawaban dari semua pertanyaan benar-benar dapat menggambarkan keadaan variabel yang sebenarnya”. Sebelum membagikan kuesioner, peneliti mengajukan surat izin untuk melakukan penelitian kepada instansi terkait, setelah diizinkan selanjutnya kuesioner tersebut dibagikan. Kuesioner yang dibagikan kepada responden bersifat tertutup mengenai Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Perpajakan serta Motivasi Membayar Pajak. Kuesioner tersebut kemudian diisi, setelah diisi kuesioner dikembalikan kepada peneliti untuk digunakan sebagai bahan data dalam penelitian ini. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2015:134). Bentuk jawaban skala likert terdiri dari jawaban sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Dengan menggunakan skala likert, responden hanya memilih jawaban yang telah disediakan oleh peneliti. Berikut ini \surd dalam bentuk ceklist merupakan kriteria penilaian dalam kuesioner dengan menggunakan skala likert:

Tabel 3.1
Skor Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Analisis statistik yaitu menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang sudah dikumpulkan oleh peneliti secara statistik (Sugiyono, 2015:208). Statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui deskripsi suatu data sehingga data dapat dipahami dengan jelas. Hal ini dapat dilihat pada mean, median, modus, standar deviasi, nilai maksimum, dan nilai minimum (Daniswara, 2016:35).

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi linier variable terkait dan variable bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Modal regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Ghozali, 2016:154). Alat analisis yang digunakan dalam uji ini adalah dengan analisis grafik untuk mendeteksi apakah residual mengikuti berdistribusi normal atau tidak. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka modal regresi memenuhi asumsi normalitas, demikian sebaliknya. Selain itu bisa juga melalui uji analisis statistik. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas

residual adalah uji statistik Kolmogrov-Smirnov atau bisa disingkat K-S. Uji K-S dibuat dengan membuat hipotesis:

Ho : Data residual berdistribusi normal

Ha : Data residual tidak berdistribusi normal

Bila $\text{sig} > 0,05$ dengan $\alpha = 5\%$ berarti distribusi data normal (Ho diterima).

Sebaliknya bila $\text{sig} < 0,05$ dengan $\alpha = 5\%$ berarti distribusi data tidak normal (Ha diterima).

b. Uji Reliabilitas Data

Tahap selanjutnya, mengukur realibilitas data menunjukkan konsisten dari data yang dikumpulkan. Uji reliabilitas data adalah suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *cronbachalpha* $> 0,60$ (Ghozali, 2005: 41-42).

c. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model. Kemiripan antarvariabel independen dalam satu model akan menyebabkan korelasi sangat kuat antara suatu variabel independen dengan variabel independen yang lain. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas didalam model regresi sebagai berikut:

1. Nilai Tolerance
2. Variance Inflation Factor (VIF)

Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai variance inflation factor (VIP) yang tinggi, nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya

multikolinearitas adalah nilai tolerance $< 0,10$ atau sama dengan nilai VIF > 10 (Imam Ghazali, 2005: 91-92)

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah dalam suatu modal regresi linier terdapat korelasi antara pengguna pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya) (Ghozali, 2016:154). Alat analisis yang digunakan adalah uji *Durbin-Watson Statistic*. Untuk mengetahui terjadi atau tidak autokorelasi dilakukan dengan membandingkan nilai statistik tabel *Durbin Watson* pada tabel.

Dasar pengambilan keputusan atau tidaknya autokorelasi adalah sebagai berikut:

- a. Bila nilai DW terletak diantara batas atau *upper bound* (du) dan $(4-du)$ maka koefisien autokorelasi $= 0$, berarti tidak ada autokorelasi.
- b. Bila nilai DW lebih rendah dari pada batas bawah atau *lower bound* (dl) maka koefisien autokorelasi > 0 , berarti ada autokorelasi positif
- c. Bila nilai DW lebih besar dari $(4-dl)$ maka koefisien autokorelasi < 0 , berarti ada autokorelasi negatif.
- d. Bila nilai DW terletak antara du dan dl atau DW terletak antara $(4-du)$ dan $(4-dl)$, maka hasilnya tidak dapat disimpulkan.

2. Uji Hipotesis

a. Uji t

Dalam menganalisis data, untuk menguji layak/tidaknya hubungan variabel bebas dengan variabel terkait digunakan uji t dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{r^2}$$

Sumber: (Sugiyono, 2018:184)

t = t hitung yang dikonsultasikan dengan tabel t

r = Korelasi Parsial yang ditemukan

n = jumlah sampel

Ketentuan:

Jika nilai t dengan probabilitas korelasi yakni sig-2 *tailed* < tarif signifikan (a) sebesar 0.05 maka Ho diterima, sehingga tidak ada korelasi tidak signifikan antara variabel x dan y. sedangkan jika nilai t dengan probabilitas t dengan korelasi yakni sig-2 *tailed* > tariff signifikan (a) sebesar 0.05 maka Ho ditolak. Sehingga ada korelasi signifikan anantara variabel X dan Y.

Kurva pengujian Hipotesis:

Kriteria:

1. Jika nilai thitung < ttabel, maka Ho diterima, sehingga tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terkait.
2. Jika nilai thitung > ttabel, maka Ho ditolak, sehingga tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terkait.

b. Uji F

Penguji ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel terkait dengan membandingkan antara nilai Ftabel dengan Fhitung dalam hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas X1 (Pengembangan Karir) dan X2

(Budaya Kerja) mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel terkait Y (*Turnover Internation Karyawan*).

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

Sumber: (Sugiyono, 2018:192)

Keterangan:

- F = Tingkat Signifikan
- R² = Koefisien korelasi ganda
- k = Jumlah variabel independen
- n = Jumlah Sampel

Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 ditolak, sehingga menunjukkan tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terkait.
- b. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 diterima, sehingga menunjukkan ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terkait.

