

**PENGARUH PENERAPAN E-FILLING, KUALITAS PELAYANAN DAN
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
PADA KPP PRATAMA MEDAN TIMUR**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Program Studi Akuntansi



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh :

Nama : MARIA VERONIKA SIHITE

NPM : 2005170161

Program Studi : AKUNTANSI

Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2024



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

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238



PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 01 Agustus 2024, pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya,

MEMUTUSKAN

Nama : MARIA VERONIKA SIHITE
NPM : 2005170161
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Tugas Akhir : PENGARUH PENERAPAN E-FILLING, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA MEDAN TIMUR

Dinyatakan : (A-) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

Tim Penguji

Penguji I

(Fitriani Saragih, S.E., M.Si.)

Penguji II

(Baihaqi Ammy, S.E., M.Ak.)

Pembimbing

(Muhammad Irsan, S.E., M.Ak.)

Panitia Ujian

Ketua

Assoc. Prof. Dr. H. Januri, S.Pd., M.Pd., M.Si., M.A., CMA.)



Sekretaris

(Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si.)



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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama Lengkap : MARIA VERONIKA SIHITE
N.P.M : 2005170161
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Skripsi : PENGARUH PENERAPAN E-FILLING,
KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK PADA KPP PRATAMA MEDAN TIMUR

Disetujui dan telah memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian
mempertahankan skripsi.

Medan, 2024

Pembimbing Skripsi

(MUHAMMAD IRSAN, SE., M.Ak)

Diketahui/Disetujui
Oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Assoc. Prof. Dr. Hj. ZULIA HANUM, SE., M.Si)

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

(Assoc. Prof. Dr. H. JANURI, SE., MM, M.Si, CMA)



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

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Maria Veronika Sihite
NPM : 2005170161
Dosen Pembimbing : Muhammad Irsan, SE., M.Ak
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Judul Penelitian : Pengaruh Penerapan E-filing, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- Sebaiknya penulisan dengan format - indentifikasi masalah.	5/2/24	f
Bab 2	- diperjelas kembali teori	20/2/24	f
Bab 3	- populasi & sample	8/3/24	f
Bab 4	- data responden lebih jelas	21/6/24	f
Bab 5	- kesimpulan	27/6/24	f
Daftar Pustaka	mandey. dan sitasi lain	30/6/24	f
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Ace Sidang	1/7/24	f

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

Assoc. Prof. Dr. Hj. ZULIA HANEM, SE, M.Si

Medan, 1/7/2024
Dosen Pembimbing

MUHAMMAD IRSAN, SE., M.Ak



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

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : **MARIA VERONIKA SIHITE**
NPM : 2005170161
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir : **PENGARUH PENERAPAN E-FILLING, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA MEDAN TIMUR**

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang saya tulis, secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari data-data dari tugas akhir ini merupakan hasil **Plagiat** atau merupakan hasil karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Saya yang menyatakan



MARIA VERONIKA SIHITE

ABSTRAK

Pengaruh Penerapan E-filing , Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Timur

MARIA VERONIKA SIHITE

2005170161

E-mail : mveronika813@gmail.com

Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan untuk menguji pengaruh penerapan E-filing , kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan penelitian asosiatif. Pendekatan asosiatif ialah pendekatan dengan menggunakan dua atau lebih variabel guna mengetahui hubungan antar variabel satu dengan variabel lainnya. Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden dengan pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Penelitian ini menggunakan data primer dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada para responden yang terdaftar pada KPP Pratama Medan Timur. Data dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa Penerapan E-filing memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur, Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur dan Penerapan E-filing, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur.

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib Pajak, Penerapan E-filing, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan

ABSTRACT

The Effect of Implementing E-filing, Service Quality and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance East

KPP Pratama Medan Timur

MARIA VERONIKA SIHITE

2005170161

E_mail : mveronika813@gmail.com

This research is research conducted to examine the effect of implementing E-filing, service quality and tax sanctions on taxpayer compliance at KPP Pratama Medan Timur. This research is quantitative research using an associative research approach. The associative approach is an approach that uses two or more variables to determine the relationship between one variable and another variable. The sample for this research was 100 respondents with sampling using the Slovin formula. This research uses primary data by distributing questionnaires to respondents registered at KPP Pratama Medan Timur. Data were analyzed using multiple linear regression analysis techniques using the SPSS application. Based on the research results, it was concluded that the implementation of E-filing had a significant positive influence on taxpayer compliance at KPP Pratama East Medan, Service Quality had a significant positive influence on taxpayer compliance at KPP Pratama East Medan, Tax Sanctions had a significant positive influence on taxpayer compliance at East Medan Pratama KPP and the Implementation of E-filing, Service Quality and Tax Sanctions have a significant positive influence on taxpayer compliance at East Medan Pratama KPP.

Keywords: Taxpayer Compliance, Implementation of E-filing, Service Quality, and Tax Sanctions.

KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan nikmat kesehatan dan kesempatan yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir penelitian yang berjudul “ Pengaruh Penerapan E-Filling, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Medan Timur ” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan penulis miliki sehingga tugas akhir ini masih banyak ditemui kekurangan. Penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung, terutama dan teristimewa dipersembahkan kepada kedua orang tua saya. Kepada **Ayahanda Marihot Sihite** dan **Ibunda Purnama Simamora** yang memberikan dukungan baik berupa moril maupun materil yang bermanfaat sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini, selain itu penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Agussani, M.AP** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
2. Bapak **Assoc.Prof. Dr. H. Januri, SE., M.M., M.Si. CMA** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak **Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan , SE., M.Si** selaku wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
4. Bapak **Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si**, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
5. Ibu **Assoc. Prof. Dr. Zulia Hanum, S.E., M.Si** selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
6. Bapak **Riva Ubar Harahap, SE., M.Si., Ak, CA, CPA** selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
7. Bapak **Muhammad Irsan, SE., M.Ak** selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak masukan dan nasihat selama membimbing penulis.
8. Seluruh **Bapak / Ibu Dosen** Program Studi Akuntansi atas ilmu dan pembekalan yang diberikan kepada penulis selama melaksanakan perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
9. Seluruh **staff/Pegawai Biro** Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak membantu saya dalam

pengumpulan berkas dan administrasi

10. Seluruh **pegawai di KPP Pratama Medan Timur** yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Terimakasih kepada Abang dan Kakak penulis yaitu **Tolhas Maruli Tua Sihite A.Md.Kep, Magda Wati Sihite A.Md.Keb, Togar Margomgom Tua Sihite S.Pd, Marta Ferawati Sihite S.Ak, Tongam Mardongan Tua Sihite S.T** dan Adik Penulis **Toman Mangihut Tua Sihite** yang telah memberikan motivasi selama menyelesaikan tugas akhir.
12. Teman penulis Riau Vibes Girl yaitu **Widya Asystasia Nasution** dan **Adila Tri Amanda**. Dan juga kepada teman penulis **Hamidah Ulfah Panjaitan** dan **Deni Markus Loandre Lumban Raja** yang sudah membantu penulis selama menyelesaikan tugas akhir.
13. Teman – teman seperjuangan jurusan Akuntansi stambuk 2020, khususnya kelas D pagi dan konsentrasi perpajakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Akhirnya Penulis mengharapkan Tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua .
Amin.

Medan, 2024
Penulis

Maria Veronika Sihite
2005170161

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
1. Kepatuhan Wajib Pajak.....	12
a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	12
b. Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.....	13
c. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
2. Penerapan E-filling.....	18

a.	Pengertian E-filing.	18
b.	Faktor yang mempengaruhi penerapan E-filing.	19
c.	Indikator E-filing.....	20
3.	Kinerja Pelayanan.	21
a.	Pengertian Kinerja Pelayanan.	21
b.	Dimensi Kinerja Pelayanan.	21
c.	Indikator Kinerja Pelayanan.	22
4.	Sanksi Perpajakan.	22
a.	Pengertian Sanksi pajak.....	22
b.	Jenis – Jenis Sanksi Pajak.	23
c.	Indikator Sanksi Pajak.....	26
2.2	Penelitian Terdahulu.....	27
2.3	Kerangka Konseptual.....	29
2.4	Hipotesis Penelitian.	32
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Pendekatan Penelitian.....	34
3.2	Definisi Operasional	34
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6	Teknik Analisis Data	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Hasil Penelitian.....	46
B. Pembahasan.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.	68
A. Kesimpulan.	68
B. Saran.	69
DAFTAR PUSTAKA.	70
LAMPIRAN KUESIONER.	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	32
Gambar 4.1 Normalitas.....	54
Gambar 4.2 Scatterplot	56
Gambar 4.3 Pengujian Hipotesis I.....	59
Gambar 4.4 Pengujian Hipotesis II	59
Gambar 4.5 Pengujian Hipotesis III	60
Gambar 4.6 Pengujian Hipotesis IV	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Medan Timur	6
Tabel 1.2 Hasil Pra riset di KPP Pratama Medan Timur	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.	27
Tabel 3.1 Jadwal Rencana Penelitian	36
Tabel 4.1 Responden berdasarkan Usia	47
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Jenis kelamin	47
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	48
Tabel 4.4 Skor Angket Untuk Kepatuhan Wajib Pajak	49
Tabel 4.5 Skor Angket Untuk Penerapan E-filing.....	50
Tabel 4.6 Skor Angket Untuk Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.7 Skor Angket Untuk Sanksi Perpajakan	53
Tabel 4.8 Koefisien.....	56
Tabel 4.9 Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 4.10 Uji t.....	59
Tabel 4.11 Uji F.....	61
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi	62