Kurva Pengaruh Hipotesis:

- c. Koefisien determinasi

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengatur seberapa jauh dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada diantara nol dan satu. Nilai R² yang kecil menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Uji koefisien determinasi data penelitian ini dilakukan dengan bantuan program *Statistical Package For social Sciences* (SPSS) dengan ketentuan:

$$D = R \times 100\%$$

Dimana:

D = Koefisien determinasi

R = R square

100 = Persentase Kontribusi

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Hasil Penelitian

1. Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap wajib pajak yang berada di wilayah Medan Timur. Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi. Pengumpulan data dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner penelitian secara langsung kepada responden yang berada di wilayah Medan. Jumlah kuesioner yang dikirim adalah sebanyak 50 kuesioner. Penyebaran serta pengambilan kuesioner dilaksanakan mulai tanggal 05 April sampai 25 April 2021 di KPP Pratama Medan Timur.

Kuesioner yang disebarkan berjumlah 50 kuesioner dan jumlah kuesioner yang kembali adalah sebanyak 30 kuesioner atau 60% kuesioner yang tidak kembali sebanyak 20 kuesioner atau 40% kuesioner yang dapat diolah berjumlah 30 kuesioner atau 29%.

2. Teknik Analisis Data

a. Uji Kualitas Data

1) Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah sampel. Pada penelitian ini

jumlah sampel (n) = 30 dan besarnya df dapat dihitung $30-2$ dengan $df = 28$ dan $\alpha = 0.05$ didapat r tabel = 0.367. Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, Uji validitas dari 3 variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu pengetahuan pajak (X1), kualitas pelayanan pajak (X2), kesadaran wajib pajak (X3).

Tabel 4.1
Hasil data validitas butir angket dengan Menggunakan Bantuan SPSS

No Item	Pearson Correlation (r hitung)	Taraf Signifikan (r tabel)	Korelasi	Status
Variabel Pengetahuan Pajak(X1)				
1	0,873	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
2	0,687	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
3	0,863	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
4	0,583	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
5	0,828	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
6	0,474	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
7	0,581	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
8	0,476	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
9	0,512	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
10	0,623	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X2)				
11	0,687	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
12	0,453	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
13	0,460	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
14	0,478	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
15	0,780	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
16	0,755	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
17	0,495	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
18	0,837	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
19	0,422	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
20	0,658	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
21	0,757	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X3)				
22	0,847	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
23	0,478	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID

24	0,444	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
25	0,476	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
26	0,438	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
27	0,401	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
28	0,725	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
29	0,629	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID
30	0,847	0,367	(r hitung > r tabel)	VALID

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa dari 30 butir pernyataan yang disediakan terdiri dari 10 variabel pengetahuan pajak, 10 kualitas pelayanan pajak dan 10 kesadaran wajib pajak, namun hanya 8 butir pernyataan saja yang layak atau valid untuk diujikan dari variable pengetahuan pajak, 7 butir pernyataan saja yang layak atau valid untuk diujikan dari variable kualitas pelayanan pajak, serta 7 butir pernyataan saja yang layak atau valid untuk diujikan dari variable kesadaran wajib pajak.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari instrumen penelitian. Suatu instrument penelitian dapat dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha* berada diatas 0.60 (Ghozali, 2005: 41-42)

Tabel 4.2 menunjukkan hasil uji reliabilitas untuk empat variable penelitian pengetahuan pajak sebesar 0.946, sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliable karena mempunyai nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0.60.

Tabel 4.2
Reliabilitas angket kemampuan komunikasi dengan Menggunakan Bantuan SPSS

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.946	30

Sumber : Data primer yang diolah

Dari hasil perhitungan SPSS uji reliabilitas angket diperoleh *croanbach alpha* sebesar 0,946. Nilai tersebut lebih besar dari r tabel alpha 0,60 yaitu 0,367. Angka ini menunjukkan bahwa angket ini terbukti reliable untuk digunakan karena $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ ($0,946 > 0,367$).

b. Pengujian Asumsi Klasik

Dalam regresi linier berganda yang dikenal dengan beberapa asumsi klasik regresi berganda atau dikenal dengan BLUE (Best Linear Unbias Estimation) yang bertujuan untuk mengidentifikasi apakah model regresi merupakan model baik atau tidak. Ada beberapa pengujian asumsi klasik secara sederhana yang bertujuan untuk mengidentifikasi apakah model regresi merupakan yang baik atau tidak. Adapun pengujian asumsi klasik tersebut yakni :

1) Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas data ini adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika data normal, maka digunakan statistik parametric, dan jika data tidak normal, gunakan statistik nonparametrik. Ghazali (2016:115) memberikan pedoman pengambilan keputusan rentang data mendekati atau merupakan distribusi normal berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov yang di lihat dari :

- 1) Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka distribusi data tidak normal.

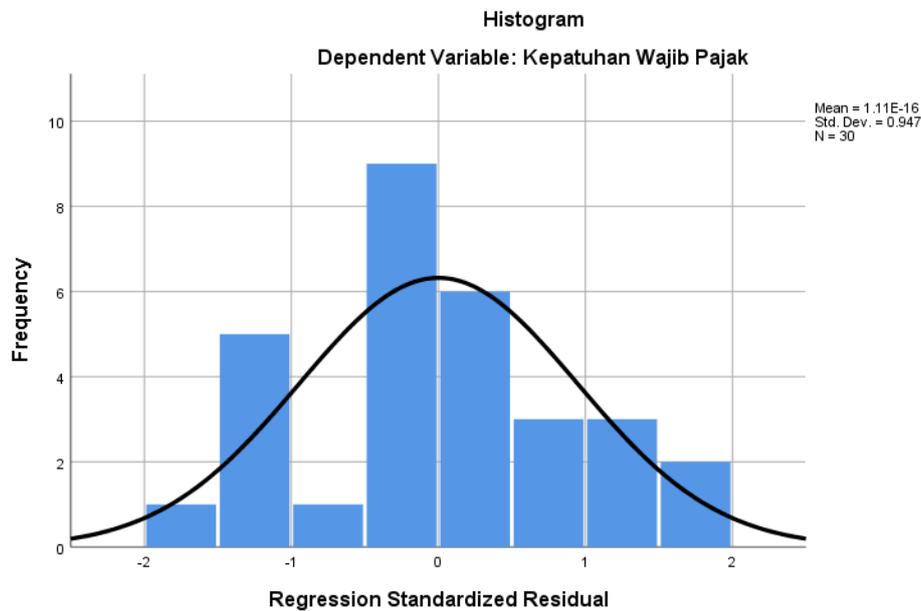
2) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka distribusi data normal

Hipotesis yang digunakan :

H_0 : data residual berdistribusi normal

H_a : data residual tidak berdistribusi normal

Pengujian normalitas data dapat dilakukan secara kasat mata yaitu dapat dilihat pada grafik histogram PP Plots. Suatu data akan berdistribusi normal jika grafik histogram menyerupai bel yang menghadap ke atas. Adapun hasil uji normalitas data penelitian ini dapat di lihat dalam tampilan grafik berikut ini:

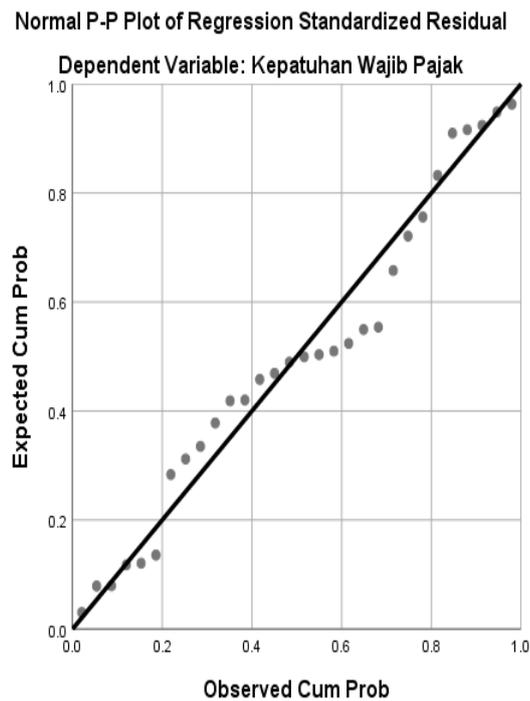


Sumber: Diolah dari SPSS (2021)

Gambar IV-1

2) Histogram Uji Normalitas

Berdasarkan gambar grafik histogram diatas diketahui bahwa sebenarnya data yang menyebar ke semua daerah kurva normal dan memberikan pola distribusi yang tidak melenceng kek kiri maupun ke kanan, maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini memiliki distribusi normal.



Sumber Diolah dari SPSS(2021)

Gambar IV-2
Uji Normalitas: Grafik Normal *PP* Plot

Dari grafik normal *PP Plot* diatas dapat dilihat bahwa data menyebar mengikuti garis diagonal artinya data antara variabel dependen dan variabel independennya memiliki hubungan atau distribusi yang normal atau memenuhi uji asumsi normalitas.

Tabel IV-3
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.04908344
Most Extreme Differences	Absolute	.139
	Positive	.139
	Negative	-.105
Test Statistic		.139
Asymp. Sig. (2-tailed)		.144 ^c

- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 Sumber Diolah dari SPSS(2021)

Hasil uji *Kolmogorov smirnov* pada tabel diatas dapat dilihat bahwa data dari hasil SPSS menunjukkan nilai dari *asymp.Sig. (2-tailed)* sebesar 0,144 > *Sig.* 0,05. Artinya data antara variabel dependen dan variabel independennya memiliki hubungan atau distribusi data yang normal dan telah memenuhi uji asumsi normalitas.

3) Hasil Uji Multikolinearitas

Untuk melihat ada tidaknya gejala Multikolinearitas, peneliti melihat besaran korelasi antara variabel independen dan besarnya tingkat kolinearitas yang masih dapat ditolerir yaitu: $\text{tolerance} > 0,1$ dan *VIF (Variance Inflation Factor)* <10. Uji multikolinearitas dengan melihat nilai tolerance dan *VIF* menunjukkan hasil seperti pada tabel berikut:

Tabel IV-4
Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Pengetahuan Pajak	.296	3.384
	Kualitas Pelayanan Pajak	.213	4.705
	Kesadaran Wajib Pajak	.216	4.638

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

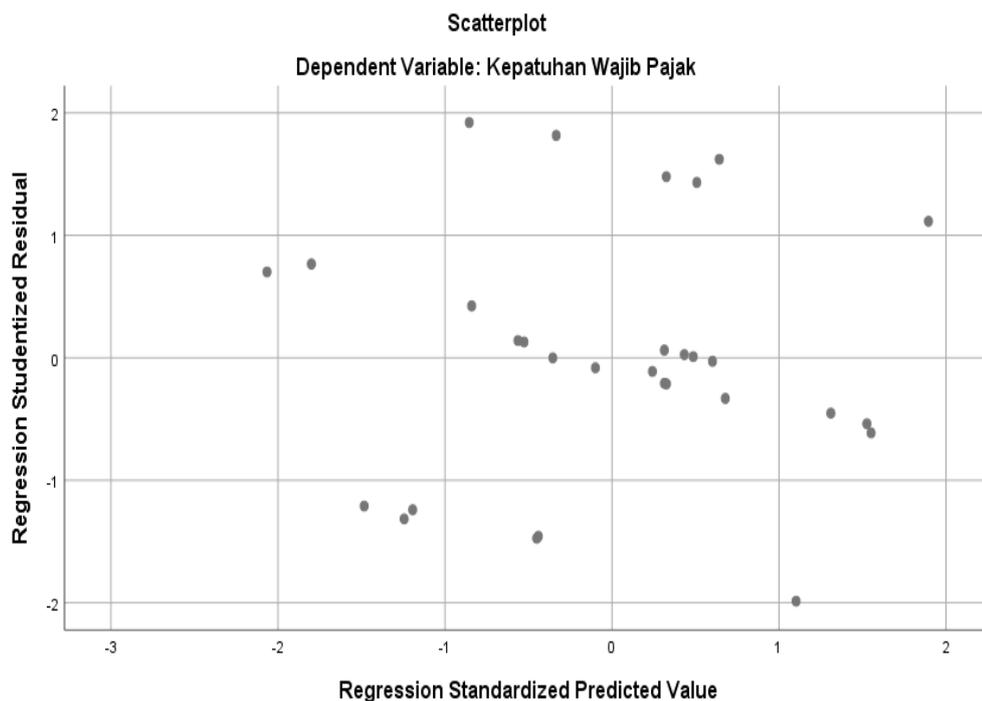
Sumber Diolah dari SPSS(2021)