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini penerimaan negara dari sektor pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang memberikan kontribusi terbesar pada Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Dalam lima tahun terakhir ini kontribusi penerimaan Negara dari sektor Pajak terus mengalami peningkatan dari tahun ketahun dan diharapkan kedepannya kontribusi dari pajak ini masih dimungkinkan lagi untuk ditingkatkan dengan menggali potensi pajak yang masih bisa dikembangkan dan dioptimalkan sehingga APBN dapat dibiayai dari sumber penerimaan dalam negeri tanpa harus bergantung kepada pihak asing dalam bentuk pinjaman Luar Negeri.

Untuk mengoptimalkan penerimaan pajak tidaklah dapat diandalkan dari peran dari Direktorat Jendral Pajak (DJP) saja tapi dibutuhkan peran aktif dari seluruh masyarakat Indonesia khususnya wajib pajak. Sejak diterapkannya reformasi perpajakan pada tahun 1983, yang merubah sistim pemungutan pajak dari Official Assessment System menjadi self assessment system. Self assessment system merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung atau memperhitungkan, membayar, melaporkan dan menyetorkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang berdasarkan dengan Undang – Undang Perpajakan(Irsan dkk., 2023)

Penerapan self assessment system yang menuntut keikutsertaan aktif wajib

pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Jika semua wajib pajak memiliki kepatuhan yang tinggi, maka penerimaan pajak akan optimal dan efeknya pada penerimaan Negara juga akan semakin besar. Namun, dalam kenyataannya belum semua potensi pajak yang ada dapat digali. Sebab masih banyak wajib pajak yang belum memiliki kesadaran akan pentingnya pemenuhan kewajiban perpajakan baik bagi Negara maupun bagi mereka sendiri warga Negara yang baik (Irsan & Lufriansyah, 2020)

Rendahnya tingkat kepatuhan ditunjukkan dengan masih sedikitnya jumlah individu yang mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) (Novimilldwiningrum & Hidajat, 2022). Wajib pajak yang menyampaikan SPT tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar serta menurunnya penerimaan pajak. Kementerian Keuangan mengakui, rumitnya peraturan di bidang perpajakan menjadi salah satu penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Perlu upaya ekstra, baik bagi pembayar pajak maupun pegawai pajak sendiri untuk memahami peraturan – peraturan tersebut (www.kemenkeu.go.id) (Hanum & Mulyawan, 2024). Wajib Pajak memandang pajak sebagai pungutan wajib bukan sebagai peran serta Wajib Pajak dalam pembangunan nasional. Selain itu, Wajib Pajak berpersepsi tidak perlu melaporkan SPT apabila penghasilan sudah terpotong pajak, ditambah pengenaan sanksi bagi keterlambatan pelaporan masih belum bisa diterapkan secara efektif (Hanum, 2018). Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan penerapan e-filing.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan didalam pemenuhannya diberikan secara sukarela (Saragih, 2014). Kepatuhan wajib pajak dalam hal ini merupakan sebuah sikap yang dihasilkan oleh wajib pajak terkait dengan ketepatan waktu dalam melakukan pembayaran serta kesediaannya membayar pajak. Dalam hal ini wajib pajak hanya mendapatkan himbauan untuk dapat membayarkan pajaknya dari pemerintah daerah, pemerintah daerah juga telah berupaya membuat sebuah kebijakan dan aturan yang mensinkronisasi keperluan masyarakat (Ammy, 2022).

Keputusan Dirjen Pajak No.KEP-03/PJ/2015 menetapkan e-filing sebagai alat pelaporan pajak elektronik atau online. E-filing merupakan cara Direktorat Jendral Pajak. Diterapkannya e-filing merupakan transformasi terhadap sistem administrasi perpajakan di Indonesia. Jika sebelumnya pelaporan pajak dilakukan dengan cara wajib pajak datang ke kantor pelayanan pajak setempat, maka setelah adanya e-filing ini wajib pajak tidak perlu datang langsung ke kantor pelayanan pajak setempat untuk melaporkan kewajibannya. Selain itu proses pelaporan sebelum adanya e-filing banyak kendala-kendala yang dihadapi. Hal inilah yang melatar belakangi adanya e-filing sehingga proses penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) lebih praktis, hemat biaya dan waktu serta memudahkan wajib pajak sendiri. Karena Direktorat Jendral Pajak lebih mengutamakan inovasi berbasis teknologi guna menuju proses administrasi perpajakan yang lebih efektif dan efisien. Sehingga diterapkannya e-filing selain memodernisasi sistem perpajakan di Indonesia juga diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan

yang lebih baik lagi sehingga akan memberikan kepuasan bagi wajib pajak dan wajib pajak merasa terbantu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.(Destria, 2021).

Pelayanan petugas pajak atau fiskus yang baik kepada wajib pajak akan memberikan rasa nyaman dan memberikan kepuasan bagi wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Gardina dan Haryanto (2006), dalam (Oentari Fuadi & Mangoting, 2013) menyatakan, pemberian pelayanan yang belum maksimal menjadi salah satu unsur yang mengakibatkan tingkat kepatuhan masih rendah. Pelayanan dengan kualitas yang baik akan menjadi salah satu pertimbangan dalam kesediaan wajib pajak untuk membayar pajak. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis (Sapriadi, 2013)

Selain faktor kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga dipengaruhi oleh sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar

ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Hafsah, 2015). Sanksi perpajakan ini terdiri atas sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Apabila pelanggaran yang dilakukan sifatnya ringan cukup diselesaikan secara administratif, tetapi kalau pelanggarannya berat maka sanksi pidana yang diterapkan. Sebagaimana telah diatur berdasarkan Pasal 29 ayat 1 UU KUP Tahun 2000 menyatakan bahwa : “Direktur Jenderal Pajak berwenang melakukan pemeriksaan atau menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.” Kemauan dalam membayar pajak oleh masyarakat merupakan hal yang sangat penting. Besarnya realisasi kewajiban wajib pajak dalam membayar Pajak tidak lepas kaitannya dengan prosedur yang telah dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sehingga sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Pemenuhan kewajiban perpajakan merupakan kunci peningkatan perpajakan nasional. Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak Indonesia dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih rendah, hal tersebut dapat dilihat dari tingkat realisasi. Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Medan Timur untuk melihat tingkat kepatuhan wajib pajak dan faktor yang mempengaruhinya, adapun data kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Medan Timur

Keterangan	Tahun Pajak				
	2019	2020	2021	2022	2023
Wajib Pajak Terdaftar	130.468	145.446	152.202	159.353	166.216
WP Wajib SPT	51.191	51.091	45.519	42.336	49.922
Realisasi SPT	39.027	36.735	34.371	31.853	37.446
Realisasi Kepatuhan	76,24%	71,90%	75,51%	75,24%	75,01%

Sumber : KPP Pratama Medan Timur (2024)

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur mengalami fluktuatif dari tahun ke tahun, pada tahun 2021-2023 tingkat kepatuhan terus mengalami penurunan. Kemudian tingkat kepatuhan tertinggi terjadi di tahun 2019 yaitu sebesar 76,24% , namun pada tahun-tahun selanjutnya mengalami penurunan dan berada di bawah 85% . Menurut Suwiknyo (2020) tingkat kepatuhan wajib pajak yang baik adalah ketika sesuai mencapai target yang ditetapkan dan cenderung meningkat setiap tahun, atau berada di atas 85%.Rasio kepatuhan Wajib Pajak menurut standar Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) nyatanya adalah sebesar 85%. Artinya, rasio kepatuhan wajib pajak di KPP Medan Timur masih berada di bawah standar internasional. Meskipun demikian, dari tahun ke tahun, pemerintah tetap menyelaraskan target rasio kepatuhan wajib pajak sesuai dengan standar OECD. Namun pada kenyataannya, di KPP Pratama Medan Timur, realisasi rasio kepatuhan wajib pajak masih kurang dari 85%. Dengan demikian, wajib pajak yang

patuh masih terus dibutuhkan hingga masa mendatang (Fachirainy & Hindria Dyah Pita Sari, 2021)