Tabel diatas menunjukkan bahwa penelitian ini bebas dari adanya gejala multikolinearitas. Hal ini dapat dilihat dengan membandingkan nilai *tolerance* dan VIF. Masing-masing variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai *tolerance* 0,296 untuk variabel pengetahuan pajak, dan variabel kualitas pelayanan pajak memiliki nilai *tolerance* 0,213 serta variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,216. Jika dilihat dari VIF, masing-masing variabel independen lebih kecil dari 10 yaitu variabel pengetahuan pajak memiliki nilai VIF sebesar 3.384 dan kualitas pelayanan pajak memiliki nilai VIF 4.705 serta variabel kesadaran wajib pajak sebesar 4.638. kesimpulan yang diperoleh adalah tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam variabel independen.

4) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah di dalam modal regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Pengujian heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan dasar analisis sebagai berikut:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada akan membentuk pola tertentu yang teratur, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas.



Sumber Diolah dari SPSS (2021)

Gambar IV-3
Grafik Scatterplot

Dari grafik scatterplot pada gambar diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu atau tidak teratur. Titik-titik yang menyebar menjauh dari titik-titik yang lain mengindikasikan bahwa adanya data observasi yang sangat berbeda dengan data penelitian lainnya. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini sehingga model ini

layak untuk digunakan untuk melihat pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran wajib pajak.

5) Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu periode $t-1$ (sebelumnya). Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Adanya autokorelasi dapat diuji dengan menggunakan Uji *Dubin-watson*, dengan kriteria sebagai berikut:

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

Tabel IV-5
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.310 ^a	.096	-.008	.052	.419

a. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber Diolah dari SPSS (2021)

Berdasarkan sumber diatas, hasil uji autokorelasi dengan *Durbin-Watson* menunjukkan angka sebesar 0.419. Karena angka tersebut terletak di antara -2 sampai +2, berarti tidak ada ditemukannya autokorelasi pada data penelitian tersebut maka pengujian hipotesis selanjutnya dapat dilakukan.

c. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis secara statistik dilakukan dengan menggunakan analisis uji parsial (*t-test*) dan uji simultan (*F-test*).

1) Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara parsial. Hasil uji-t dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV-6
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.456	.059		177.873	.000
	Pengetahuan Pajak	.002	.003	.181	3.529	.016
	Kualitas Pelayanan Pajak	.003	.004	.300	2.743	.046
	Kesadaran Wajib Pajak	-.002	.004	-.184	-2.457	.050

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
Sumber Diolah dari SPSS (2021)

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan mengenai uji hipotesis secara parsial dari masing-masing variabel independen adalah sebagai berikut:

H₁: Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap *Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*.

Variabel pengetahuan mempunyai nilai signifikansi $0,016 < 0,05$, sedangkan nilai t hitung $3,529 > 2,048$ ($t_{\text{tabel}} \alpha = 0,05, N = 28 = 2,048$). Berdasarkan kedua nilai tersebut disimpulkan bahwa H₁ diterima, ini

menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga H_0 ditolak.

H_2 : Kualitas Pelayanan Pajak terhadap *Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*

Variabel kualitas pelayanan pajak mempunyai nilai signifikansi $0,046 < 0,05$, sedangkan nilai t hitung $2,743 > 2,048$ ($t_{\text{tabel}} \alpha = 0,05, N = 28 = 2,048$). Berdasarkan kedua nilai tersebut disimpulkan bahwa H_2 diterima, ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sehingga H_0 .

H_3 : Kesadaran Wajib Pajak terhadap *Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*

Variabel kesadaran wajib pajak mempunyai nilai signifikansi $0,050 < 0,05$, sedangkan nilai t hitung $2,457 > 2,048$ ($t_{\text{tabel}} \alpha = 0,05, N = 28 = 2,048$). Berdasarkan kedua nilai tersebut disimpulkan bahwa H_2 diterima, ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sehingga H_0 .

2) Uji F

Uji F atau juga disebut uji signifikan serentak dimaksudkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas yaitu pengembangan karir dan budaya kerja untuk dapat atau menjelaskan tingkah laku atau keragaman variabel terikat yaitu *turnover intention*. Uji F juga dimaksud untuk mengetahui apakah semua variabel memiliki koefisien regresi sama dengan nol. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel IV-7
Hasil Uji F

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.007	3	.002	2.920	.045 ^b
	Residual	.070	26	.003		
	Total	.077	29			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak

Sumber: Diolah dari SPSS (2021).

Nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} dengan tingkat kesalahan

$\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan $df = k-2$, dengan kriteria uji:

Hipotesis: H_1 diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

Hipotesis: H_0 ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$

Adapun nilai F_{tabel} untuk uji F ini dengan jumlah $N = 28$ yaitu dapat diketahui menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F_{tabel} = F(k;n-k)$$

Keterangan:

F = nilai F

k = jumlah variabel

n = jumlah sampel

Maka:

$$F_{tabel} = F(k;n-k)$$

$$F_{tabel} = F(3;30-3)$$

$$F_{tabel} = F(3;27)$$

$$F_{tabel} = 2,96$$

H_4 : Pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap *wajib pajak orang pribadi*

Berdasarkan tabel di atas diperoleh F_{hitung} untuk Pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak sebesar 68.868 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka terdapat pengaruh yang signifikan antara X_1 , X_2 dan X_3 terhadap Y , demikian juga sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara X_1, X_2 dan X_3 terhadap Y , di dalam hal ini $F_{hitung} = 2,920 > F_{tabel} 2,96$. Ini berarti terdapat pengaruh positif antara Pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap *wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Timur*.

Selanjutnya terlihat pula nilai probabilitas F yakni sig adalah 0,045 sedang taraf signifikan α yang ditetapkan sebelumnya adalah 0,05, maka nilai sig 0,045 < 0,05, sehingga H_0 ditolak ini berarti ada pengaruh negatif yang signifikan antara pengembangan karir dan budaya kerja terhadap *wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Timur*.

4.2 Pembahasan

Analisis hasil temuan penelitian ini adalah analisis terhadap kesesuaian teori, pendapat, maupun penelitian terdahulu yang telah dikemukakan hasil penelitian sebelumnya serta pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal tersebut. Pengetahuan Pajak berpengaruh, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap *Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Timur*. Berdasarkan hasil model regresi yang terbentuk diketahui bahwa pengetahuan pajak memiliki arah hubungan yang positif. Hal ini dapat dipahami bahwa apabila seseorang mengetahui tentang pajak maka lebih sadar dan patuh dalam pembayaran pajak, karna mereka sadar akan kewajiban mereka

terhadap negara. Samalahnya dengan kualitas pelayanan pajak, jika pelayanan yang baik di berikan kepada masyarakat maka masyarakat bukan hanya patuh dalam membayar pajak namun juga senang dalam melakukan pembayaran. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Saira dan Zariyawati 2010 .bahwa dengan meningkatnya pengetahuan dan kesadaran pajak sangat penting untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh **lestari (2017:30), Zeithaml (dalam Kundalini, 2016:19), Khasanah (2014:8), dan Nurmantu (2005:103).**

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Timur. Responden pada penelitian ini berjumlah 30 orang wajib pajak, kemudian telah dianalisa dengan menggunakan *Regresi Linier Berganda* terlebih dahulu terlebih dahulu, maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Timur. Hasil dari penelitian ini menjelaskan semakin besar pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran wajib pajak maka akan semakin besar kepatuhan wajib pajak yang akan meningkatkan penerimaan Negara yang dapat memberikan kesejahteraan rakyat.
2. Variabel pengetahuan pajak merupakan variabel independen yang paling dominan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Variabel kesadaran Wajib Pajak merupakan variabel independen yang paling dominan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

5.2. Saran

Penelitian ini telah dirancang dengan baik, namun hasil penelitian ini masih memiliki keterbatasan, oleh karena itu terdapat beberapa saran yang perlu dikemukakan untuk memperbaiki penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel independen lainnya, menambah variabel moderating dan intervening yang bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi variabel dependen.
2. Metode pengumpulan data perlu ditambah dengan metode lain untuk mendapatkan data yang lengkap, misalnya dengan cara mendatangi langsung responden dalam proses penyebaran dan pengumpulan kuesioner serta melakukan wawancara secara langsung dalam pengisian kuesioner sehingga jawaban responden lebih mencerminkan jawaban yang sebenarnya.
3. Penelitian diharapkan dapat menambah jumlah sampel penelitian serta memperluas wilayah sampel penelitian. Dan dapat melakukan penelitian di provinsi lain sehingga nanti hasilnya dapat digeneralisasikan untuk lingkup yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Chukwuna, Edwin Maduka, and Okafur, Obiefuna. (2014). Effect of Motivation on Employee Productivity: A Study of Manufacturing Companies in Nnewi. *International Journal of Managerial and Research*, Vol. 2, Issue 7, 137-147.
- Carolina, Veronica. (2009). *Pengetahuan pajak*. Jakarta: Salemba Empat
- Daniswara, Fitria (2016). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan pada Bank Umum Konvensional dan Bank Umum Syariah Periode 2011-2014. *Skripsi*. Solo: Universitas Sebelas Maret.
- Ester, K., Nangoi, G., & Alexander, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan dengan kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris di Kabupaten Gunungkidul). *Jurnal Akuntansi Vol. 6 No. 1, 1-10*.
- Gunandi. “ *Fungsi pemeriksaan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak*”, *Jurnal Perpajakan Indonesia*, Volume 4, Nomor 5, Februari 2005.
- Ghozali, Imam, “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Edisi 3, Semarang , 2005.
- Herwinarti, Y., & Anggraeni , A. (2016) Pengaruh sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak Sanksi Perpajakan, Dan Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Tanjung Kabupaten Brebes. *Permana – Vol. VIII, 20-36*.
- Istanto, Feri (2010) Pengaruh pengetahuan tentang pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap wajib pajak dalam membayar pajak. *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- KPP Pratama Medan Timur
- Khasanah, Septiyani Nur (2014). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: UNY.
- Kusuma, Kartika Candra. (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahunan 2014. *Skripsi*. Yogyakarta: UNY.

- Lestari, Chatrina Ayu (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Pemahaman Peraturan Pemerintah No.46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Skripsi. Yogyakarta: UNY.
- Maulida, A.N. (2011). Pengaruh Penyuluhan, Tingkat Pemahaman dan Penggunaan Uang Pajak oleh Pemerintah Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Melaksanakan Kewajiban Pajak Penghasilan”. Jurnal Akuntansi. Jakarta: UIN Jakarta.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: CV Andi Offset. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Mahardika, I. (2015). Pengaruh Kulaitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJPE), 1-12*.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. (2011). Pengaruh Pengetahuan Tentang Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. Jurnal Akuntansi dan Bisnis, Volume 2.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho. (2012). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak dengan kesadaran membayar pajak sebagai Variabel *Intervening* (Wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan Bebas yang Terdaftar di KPP pratama Semarang Tengah satu) Skripsi.Semarang : Universitas Diponegoro
- Nasution. (2006). *Perpajakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- News.ddtc.co.id
- Mustofa, Zinal. (2009). Mengurangi Variabel Hingga Instrumentasi. Yogyakarta: Ghara Ilmu.
- Nurmantu, Safri. “*Kepatuhan perpajakan*”, Artikel diakses pada tanggal 30 April 2009 dari <http://www.safri-nurmantu.com>
- Nurmantu, Safri. (2005) Pengantar Perpajakan. Yogyakarta : Granit.
- Priansa, Donni Junni. (2014). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Edisi Pertama*. Cetakan Kedua. Gava Media: Yogyakarta.
- Putri, Rotalita Lukmana. (2016). Pengaruh Membayar Pajak Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor

Wilayah Direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015. Skripsi. Yogyakarta: UNY.