Selanjutnya peneliti melakukan survey awal dengan menyebarkan kuesioner kepada 10 orang wajib pajak secara acak di KPP Medan Timur :

Variabel	Pertanyaan	Jawaban	
		Sudah Baik	Belum Baik
Penerapan E-filing	Dengan adanya e-filing, mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan	3	7
	menggunakan e-filing, penghitungan pajak lebih cepat dan akurat	2	8
Kualitas Pelayanan	Fungsi pelayanan perpajakan	3	7
	Metode pelayanan administrasi pajak	2	8
Sanksi Perpajakan	Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak sesuai dengan ketelambatan pembayaran.	2	8
	Sanksi pajak yang diterapkan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku	3	7

Berdasarkan hasil pra riset didapatkan hasil bahwasanya terkait dengan Penerapan E-filing, mayoritas responde masih menyatakan bahwa Belum paham akan kewajiban dan kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak baru yang masih

awam dengan perpajakan. Kurangnya Pengetahuan masyarakat atau Wajib Pajak terhadap modernisasi perpajakan , sehingga tidak mengerti dalam menggunakan E-filing. Sedangkan menurut (Rezan 2017) Penerapan e-Filing dilakukan sebagai suatu langkah awal dalam sistematisasi metode perpajakan di Indonesia yang diharapkan mampu untuk memberikan suatu kemudahan dan efektifitas pembayaran kewajiban pajak kepada para wajib pajak.

kualitas pelayanan, mayoritas responde masih menyatakan bahwa fungsi pelayanan perpajakan belum baik, kemudian metode pelayanan administrasi pajak masih susah untuk dimengerti sedangkan menurut (Rahayu & Lingga, 2009)seharusnya ketika sistem administrasi perpajakan mengalami perubahan harus mampu memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam menghitung dan melakukan pelaporan SPT dengan menyertakan prosedur dan tata cara pelaporan yang mudah dimengerti.

Terkait dengan sanksi perpajakan mayoritas wajib pajak merasa sanksi yang diberikan kepada wajib pajak sesuai dengan ketelambatan pembayaran. Namun, pelanggaran norma perpajakan akan terus terjadi apabila sanksi perpajakan ditetapkan ataupun dibuat tanpa adanya sosialisasi yang baik dan tidak adanya tindakan yang nyata atas penerapan sanksi akan membuat wajib pajak menganggap remeh atas sanksi perpajakan yang ada, sehingga hal ini akan mengakibatkan terjadinya penolakan terhadap pemenuhan kepatuhan wajib pajak (Saiful,2018).

Sehubungan dengan fenomena yang dialami maka peneliti tertarik untuk membahas dan menganalisis permasalahan yang berjudul “Pengaruh Penerapan E-

filling, Kualitas Pelayanan Perpajakan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Timur.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan data diatas maka dapat ditemukan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan di tahun 2021-2023
2. Tingkat kepatuhan wajib pajak cukup rendah dan berada dibawah 85%
3. Kurangnya Pengetahuan masyarakat atau Wajib Pajak terhadap modernisasi perpajakan dalam penerapan E-filling
4. Fungsi pelayanan perpajakan belum baik karena belum sepenuhnya memiliki sistem self assesment
5. Banyak wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan sesuai dengan ketentuan umum perpajakan

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah penerapan E-filling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur?

2. Apakah kinerja pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur?
4. Apakah Penerapan E-filling, kinerja pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka dapat diketahui tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan E-filling terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur
2. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur
4. Untuk mengetahui pengaruh penerapan E-filling, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis
 - 1) Dapat mengetahui teori-teori tentang penerapan E-filling, kinerja pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

- 2) Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Penerapan E-filing, kinerja pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 3) Memperdalam pengetahuan dalam mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh selama bangku kuliah khususnya bidang perpajakan.

2. Manfaat praktis

- 1) Sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang telah di dapat khususnya di bidang konsentrasi perpajakan dengan memberi masukan terhadap masalah yang dihadapi oleh perusahaan serta dapat dijadikan bahan evaluasi dan diskusi mengenai kinerja pelayanan perpajakan dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 2) Dapat dijadikan dasar dan referensi penelitian lebih lanjut mengenai hubungan antara kinerja pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 3) Manfaat bagi penulis selanjutnya Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan di lakukan oleh peneliti selanjutnya sehingga dapat menyelesaikan penelitian tersebut.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Pajak

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang diberlakukan oleh hampir seluruh negara di dunia. Masalah pajak adalah masalah negara, dan setiap orang yang hidup dalam Negara harus berurusan dengan pajak sehingga setiap anggota masyarakat perlu mengetahui bagaimana sistem perpajakan di negaranya (Sanjaya & Irsan, 2024). Defenisi pajak menurut UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tatacara 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. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan daerah yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan daerah yang dipungut dari masyarakat daerah yang dapat dipaksakan penagihannya (Nainggolan, 2018)

1. Kepatuhan Wajib Pajak

a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak menurut (Harinurdin, 2011) 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 (Haris & Mujilan, 2013) 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 (Dahrani & Fauziah, 2022) 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 melapor kewajibannya (Dahrani et al. 2021)

Menurut (Aini, 2013) 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 (Dahrani & Ramadhan, 2021)

b. Faktor - faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam penelitian (Yuliani Utari & Supadmi, 2017) faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain :

- 1) **Pemahaman Terhadap Sistem Self Assesment Dan Ketepatan Membayar Pajak**
Merupakan sistem pemungutan pajak yang besarnya pajak dihitung sendiri oleh wajib pajak. Self Assessment System menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan
- 2) **Kualitas Pelayanan**
Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan memuaskan dan dapat memberikan pelayanan dan tanggapan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak.
- 3) **Tingkat Pendidikan**
Tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat lebih mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan yang berlaku. Pendidikan yang rendah juga akan tercermin dari masih 12 banyaknya wajib pajak terutama orang pribadi yang tidak melakukan pembukuan. Tingkat pendidikan rendah juga akan berpeluang wajib pajak enggan melaksanakan kewajiban perpajakan karena kurangnya pemahaman mereka terhadap sistem perpajakan yang berlaku.
- 4) **Presepsi Wajib Pajak Terhadap Sanksi Perpajakan**
Sanksi perpajakan diberikan kepada wajib pajak agar wajib pajak mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak. Sanksiperpajakan dalam undang-

undang perpajakan berupa sanksi administrasi (denda dan bunga) dan sanksi pidana. Adanya sanksi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. (Hanum & Ultari, 2019)

5) Pengetahuan

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 kewajibannya dibidang perpajakan.

Menurut (Siat dkk., 2013) faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah :

1. Sikap

Sikap merupakan sebuah ciri yang dimiliki oleh seseorang dalam pembentukan karakter, dimana karakter itu sendiri merupakan prinsip atau pegangan hidup yang dimiliki oleh seseorang dan sifatnya statis atau sulit untuk berubah.

2. Norma Subyektif

Pembentuk perilaku individu dimana pandangan yang dimiliki oleh orang lain berupa menyetujui atau menolak perilaku yang dilakukan oleh individu yang bersangkutan. Apabila orang lain setuju pada perilaku yang ditunjukkan individu, maka perilaku ini akan dilakukan terus menerus karena individu merasa bahwa perilaku yang dilakukan dapat diterima oleh masyarakat

3. Kontrol Keperilakuan yang Dipersepsikan

Kontrol keperilakuan yang dipersepsikan (perceived behavioral control) dalam konteks perpajakan adalah ukuran tingkatan kendali yang dimiliki oleh seseorang

yang tergolong sebagai wajib pajak dalam menunjukkan perilaku tertentu, seperti melaporkan jumlah penghasilan yang sesungguhnya, melakukan kecurangan dengan mengurangi beban yang seharusnya tidak boleh dilakukan pengurangan dalam penghasilan, serta perilaku lainnya yang menampilkan adanya ketidakpatuhan pajak

4. Kewajiban Moral

Kewajiban moral merupakan salah satu faktor selain dari model TPB yang dapat mempengaruhi niat dan perilaku wajib pajak. Kriteria wajib pajak patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 74/PMK.03/2012 adalah sebagai berikut:

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

c. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Untuk menilai dan mengukur seorang wajib pajak terlihat patuh atau tidak dalam membayar pajak, maka diperlukan alat ukur yang disebut dengan indikator. Adapun indikator kepatuhan wajib pajak menurut (Rahayu & 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.