Ritonga, Pandapotan. 2011. Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Pelayanan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening di KPP Medan Timur. Universitas Islam Sumatera Utara, Medan.

Rahayu , Siti Kurnia. Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal, Bndung Rekayasa Sains, 2017

Sari, Diana. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Aditama.

Sugiono.(2015). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiono, 2016.*Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Cetakan kelima belas), Alfabeta, Bandung

Sumadi.“ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Objek Pajak Penghasilan Di KPP Yogyakarta satu)*”, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2005.

Suhardito, Bambang dan Bambang Sudiby.“ *Faktor-Faktor yang Melekat Pada Wajib Pajak Terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan*”, Simposium Nasional Akuntansi 11, 1999.

Waluyo.(2013). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.

Wibisono, Dermawan. (2013). *Panduan Penyusunan Skripsi, Tesis & Disertasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

a. Pengetahuan Pajak

No	Uraian	SS	S	TS	STS
1	Iuran yang harus dibayarkan wajib pajak kepada Negara disebut pajak.				
2	Salah satu fungsi pajak yaitu untuk membiayai pengeluaran Negara.				
3	NPWP digunakan sebagai tanda pengenal atau identitas wajib pajak.				
4	Nomor pokok wajib pajak merupakan nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan.				
5	Hak wajib pajak yaitu mengajukan permohonan penundaan pembayaran pajak.				
6	Hak wajib pajak yaitu mengajukan surat keberatan.				
7	Kewajiban dari wajib pajak yaitu mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP				
8	Kewajiban dari wajib pajak yaitu menghitung, membayar pajak, serta melaporkan ke KPP dalam waktu yang telah ditentukan.				
9	Sebagai wajib pajak, saya mengetahui besarnya penghasilan kena pajak.				
10	Sosialisasi yang diberikan pemerintah berguna untuk menambah pemahaman saya tentang perpajakan.				

b. Kualitas Pelayanan Pajak

No	Uraian	SS	S	TS	STS
1	Petugas pajak sudah bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak.				
2	Adanya sarana dan prasarana yang memadai dan dalam keadaan baik				
3	Adanya kemudahan bagi wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan SPT				
4	Petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak.				
5	Petugas pajak selalu siap membantu wajib pajak jika terjadi masalah / pertanyaan dari wajib pajak.				
6	Petugas pajak menguasai peraturan peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya.				
7	Petugas pajak menjaga kerahasiaan data diri masing-masing wajib pajak.				
8	Petugas pajak memberikan kemudahan dalam pelayanan.				
9	Petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik.				
10	Petugas pajak memberi perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak terkait pembayaran pajak.				

c. Kesadaran wajib pajak

No	Iuran	SS	S	ST	STS
1	Sebagai Wajib Pajak, saya menyadari bahwa pajak telah ditetapkan oleh Undang-Undang.				
2	Sebagai Wajib Pajak, saya menyadari bahwa pajak dapat dipaksakan bagi semua Wajib Pajak.				
3	Sebagai Wajib Pajak, saya sadar benar bahwa pajak merupakan sumber penerimaan bagi Negara.				
4	Sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi, saya menyadari pajak digunakan untuk pembiayaan pengeluaran pemerintah.				
5	Penundahan pembayaran pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi sangat merugikan Negara.				
6	Tindakan merugikan beban pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak juga merugikan Negara.				
7	Kesadaran timbul dari manusia dikarenakan adanya rasa tanggung jawab sebagai warga Negara.				
8	Saya menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajak dengan baik.				
9	Orang Pribadi mendaftarkan sebagai Wajib Pajak berdasarkan kemauan sendiri.				
10	Adanya kesadaran Orang Pribadi untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai peraturan yang berlaku.				

IDENTITAS RESPONDEN

Berikan tanda silang (x) sesuai dengan jawaban yang anda pilih

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Jenis Pendidikan : SMA D3 S1
 S2 S3 Lainnya...

Pekerjaan Anda : Pegawai Negeri
 Pegawai Swasta
 Profesi : Dokter, Pengacara dll.....
 Wirausaha



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

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Lengkap : VIVI ZAUHARI
N.P.M : 1605170316
Dsen Pembimbing : PANDAPOTAN RITONGA, SE, M.Si
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Penelitian : PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA MEDAN TIMUR

Tanggal	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
BAB 1	Carikan beberapa masalah di perusahaan, sesuai dgn judul	28/9/2020	
BAB 2	Carikan rumus dgn variabel yg di acukan / judul	3/10/2020	
BAB 3	Metode kualitatif kuantitatif		
Daftar Pustaka	Minimal 3 citasi dgn umur	8/10/2020	
Instrumen Pengumpulan Data Penelitian	Constructi rumus dgn indikator variabel		
Persetujuan Seminar Proposal	Accept Seminar	18/11/2020	

Medan, November 2020

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

(FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si)

Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing

(PANDAPOTAN RITONGA, SE, M.Si)



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

BERITA ACARA SEMINAR PROGRAM STUDI AKUNTANSI

Pada hari ini *Sabtu, 16 Januari 2021* telah diselenggarakan seminar Program Studi Akuntansi menerangkan bahwa :

Nama : *Vivi Zauhari*
 NPM. : 1605170316
 Tempat / Tgl.Lahir : 29 Novmeber 1997
 Alamat Rumah : Jln. Mangan VII Lk. XVI Lr Jaya Mabar
 Judul Proposal : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Medan Timur

Disetujui / tidak disetujui *)

Item	Komentar
Judul	<i>Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Medan Timur.</i>
Bab I	<i>Lihat kembali Pedoman Penulisan skripsi yang terbaru dan gunakan dalam penulisan proposal anda.</i>
Bab II	<i>Masalah penelitian harus didukung data dan teori yang sesuai.</i>
Bab III	<i>Penulisan Hipotesis</i>
Lainnya	<i>Jenis penelitian diperbaiki dan Daftar pustaka sesuai dengan isi proposal.</i>
Kesimpulan	Perbaikan Minor Perbaikan Mayor

Medan, 16 Januari 2021

TIM SEMINAR

Ketua

Fitriani Saragih, SE, M.Si

Sekretaris

Zulia Hanum, SE, M.Si

Pembimbing

Pandapotan Ritonga, SE., M.Si

Pemanding

Elizar Sirambela, SE., M.Si



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Tel. (061) 6624567 Ext: 304 Medan 220238



PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar proposal Program Studi Akuntansi yang diselenggarakan pada hari *Sabtu, 16 Januari 2021* menerangkan bahwa:

Nama : Vivi Zuhari
NPM : 1605170316
Tempat / Tgl.Lahir : 29 Novmeber 1997
Alamat Rumah : Jln. Mangaan VII Lk. XVI Lr Jaya Mabar
Judul Proposal : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Medan Timur

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Skripsi dengan pembimbing : *pandapotan ritonga, se., m.si.* ✓

Medan, 16 Januari 2021

TIM SEMINAR

Ketua

Fitriani Saragih, SE, M.Si

Sekretaris

Zulia Hanum, SE, M.Si

Pembimbing

Pandapotan Ritonga, SE., M.Si

Pembimbing

Elizar Sinambela, SE., M.Si

Diketahui / Disetujui
a.n.Dekan
Wakil Dekan I

Ade Gunawan, SE, M.Si



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

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

PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN

No. Agenda: 1695/JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/14/4/2020

Kepada Yth.

Medan, 14/4/2020

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Sumatera
Utara di Medan

Dengan hormat.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Vivi Zauhari
NPM : 1605170316
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan

Dalam rangka proses penyusunan skripsi, saya bermohon untuk mengajukan judul penelitian berikut ini:

Identifikasi Masalah : 1. Kurangnya kecerdasan spiritual yang mempengaruhi motivasi wajib pajak.

2. Kurangnya kinerja pelayanan pajak sehingga mempengaruhi motivasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan .

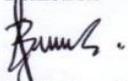
3. Kurangnya ketegasan sanksi perpajakan sehingga tidak memotivasi wajib pajak untuk membayar pajak.

Rencana Judul : 1. Pengaruh kecerdasan spiritual, kinerja pelayanan pajak dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan
2. Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, pemeriksaan dan kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT)
3. Analisis pengaruh persepsi penyanderaan (gizjeling) wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Objek/Lokasi Penelitian : KPP Pratama Medan Timur

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya
Pemohon


(Vivi Zauhari)



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

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

PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN

Nomor Agenda: 1695/JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/14/4/2020

Nama Mahasiswa : Vivi Zauhari
NPM : 1605170316
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Tanggal Pengajuan Judul : 14/4/2020
Nama Dosen pembimbing*) : Pandapotan Ritonga, SE, M.Si (30 Juni 2020)

Judul Disetujui**)

Accept

Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan
Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
Di KPP Pratama Medan Timur

Disahkan oleh:
Ketua Program Studi Akuntansi

(Fitriani Saragih, SE, M.Si)

Medan, ... 30 Juni 2021

Dosen Pembimbing

(Pandapotan Ritonga, SE, M.Si)

Keterangan:

*) Diisi oleh Pimpinan Program Studi

***) Diisi oleh Dosen Pembimbing

Setelah disahkan oleh Prodi dan Dosen pembimbing, scan/foto dan uploadlah lembaran ke-2 ini pada form online "Upload Pengesahan Judul Skripsi"



PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

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

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap :

V	I	V	I	Z	A	U	H	A	R	I									
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

NPM :

1	6	0	5	1	7	0	3	1	6										
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tempat.Tgl. Lahir :

M	E	D	A	N	2	9	N	O	V	E	M	B	E	R	9	7			
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--

Program Studi : Akuntansi /
Manajemen

Alamat Mahasiswa :

J	L	M	A	N	G	A	A	N	V	I	I	M	A	B	A	R			
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--

Tempat Penelitian :

D	I	R	E	K	T	O	R	A	T	J	E	N	D	R	A	L			
P	A	J	A	K	K	P	P	P	R	A	T	A	M	A					
M	E	D	A	N	T	I	M	U	R										

Alamat Penelitian :

J	L	S	V	K	A	M	U	L	I	A	N	O	.	I	Z	A			
K	E	C	.	M	E	D	A	N	M	A	I	M	V	N					

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

Berikut saya lampirkan syarat-syarat lain:

1. Transkrip nilai sementara
2. Kwitansi SPP tahap berjalan

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

Diketahui
Ketua/Sekretaris Program Studi

(..... Zulva Hanum, SE, M. Si).....

Wassalam
Pemohon

(..... Vivi Zauhari.....)