2. Penerapan Sistem E-filing

a. Pengertian E-filing

E-Filing adalah penyampaian atau pelaporan pajak secara elektronik tanpa menggunakan SPT (Surat Pemberitahuan). Semua wajib pajak diwajibkan untuk melaporkan pajak setiap tahunnya, menggunakan formulir yang sudah disediakan langsung pada aplikasi E-Filing sehingga wajib pajak untuk melaporkan pajak tanpa harus datang ke KPP lagi. (Irsan dkk., 2024) E-filing dijelaskan oleh Lado dan Budiantara (2018) sebagai metode penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dapat diakses melalui website

Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi (ASP) sehingga wajib pajak tidak perlu mencetak formulir dan menunggu tanda terima secara manual. Dapat disimpulkan bahwa e-filing merupakan suatu sistem pelaporan atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan Tahunan baik bagi wajib pajak orang pribadi atau badan, dilakukan secara online dan diakses melalui website resmi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau melalui mitra DJP yaitu Application Service Provider (ASP). Pengertian penerapan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan menerapkan; pemasangan; pemanfaatan. E-filing merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime kepada kantor pajak. Jadi, penerapan sistem e-filing adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. (Rezan , 2017).

b. Faktor – faktor yang mempengaruhi penggunaan E-filing oleh Wajib Pajak

Dalam penelitian Kathleen (2018) faktor – faktor yang mempengaruhi penggunaan E-filing oleh wajib pajak antara lain:

a. Persepsi Kegunaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring (2018), persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu; serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancaindranya. Menurut Herawan dan Waluyo (2014), persepsi kegunaan (perceived usefulness) adalah tingkatan sejauh mana

seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya.

b. Persepsi Kemudahan

Menurut Utami dan Osesoga (2017), persepsi kemudahan penggunaan eFiling adalah suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa sistem eFiling dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan.

c. Keamanan dan Kerahasiaan

Menurut Utami dan Osesoga (2017), keamanan dan kerahasiaan e-Filing berarti bahwa data dan informasi yang dimiliki Wajib Pajak ketika menggunakan e-Filing aman dan terjamin kerahasiaannya.

d. Kesiapan Teknologi Informasi

Kesiapan teknologi informasi Wajib Pajak terhadap e-Filing adalah individu dalam hal ini siap menerima perkembangan teknologi yang ada termasuk dengan munculnya sistem e-Filing (Desmayanti, 2012 dalam Devina dan Waluyo, 2016).

e. Kepuasan Pengguna

Menurut Utami dan Osesoga (2017), kepuasan pengguna adalah suatu keadaan dimana keinginan harapan dan kebutuhan dipenuhi.

c. Indikator Penerapan Sistem E-filing

Menurut Rahayu (2017), indikator penerapan sistem e-filing, yaitu:

1. Pengoperasian e-filing dilakukan secara mudah;
2. E-filing memberikan kemudahan dalam pelaporan SPT;

3. Menggunakan e-filing dalam pelaporan SPT Tahunan lebih efektif karena penyampaian SPT dilakukan secara cepat dan tepat;
4. Pelaporan SPT menggunakan e-filing lebih ekonomis daripada manual.

3. Kinerja Pelayanan Perpajakan

a. Pengertian Kinerja Pelayanan Perpajakan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan perusahaan yang di harapkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (Jesica Marini, 2017) Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (wajib pajak) dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan masyarakat (wajib pajak) (Prabudi, 2019).

Dari penjelasan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah suatu keunggulan dan pemenuhan kebutuhan dalam memberikan perlakuan yang baik agar masyarakat (wajib pajak) mencapai kepuasan dalam layanan di kantor pajak

b. Dimensi Kinerja Pelayanan Perpajakan

Dalam penelitian (Jesica Marini, 2017) yang menyatakan ada 5 dimensi pelayanan ialah:

- a. Tangible, adalah wujud dari pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak.

- 1) Cara petugas pajak berbusana sesuai dengan tuntutan tugas.
 - 2) Peralatan dan perlengkapan pelayanan pajak memadai
 - 3) Sarana dan Fasilitas Pelayanan di KPP Pratama
- b. Reliability, adalah konsistensi mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak.
- 1) Pelayanan petugas pajak selalu tegas dan tepat dalam menerapkan peraturan perpajakan.
 - 2) Petugas pajak melayani wajib pajak sesuai dengan kebutuhannya.
 - 3) Petugas pajak dalam memberikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak secara jelas, lengkap, dan benar.
- c. Assurance, adalah jaminan yang diberikan kantor pajak kepada wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal.
- 1) Petugas pajak menjaga kerahasiaan informasi dan data Wajib Pajak
 - 2) Fiskus dalam memberikan penjelasan terhadap wajib pajak
 - 3) Fiskus mampu berkomunikasi secara baik dengan wajib pajak
 - 4) Fiskus memberikan rasa aman kepada wajib pajak dalam melakukan kewajibannya.
 - 5) Fiskus bersikap sopan dalam memberikan pelayanan
- d. Responsibility, adalah ketepatan dan keakuratan dan pelayanan pajak yang diberikan petugas (fiskus) kepada wajib pajak.
- 1) Tanggapan fiskus dalam memberikan solusi atas keluhan Wajib Pajak telah mengakomodir keluhan Wajib Pajak.
 - 2) Tanggapan fiskus terhadap masalah yang dihadapi wajib pajak
- e. Emphaty, adalah sikap peduli yang diperlihatkan petugas pajak kepada wajib pajak.

- 1) Perhatian khusus yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak atas masalah yang dihadapinya dapat membantu meringankan masalah wajib pajak (Parasuraman 2016).

c. Indikator Kinerja Pelayanan Perpajakan

Pelayanan Fiskus dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu:

- a. Fiskus senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan.
- b. Fiskus telah memberikan pelayanan pajak secara prosedur
- c. Cara membayar dan melunasi pajak adalah mudah dan efisien (Hanoum, 2022).

4. Sanksi Perpajakan

a. Pengertian sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2018) bahwa sanksi perpajakan adalah jaminan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Menurut(mardiasmo, 2009) menyatakan Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pengetahuan tentang sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena pemerintah Indonesia memilih menerapkan selfassessment system dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Berdasarkan sistem ini, Wajib Pajak diberikan

kepercayaan untuk menghitung menyeter, dan melaporkan pajaknya sendiri. Untuk dapat menjalankannya dengan baik, maka setiap Wajib Pajak memerlukan pengetahuan pajak, baik dari segi peraturan maupun teknis administrasinya. Sanksi pajak dikenakan pada seorang wajib pajak apabila melakukan keterlambatan atau pelanggaran. Penegakan hukum dalam perpajakan mempunyai korelasi yang positif dengan kesuksesan penerimaan pajak. Artinya, pelaksanaan penegakan hukum pajak secara tegas dan konsisten akan mampu menciptakan kepatuhan yang lebih baik dari wajib pajak dan akan bermuara pada peningkatan penerimaan dari sektor pajak (Sanjaya, 2021).

b. Jenis – Jenis sanksi Pajak

Secara umum, sanksi pajak terbagi menjadi 2, yaitu sanksi administratif dan sanksi pidana. Sanksi administratif berupa denda, bunga dan kenaikan dikenakan sesuai dengan tingkat pelanggaran atau kesalahan yang dilakukan oleh pihak-pihak terkait. Sedangkan sanksi pidana berupa denda pidana, pidana kurungan dan pidana penjara dikenakan sesuai dengan tindak pelanggaran dan tindak kejahatan yang dilakukan pihak-pihak terkait. Berikut beberapa penjelasan sanksi administratif maupun sanksi pidana.

1. Sanksi Administratif

Sanksi administratif dalam pajak adalah pembayaran kerugian yang ditimbulkan Wajib Pajak kepada negara. Pembayaran kerugian tersebut dapat berupa denda, bunga dan kenaikan bayar. Sanksi yang dikenakan sesuai jenis pelanggaran atau

kesalahan yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Berikut penjelasan sanksi administrasi berupa denda, bunga dan kenaikan.

a. Denda

Sanksi pajak berupa denda diberikan kepada Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran atau kesalahan dalam pelaporan pajak. Besaran denda yang dikenakan juga bervariasi sesuai dengan kategori atau jenis pajak yang dilaporkan. Pelanggaran tersebut misalnya terlambat melaporkan SPT Masa PPh hingga SPT PPN.

b. Bunga

Sanksi pajak berupa bunga diberikan kepada Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran atau kesalahan dalam pembayaran pajak. Besaran bunga yang dikenakan ditentukan per bulan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan. Pelanggaran tersebut misalnya terlambat membayar pajak atau kurang membayar pajak.

c. Kenaikan

Sanksi pajak berupa kenaikan diberikan kepada Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran atau kesalahan dalam pemberian informasi yang digunakan dalam penghitungan besaran pembayaran pajak. Sanksi kenaikan membuat Wajib Pajak harus membayar pajak dengan jumlah yang berlipat ganda dari aslinya. Sanksi kenaikan menjadi sanksi yang ditakuti oleh Wajib Pajak.