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

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : VIVI ZAUHARI
NPM : 1605170316
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN
JUDUL PENELITIAN : PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA MEDAN TIMUR

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab I	Berdasarkan di buku	28/4 2021	/
Bab II	terdapat serta pengetahuan pajak, kualitas pajak, kesetiaan kepatuhan	28/4 2021	/
Bab III	di buku serta format pemberi	28/4 2021	/
Bab IV	di buku serta format pemberi	28/4 2021	/
Bab V	pemberi	28/4 2021	/
Persetujuan Sidang	Ace 29/4 2021	29/4 2021	/

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Medan, Maret 2021

Pembimbing Skripsi

(PANDAPOTAN RITONGA, S.E., M.Si)

Diketahui/Disetujui
Ketua Program Studi Akuntansi

(FITRIANI SARAGIH, S.E., M.Si)



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar di sebutkan nomor dan tanggalnya

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

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id> Email : rektor@umsu.ac.id

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING
PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA**

NOMOR : 9/TGS/IL3-AU/UMSU-05/F/2021

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Program Studi : Akuntansi
Pada Tanggal : 30 Juni 2020

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa :

Nama : Vivi Zauhari
N P M : 1605170316
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Akuntansi
Judul Proposal / Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Medan Timur

Dosen Pembimbing : **Pandapotran Ritonga, SE.,M.Si**

Dengan demikian di izinkan menulis Proposal / Skripsi dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/ Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Skripsi harus berjarak 3 bulan setelah pelaksanaan Seminar Proposal ditandai dengan Surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
3. **Proyek Proposal / Skripsi** dinyatakan " **BATAL** " bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : **04 Januari 2022**

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Ditetapkan di : Medan
Pada Tanggal : 20 Jumadil Awal 1442 H
04 Januari 2021 M



Dekan

H. Januri., SE., MM., M.Si

Tembusan :

1. Pertinggal.



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar di sebutkan nomor dan tanggalnya

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

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

Nomor : 50/IL.3-AU/UMSU-05/F/2021
 Lampiran :
 Perihal : **Izin Riset**

Medan, 25 Jumadil Awal 1442 H
 10 Januari 2021 M

Kepada Yth.
 Bapak/Ibu Pimpinan
Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I
 Jln. Suka Mulia No.17 A Medan
 di-
 Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa kami akan menyelesaikan studi, untuk itu kami memohon kesediaan Bapak / Ibu sudi kiranya untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di Perusahaan / Instansi yang Bapak / Ibu pimpin, guna untuk penyusunan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1)

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : Vivi Zauhari
 Npm : 1605170316
 Program Studi : Akuntansi
 Semester : IX (Sembilan)
 Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Medan Timur

Demikianlah surat kami ini, atas perhatian dan kerjasama yang Bapak / Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Dekan

H. Januri., SE., MM., M.Si

Tembusan :
 1. Pritinggal



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

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

Bila menjawab surat ini agar di sebutkan nomor dan tanggalnya

Nomor : 1081/II.3-AU/UMSU-05/F/2021
 Lamp. : -
 Hal : **Menyelesaikan Riset**

Medan, 17 Ramadhan 1442 H
 29 April 2021 M

Kepada Yth.
 Bapak/ Ibu Pimpinan
Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I
 Jln. Suka Mulia No. 17 A Medan
 Di-
 Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa kami akan menyelesaikan studinya, mohon kesediaan bapak/ibu untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di perusahaan/instansi yang bapak/ibu pimpin, guna untuk *melanjutkan Penyusunan / Penulisan Skripsi pada Bab IV – V*, dan setelah itu mahasiswa yang bersangkutan mendapatkan surat keterangan telah selesai riset dari perusahaan yang bapak/ibu pimpin, yang merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian program studi **Strata Satu (S1)** di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara :

Adapun Mahasiswa tersebut adalah :

Nama : Vivi Zauhari
 N P M : 1605170316
 Semester : X (Sepuluh)
 Program Studi : Akuntansi
 Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Medan Timur

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

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Dekan

H. Januri., SE., MM., M.Si

Tembusan :

1. Peringgal.



e-Riset : Persetujuan Izin Riset

2 pesan

Eriset Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id>
Balas ke: riset@pajak.go.id
Kepada: vivizauharis@gmail.com

Jum, 12 Feb 2021 pukul 07.59

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK



KANWIL DJP SUMATERA UTARA I

JALAN SUKAMULIA NO.17A, GEDUNG KANWIL DJP SUMUT I LANTAI VII, KEL.AUR, KEC.MEDAN MAIMUN, MEDAN 20151
TELEPON 061-4538833; FAKSIMILE 061-4538340; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S- 66/RISET/WPJ.01/2021 Medan, 11 Februari 2021
Sifat : Biasa
Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth **Vivi Zauhari**

Jl Mangan VII Lk XVI Lr Jaya Mabar

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **01118-2021 pada 9 Februari 2021**, dengan informasi:

NIM : 1605170316

Kategori riset : Gelar-S1

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Judul Riset : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Kesadaran Wajib Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Medan Timur

Izin yang diminta : Data, Kuisisioner,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Pratama Medan Timur**, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **11 Februari 2021 s/d 10 Agustus 2021**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil
Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Ttd.

Bismar Fahlerie



Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema riset. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa mendatang.



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK SUMATERA UTARA I
 GEDUNG KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA UTARA I LANTAI VI dan VII JALAN SUKAMULIA NOMOR 17A MEDAN 20151
 TELEPON (061) 4538833; FAKSIMILE (061) 4538340; LAMAN www.pajak.go.id
 LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
 SUREL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

SURAT KETERANGAN
NOMOR KET-6/WPJ.01/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Bismar Fahlerie;
 jabatan : Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat
 Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I;

dengan ini menerangkan bahwa,

nama : Vivi Zauhari;
 nomor induk : 1605170316;
 program studi : Akuntansi;
 fakultas : Ekonomi;
 universitas : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara;
 judul penelitian : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran
 Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP
 Pratama Medan Timur;

telah menyelesaikan penelitian/riset di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara I.

Demikian Surat Keterangan ini kami keluarkan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 28 Mei 2021
 a.n Kepala Kantor Wilayah Direktorat
 Jenderal Pajak Sumatera Utara I
 Kepala Bidang Penyuluhan,
 Pelayanan, dan Hubungan
 Masyarakat



Ditandatangani secara elektronik
 Bismar Fahlerie