2. Sanksi Pidana

Selain sanksi administratif, sanksi pidana juga mengancam pihak yang melakukan pelanggaran atau kesalahan. Hukum pidana diterapkan karena terindikasi adanya tindak pelanggaran (ketidaksengajaan) ataupun tindak kejahatan (kesengajaan) dalam pembayaran pajak. Pelanggaran atau kesalahan berat yang dilakukan dapat menimbulkan kerugian bagi negara. Pelanggaran dan kejahatan tersebut dapat berupa ketidakbenaran data, menyembunyikan data, pemalsuan data hingga tidak menyetorkan pajak. Sanksi pidana adalah langkah terakhir pemerintah sebagai upaya penegakan kepatuhan membayar pajak.

a. Denda Pidana

Sanksi pajak berupa denda pidana diberikan kepada Wajib Pajak, petugas pajak bahkan pihak ketiga yang melakukan tindak pelanggaran. Besaran denda pidana sesuai dengan tindak pelanggaran yang dilakukan oleh berbagai pihak di atas sehingga menimbulkan kerugian bagi negara.

b. Pidana Kurungan

Sanksi pajak berupa pidana kurungan diberikan kepada Wajib Pajak, petugas pajak bahkan pihak ketiga yang melakukan tindak pelanggaran. Pidana kurungan sebagai pengganti jika pelanggar tidak sanggup memenuhi denda pidana yang dikenakan.

c. Pidana Penjara

Sanksi pajak berupa pidana penjara diberikan kepada pihak yang melakukan tindak kejahatan. Pidana penjara diancamkan kepada Wajib Pajak ataupun petugas pajak yang melakukan tindak kejahatan yang

merugikan negara. Berbeda dengan denda pidana dan pidana kurungan, pidana penjara tidak diancamkan kepada pihak ketiga.

c. Indikator Sanksi Pajak

Menurut (Mulyati & Ismanto, 2021), adapun Indikator dari sanksi perpajakan, yaitu:

1. Keterlambatan melaporkan dan membayarkan pajak harus dikenai sanksi
2. Tingkat penerapan sanksi
3. Sanksi digunakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak
4. Penghapusan sanksi meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Sanksi pajak merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, karena fungsi pajak adalah sebagai alat untuk mengatur sekelompok orang untuk memenuhi aturan yang telah ditetapkan. Sanksi pajak diperuntukan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan yang berlaku sekarang (Yuliansyah dkk., 2019). Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Juwita & Wasif, 2020). Menurut Mardiasmo (2016) di dalam (Wulandari, 2021), sanksi pajak adalah merupakan alat pencegahan supaya WP tidak melanggar regulasi ataupun norma perpajakan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut adalah penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Hasil
Rezan Abdi	Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Kualitas Pelayanan dan Penerapan Sistem E-filling berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
Izra Syafira	Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Pada KPP Pratama Badung Utara	Penerapan Sistem E-Filling dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
Muhammad Nasrun dan Muhammad Adil	Pengaruh Penerapan E-Filing dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	Penggunaan E-filing dan sanksi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
Lucia Noviyanti Dan Meiriska Febrianti	Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Internet, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Penerapan Sistem E-Filing, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Wilayah Bekasi. Sedangkan Pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan pemahaman internet tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang

		pribadi di wilayah Bekasi.
Rita J. D. Atarwaman	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Syamsul Bahri Arifin dan Aulia Arief Nasution	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Kpp Pratama Medan Belawan	Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan, baik secara parsial maupun secara simultan, terhadap kepatuhan wajib pajak
Fitriana Mawaddah dan Rizka Ramayanti	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi, Biaya Kepatuhan Dan Kemudahan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Kemudahan E-Filling berpengaruh positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Erika Zahra Afifah Syafira dan R. Nasution	Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Destria Ayunda Rifana, Indra Lila Kusuma dan Muhammad Tho'in	Analisis Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Surakarta	pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan penerapan e-filling berpengaruh terhadap variabel kepatuhan pajak.
Denny Rahmawati dan Sri Rustiyaningsih	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filling, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan dan penerapan E-Filling berpengaruh positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sedangkan Sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh pada kepatuhan Wajib pajak.

2.3 Kerangka Konseptual

1) Pengaruh Penerapan E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

E-filing merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak. Dengan diterapkan systeme-filing diharapkan dapat memberikan nyaman dan kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Rezan , 2018). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan E-feling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi penggunaan E-feling maka membuat kepatuhan wajib pajaknya semakin meningkat. Penerapan e-filing yang merupakan layanan pengisian dan penyampaian SPT wajib pajak secara elektronik yang dapat digunakan yang membuat Wajib Pajak tidak membutuhkan banyak waktu untuk berinteraksi dengan sistem e-filing dan memudahkan wajib pajak dalam melaporkan kewajibannya sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. (Nasrun, 2022)

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh (Syafira , 2021) dan (Lucia, 2021) menyatakan bahwa penerapan E-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan semakin baik penerapan sistem e-filing, maka semakin baik juga tingkat kepatuhan wajib pajak

2) Pengaruh Kinerja Pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan perusahaan yang di harapkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (Hasanah and Indriani 2017). Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan

keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan wajib pajak (Rachman 2018). Kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (wajib pajak) dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan masyarakat (wajib pajak) (Prabudi 2019). Penyebab tingkat kepatuhan rendah adalah fiskus seringkali tidak melakukan pelayanan secara maksimal (Gardina dan Haryanto 2006, dalam (Oentari Fuadi & Mangoting, 2013). Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan memperbaiki kualitas yang dirasa belum optimal. Perbaikan kualitas pelayanan dapat berupa ketersediaan fasilitas sistem informasi dan teknis yang mudah digunakan, petugas pajak yang cepat tanggap dalam membantu wajib pajak dalam pelaporan perpajakan.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh (Atarwaman, 2020) dan (Afifah Syafira & Nasution, 2021) menyatakan bahwa kinerja pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga, dengan adanya perbaikan dan kualitas pelayanan yang semakin baik hal ini dapat memberikan pengaruh positif sehingga kepatuhan akan semakin meningkat.

3) Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak

UU No 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan, sanksi dikenakan apabila wajib pajak tidak melaporkan SPT tepat waktu. Sanksi perpajakan diterapkan sebagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan dan membuat wajib pajak sadar akan peraturan perpajakan dan konsekuensi dari

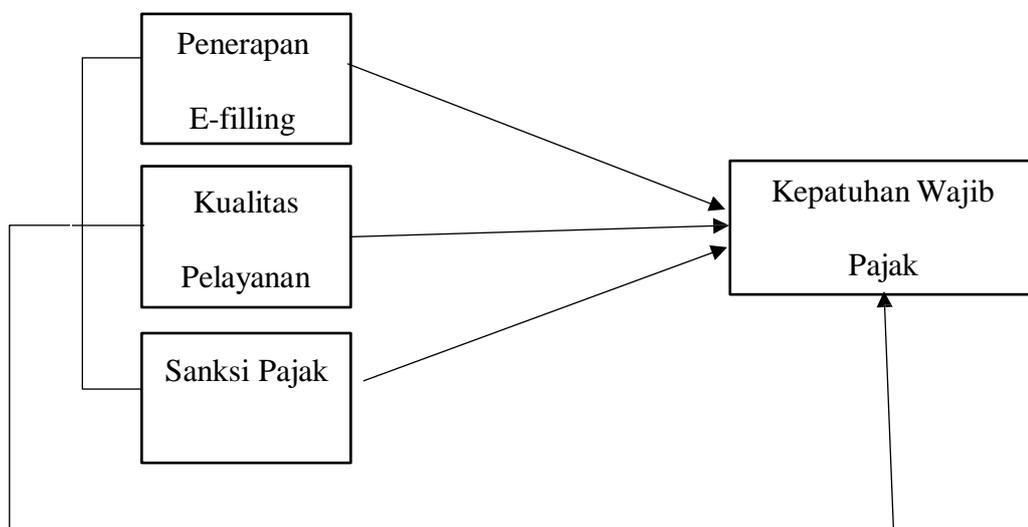
melanggar peraturan tersebut. Menurut (Oentari Fuadi & Mangoting, 2013) ketidakpatuhan dapat dicegah dengan pemberian sanksi secara tegas. Penelitian yang dilakukan oleh Siahaan (2018), (Bahri Arifin & Nasution, 2017) menunjukkan hasil bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan WP OP. Artinya, dengan penerapan sanksi yang semakin tegas maka wajib pajak akan memikirkan adanya denda yang harus ditanggung. Sehingga, hal tersebut akan membuat wajib pajak lebih memilih memenuhi kewajibannya, dibandingkan harus mengalami kerugian secara materil.

Menurut Mardiasmo (2018) bahwa sanksi perpajakan adalah jaminan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi adalah sesuatu dalam bentuk hukuman yang diberikan kepada orang-orang yang melanggar aturan. Peraturan atau undang-undang adalah tanda-tanda untuk tugas untuk substitusi apa yang perlu diadili dan apa yang diadaptasi tidak dicoba. Sanksi diperlukan untuk peraturan atau hukum yang harus dilanggar. Sanksi pajak dijamin bahwa ketentuan peraturan pajak (standar pajak) harus disertai dengan / dipatuhi / patuh, dengan kata lain, bahwa sanksi pajak adalah peralatan pencegahan sehingga pajak tidak dilanggar standar pajak.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh (Mawaddah & Ramayanti, 2022) dan (Atarwaman, 2020) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

4) Pengaruh Penerapan E-filing, Kualitas Pelayanan dan Sanksi perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan uraian diatas, gambaran tentang pengaruh Penerapan E-filing, Kualitas Pelayanan dan Sanksi perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:



2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan, kesimpulan atau jawaban sementara terhadap permasalahan yang telah dirumuskan di dalam rumusan masalah (Sugiyono, 2009). Hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Ada pengaruh penerapan E-filing terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur

2. Ada pengaruh Kinerja Pelayanan Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur
3. Ada pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur
4. Ada pengaruh penerapan E-filing, kinerja pelayanan perpajakan dan Sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur.

BAB III

METODE PENELITIAN

4.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2016) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan E-filing (X1), Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2), Sanksi Perpajakan (X3), dan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

2.5 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2013), definisi operasional variable adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1	Penerapan E-filing (X1)	bahwa e-filing merupakan suatu sistem pelaporan atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan Tahunan baik bagi wajib pajak orang pribadi atau badan, dilakukan secara online dan diakses melalui website resmi Direktorat Jenderal Pajak	1.Pengoperasian e-filing dilakukan secara mudah; 2.E-filing memberikan kemudahan dalam pelaporan SPT; 3.Menggunakan e-filing dalam pelaporan SPT Tahunan lebih efektif karena penyampaian SPT dilakukan secara cepat dan tepat;	

		(DJP) atau melalui mitra DJP yaitu Application Service Provider (ASP).	4. Pelaporan SPT menggunakan e-filing lebih ekonomis daripada manual.	
2	Kualitas pelayanan Perpajakan (X2)	Kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (wajib pajak) dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan masyarakat.	a. Fiskus senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang di kenakan. b. Fiskus telah memberikan pelayanan pajak secara prosedur c. Cara membayar dan melunasi pajak adalah mudah dan efisien.	Ordinal
3	Sanksi Perpajakan (X3)	Sanksi pajak 1 dikenakan pada seorang wajib pajak bila melakukan keterlambatan atau pelanggaran.Seperti yang telah dijabarkan sebelumnya, ada dua macam sanksi dalam pajak yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.	Keterlambatan melaporkan dan membayarkan pajak harus dikenai sanksi 2. Tingkat penerapan sanksi 3. Sanksi digunakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Penghapusan sanksi meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.	Ordinal
4	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan pajak dapat didefinisikan merupakan suatu keadaan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajibannya	a. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri Wajib pajak b. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang Pajak	Ordinal

		sesuai aturan yang belaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi, peringatan ataupun ancaman.	c. Kepatuhan dalam pembayaran tunggukan d. Kepatuhan untuk menyetor kembali surat pemberitahuan Wajib Pajak	
--	--	---	--	--

2.6 Tempat dan Waktu Penelitian

3.3.1 Tempat Penelitian

Tempat penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada KPP Pratama Medan Timur yang beralamat di Jalan Sukamulia No, 17 A, Medan.

3.3.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian merupakan rentang masa yang dibutuhkan oleh peneliti untuk melakukan sebuah observasi dan penggalian data selama di lapangan. Lamanya waktu penelitian ditentukan sendiri oleh seorang peneliti sesuai dengan kebutuhannya. Sedangkan pada Penelitian ini dilakukan awal Februari 2024 sampai dengan bulan Mei 2024 dengan rencana waktu penelitian seperti tabel berikut ini.

Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian																											
	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan judul		■																										
Penyusunan proposal			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																
pembimbingan proposal				■	■	■	■	■	■	■	■	■																
Seminar proposal													■															
Penyempurnaan proposal														■	■	■												
Pengumpulan data																		■	■	■								

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, dalam penelitian ini 0,1 (10%).

Berdasarkan rumus yang ada, berikut perhitungan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini dengan jumlah populasi sebanyak 166.216 dan $e = 10\%$ yaitu:

$$n = \frac{166.216}{1 + 166.216 (0,1)^2}$$

$n = 99,9$ dibulatkan menjadi 100 responden

dari perhitungan penarikan sampel di atas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi sampel adalah 100 responden.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Pustaka

Kepustakaan merupakan bahan utama dalam penelitian data sekunder (Indriantoro & Supomo, 2002). Peneliti memperoleh data yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti melalui buku, jurnal, skripsi, dan internet. Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka dimaksudkan untuk mengungkapkan buah pikiran dari penulis agar mampu memperoleh hal-hal baru dan memperoleh suatu pemikiran yang lebih kritis terhadap menganalisa data dalam penelitian. Selain itu, studi pustaka juga digunakan untuk menentukan arah dan tujuan penelitian serta mencari konsep yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti.

2. Dokumentasi

Dalam tahap ini merupakan kegiatan yang berpengaruh dengan mengumpulkan data dan mencari data-data objek penelitian yang diperoleh dari instansi.

3. Kuesioner

Penelitian ini menggunakan sumber data primer yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian berupa data-data mengenai persepsi responden mengenai setiap variabel yang digunakan di dalam penelitian ini. Skala yang digunakan pada kuesioner adalah skala likert dengan opsi jawaban yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju, kurang setuju dan sangat tidak setuju.

3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis.

1. Uji Asumsi Klasik

d. Uji Normalitas

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen keduanya mempunyai distribusi normal dan mendekati normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Pada pengujian ini menggunakan Normal P-Plot. Suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal, dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian dengan metode ini untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yanglain. Untuk mendeteksi heteroskedastisitas dapat menggunakan uji gletser. Apabila sig lebih besar dari 0,05

maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Model yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui hubungan korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji multikolinearitas dapat dilihat dengan nilai VIF, jika nilai VIF < 10 dan mempunyai nilai tolerance lebih besar dari 0,1 maka tidak terjadi multikolinearitas.

2. Analisis Regresi Berganda

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda (multiple regression analysis). Metode regresi berganda bertujuan untuk memprediksi besar variabel dependen dengan menggunakan data variabel independen yang sudah diketahui besarnya. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel terikat. (Y) yaitu kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2, sedangkan variabel bebasnya terdiri dari : Penerapan E-filling, (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Sanksi perpajakan (X3). Dengan persamaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan WP dalam membayar pajak

β_0 = Konstanta

X1=Penerapan E-filling

X2=Kualitas Pelayanan

X3=Sanksi Perpajakan

e =Standart Error

3. Uji Hipotesis

Hipotesis pada dasarnya adalah suatu proporsi atau tanggapan yang sering digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan atau solusi atas persoalan. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Untuk membuktikan kebenaran uji hipotesis, maka digunakan uji statistik terhadap output yang dihasilkan, uji statistik ini meliputi :

1) Uji t (parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Menurut (Sugiyono, 2018)menggunakan rumus :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = Distribusi t

r = Koefisien korelasi parsial

R^2 = Koefisien Determinasi

n = Jumlah Data

Bentuk pengujian

$H_0 : 0$, artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

$H_0 : r_s \neq 0$, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat.

Dengan Kriteria:

a. Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 = ditolak, maka ada pengaruh signifikan antara variabel x dan y

b. Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$, H_0 = diterima, maka tidak ada pengaruh signifikan antar variabel x dan y



Gambar III.1 Kurva Pengujian Hipotesis (Uji t)

2) Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independent secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen. Hasil uji F output SPSS dapat dilihat pada tabel ANOVA.

- 1). H_0 ditolak Jika nilai probabilitas signifikansi lebih kecil atau sama dengan nilai Probabilitas 0.05 atau ($\text{sig} < 0.05$). maka ada pengaruh (positif/negatif) signifikan variabel dependen secara simultan terhadap variabel dependen.
- 2). H_0 diterima Apabila nilai probabilitas signifikansi lebih besar dari nilai probabilitas 0.05 atau ($\text{sig} > 0.05$). maka tidak ada pengaruh (positif/negatif) signifikan variabel dependen secara simultan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016). Menurut Sugiyono (2014, hal 257), menggunakan rumus :

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (N - k - 1)}$$

Keterangan :

R^2 = Koefisien Determinasi

k = Jumlah variabel independen

N = Jumlah anggota atau kasus

Bentuk pengujian

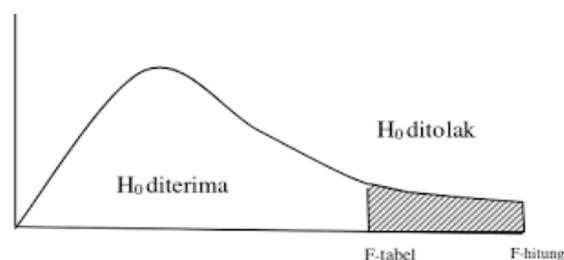
$H_0 = 0$, artinya tidak terdapat hubungan signifikan secara simultan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

$H_a \neq 0$, artinya terdapat hubungan signifikan secara simultan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

Kriteria pengujian Hipotesis:

a. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka diterima dan H_a ditolak yang menunjukkan tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

b. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.



3). Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan dari variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji ini dilihat dari seberapa besar variabel independen yang digunakan dalam penelitian mampu menjelaskan variabel dependen.

Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Menurut Sudjana (2005, hal 369) menggunakan rumus :

$$\mathbf{KD = r^2 \times 100\%}$$

Keterangan :

KD = nilai koefisien determinasi

r^2 = nilai koefisien korelasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Data

4.1.1.1 Karakteristik Responden

Pada penelitian ini sampel diambil dengan menggunakan rumus Slovin perhitungan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan jumlah populasi sebanyak 166.216 dan diperoleh 100 orang responden dari perhitungan penarikan sampel yang akan mengisi kuesioner. Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan wajib pajak di KPP Pratama Medan Timur. maka diperoleh 100 orang responden yang mengisi kuesioner melalui penyebaran angket, penulis melakukan klasifikasi penelitian berdasarkan usia, jenis kelamin dan tingkat pendidikan. Pengelompokan data sampel tersebut diperlukan untuk melihat gambaran umum dari responden yang merupakan wajib pajak di KPP Pratama Medan Timur. Adapun Karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
25-30 Tahun	37	37.0	37.0	37.0
30-35 Tahun	21	21.0	21.0	58.0
Valid 35-40 Tahun	18	18.0	18.0	76.0
40-45 Tahun	12	12.0	12.0	88.0
45-50 Tahun	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber :Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwasanya mayoritas responden adalah yang berusia 25-30 tahun yaitu sebesar 37% atau sebanyak 37 orang. Wajib pajak yang berusia 30-35 tahun sebesar 21% atau 21 orang. Kemudian 35-40 tahun adalah sebesar 18% atau sebanyak 18 orang. Wajib pajak berusia 40-45 tahun sebesar 12% atau sebanyak 12 orang. Dan yang berusia 45-50 tahun sebesar 12% atau sebanyak 12 Orang.

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki – laki	54	54.0	54.0	54.0
Valid Perempuan	46	46.0	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah (2024)

Dari tabel di atas dapat dideskripsi bahwasanya jenis kelamin terbanyak (mayoritas) dalam penelitian ini adalah laki – laki dengan besaran nilai 54% atau sebanyak 54 orang. Sedangkan perempuan sebesar 46% atau sebanyak 46 orang.

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Tingkat Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMA/SMK	40	40.0	40.0	40.0
S1	42	42.0	42.0	82.0
S2 dan di atasnya	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah (2024)

Dari tabel di atas dapat dideskripsi bahwasanya lama bekerja (mayoritas) menjadi responden dalam penelitian ini adalah responden yang tingkat pendidikan terkaitnya S1 sebesar 42% atau sebanyak 42 orang, responden yang tingkat pendidikan terakhirnya SMA/SMK sebesar 40% atau sebanyak 40 orang dan responden yang tingkat pendidikannya terakhirnya S2 sebesar 18% atau sebanyak 18 orang.

4.1.1.2 Tabulasi Jawaban Responden

Dalam penyebaran angket/kuesioner peneliti melakukan tabulasi atas jawaban responden sebagai berikut:

1. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan penyebaran angket kepada wajib pajak diperoleh nilai – nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebagai berikut:

Tabel 4.4

Skor Angket Untuk Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No	Jawaban Kepatuhan Wajib Pajak (Y)												
	Pert	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	45	45%	18	18%	17	17%	5	5%	15	15%	100	100	
2	41	41%	25	25%	19	19%	8	8%	7	7%	100	100	
3	42	42%	32	32%	17	17%	4	4%	5	5%	100	100	
4	35	35%	27	27%	18	18%	12	12%	8	8%	100	100	
5	50	50%	25	25%	13	13%	7	7%	5	5%	100	100	
6	48	48%	23	23%	12	12%	9	9%	6	6%	100	100	

Sumber : Data Penelitian Diolah (2024)

Dari tabel diatas dijelaskan mengenai persyaratan dari variabel Kepatuhan wajib pajak adalah :

- 1) Jawaban responden, Saya mendaftarkan diri sebagai wajib pajak secara sukarela ke KPP (Kantor Pelayanan Pajak), mayoritas responden menjawab sangat setuju.
- 2) Jawaban responden, Saya selalu mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) sesuai dengan ketentuan perundang – undangan dan melaporkannya dengan tepat waktu, mayoritas responden menjawab sangat setuju
- 3) Jawaban responden, Saya menyampaikan SPT ke kantor pajak tepat waktu sebelum batas akhir penyampaian SPT, mayoritas responden menjawab sangat setuju.

- 4) Jawaban responden, Saya selalu memiliki tunggakan pajak terutang setiap tahunnya, mayoritas responden menjawab sangat setuju
- 5) Jawaban responden, Saya selalu Menghitung pajak yang terutang dengan benar, mayoritas responden menjawab sangat setuju
- 6) Jawaban responden, Dengan adanya pengawasan yang dilakukan oleh KPP akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, mayoritas responden menjawab sangat setuju.

2. Variabel Penerapan E-filing(X1)

Berdasarkan penyebaran angket kepada wajib pajak diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel Penerapan E-filing sebagai berikut:

Tabel 4.5

Skor Angket Untuk Variabel Penerapan E-filing(X1)

No	Jawaban Penerapan E-filing (X1)											
	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	50	50%	27	27%	8	8%	9	9%	6	6%	100	100
2	46	46%	21	21%	12	12%	11	11%	10	10%	100	100
3	46	46%	19	19%	15	15%	15	15%	5	5%	100	100
4	46	46%	18	18%	13	13%	13	13%	10	10%	100	100
5	48	48%	28	28%	10	10%	7	7%	7	7%	100	100
6	45	45%	20	20%	13	13%	11	11%	11	11%	100	100

Sumber : Data Penelitian Diolah (2024)

Dari tabel diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel Penerapan E-filing adalah:

- 1) Jawaban responden, Saya sebagai Wajib Pajak telah memahami manfaat, tujuan dan prosedur penerapan E-filing bagi kami, mayoritas responden menjawab sangat setuju
- 2) Jawaban responden, saya sebagai Wajib Pajak mengetahui Peraturan Direktur Jenderal Pajak mengenai E-filing, mayoritas responden menjawab sangat setuju
- 3) Jawaban responden, Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan sosialisasi secara meluas mengenai penerapan E-filing kepada wajib pajak, mayoritas responden menjawab sangat setuju
- 4) Jawaban responden, Dengan adanya E-filing, mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (perhitungan dan pelaporan SPT), mayoritas responden menjawab sangat setuju
- 5) Jawaban responden, Dengan menggunakan E-filing, penghitungan pajak saya lebih cepat dan akurat, mayoritas responden menjawab sangat setuju
- 6) Jawaban responden, Dengan menggunakan E-filing, saya dapat menyampaikan SPT dimana saja saya berada asal terhubung dengan internet, mayoritas responden menjawab sangat setuju.

3. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Berdasarkan penyebaran angket kepada wajib pajak diperoleh nilai – nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel Kualitas Pelayanan sebagai berikut:

Tabel 4.6
Skor Angket Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

No	Jawaban Kualitas Pelayanan (X2)											
	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	45	45%	23	23%	13	13%	10	10%	9	9%	100	100
2	33	33%	24	24%	19	19%	13	13%	11	11%	100	100
3	51	51%	17	17%	8	8%	11	11%	13	13%	100	100
4	39	39%	29	29%	11	11%	11	11%	10	10%	100	100
5	49	49%	21	21%	7	7%	11	11%	12	12%	100	100
6	38	38%	28	28%	14	14%	8	8%	12	12%	100	100

Sumber: Data Penelitian Diolah (2024)

Dari tabel diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel Kualitas Pelayanan adalah:

- 1) Jawaban responden, Fasilitas fisik berupa formulir dan blangko di kantor pelayanan pajak mudah didapatkan dan tersedia dengan baik, mayoritas responden menjawab sangat setuju.
- 2) Jawaban responden, Fiskus cepat tanggap dalam menghadapi setiap pertanyaan dari wajib pajak baik dalam keluhan, mayoritas responden menjawab sangat setuju.
- 3) Jawaban responden, Fasilitas fisik berupa ruang tunggu dan tempat parkir di kantor pelayanan pajak memadai dan baik, mayoritas responden menjawab sangat setuju.
- 4) Jawaban responden, Fiskus memberikan pelayanan yang tepat kepada wajib pajak sesuai prosedur, mayoritas responden menjawab sangat setuju.

- 5) Jawaban responden, Fiskus memberikan penjelasan metode pembayaran administrasi pajak, mayoritas responden menjawab sangat setuju.
- 6) Jawaban responden, Kantor pajak sigap menanggapi keluhan yang disampaikan wajib pajak, mayoritas responden menjawab sangat setuju.

4. Variabel Sanksi Perpajakan(X3)

Berdasarkan penyebaran angket kepada wajib pajak diperoleh nilai – nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel Sanksi Perpajakan sebagai berikut:

Tabel 4.7
Skor Angket Untuk Variabel Sanksi Perpajakan (X3)

No	Jawaban Kualitas Pelayanan (X2)											
	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	48	48%	21	21%	12	12%	10	10%	9	9%	100	100
2	40	40%	30	30%	12	12%	11	11%	7	7%	100	100
3	43	43%	24	24%	16	16%	11	11%	6	6%	100	100
4	42	42%	29	29%	15	15%	5	5%	9	9%	100	100
5	45	45%	26	26%	7	7%	6	6%	16	16%	100	100
6	48	48%	24	24%	12	12%	7	7%	9	9%	100	100

Sumber: Data Penelitian Diolah (2024)

Dari tabel diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel Kualitas pelayanan adalah:

- 1) Jawaban responden, Saya mengetahui Sanksi pajak yang diterapkan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku, mayoritas responden menjawab sangat setuju.

- 2) Jawaban responden, Saya mengetahui sanksi yang diberikan kepada wajib pajak sesuai dengan ketelambatan pembayaran, mayoritas responden menjawab sangat setuju.
- 3) Jawaban responden, Saya mengetahui sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat, mayoritas responden menjawab sangat setuju.
- 4) Jawaban responden, Saya mengetahui bahwa sudah sepantasnya wajib pajak yang tidak membayar pajak akan dikenakan sanksi, mayoritas responden menjawab sangat setuju.
- 5) Jawaban responden, Saya mengetahui bahwa pengenaan sanksi perpajakan merupakan salah satu sarana untuk mendidik terhadap pajak, mayoritas responden menjawab sangat setuju.
- 6) Jawaban responden, Saya mengetahui bahwa sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi, mayoritas responden menjawab sangat setuju.

4.1.2 Uji Persyaratan Regresi / Uji Asumsi Klasik

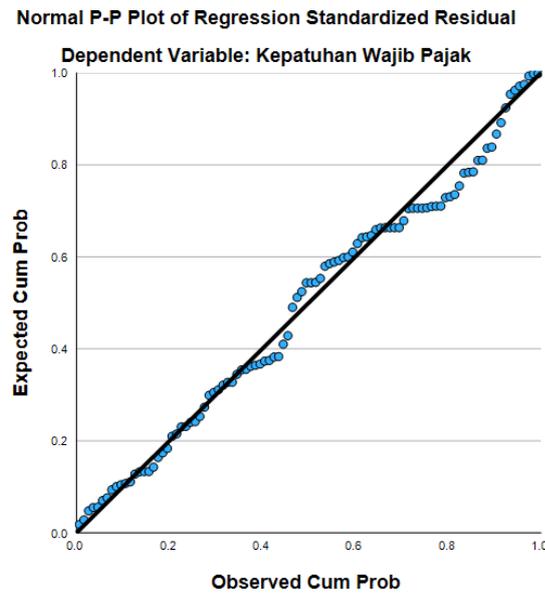
Pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah ada atau tidaknya penyimpangan dari asumsi klasik pada model regresi linear berganda merupakan model yang baik atau tidak.

Ada beberapa pengujian asumsi klasik tersebut, yaitu:

- 1) Normalitas
- 2) Multikolinieritas
- 3) Heteroskedastisitas

1) Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel independen dan indenpendennya memiliki distribusi normal atau tidak. jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 4.1 Normalitas

Sumber: Data diolah (2024)

Gambar diatas mengidikasikan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga data dalam regresi ini cenderung normal.

2) Multikolinearitas

Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antara variabel independent.

Cara yang digunakan untuk menilainya adalah melihat nilai faktor inflasi varian (Variance Inflasi Factor/VIF), yang tidak melebihi 4 atau 5.

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Penerapan E-filling	.607	1.647
	Kualitas Pelayanan	.593	1.687
	Sanksi Perpajakan	.641	1.560

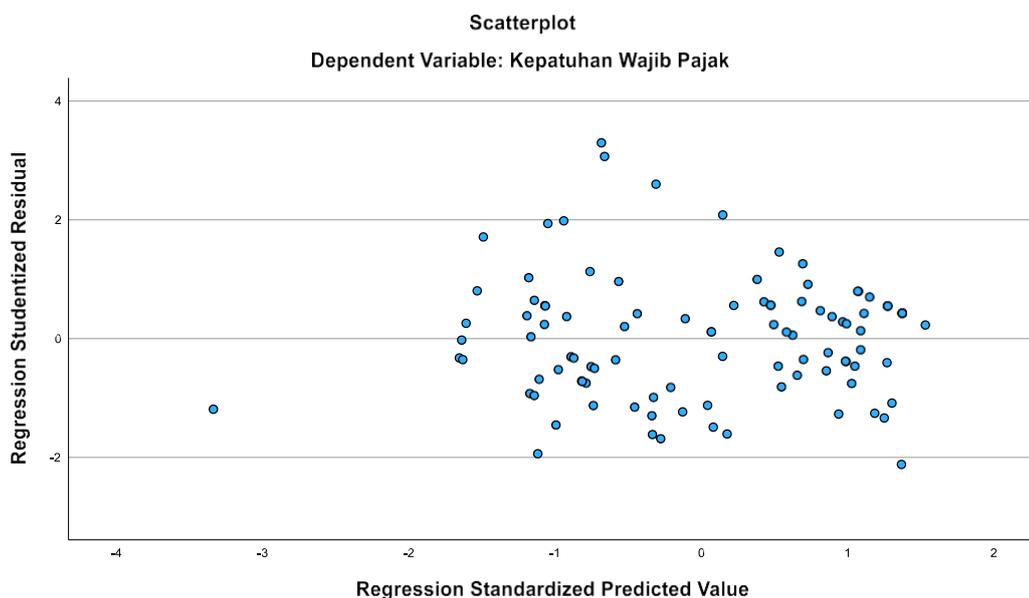
Ketiga Variabel independent yaitu X1, X2, dan X3 memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 4 atau 5), dan nilai Variance Inflation Faktor (VIF) lebih kecil dari 4, sehingga tidak terjadi multikolonieritas dalam variabel indenpenden penelitian ini.

3). Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Jika variasi residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Model yang adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dasar pengambilan keputusan adalah jika pola tertentu, seperti titik – titik (point – point) yang ada membentuk suatu pola tertentu, maka terjadi heteroskedastisitas.

Jika ada pola yang jelas, serta titik – titik (point – point) menyebar di bawah dan di atas 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 4.2 Scatterplot

Sumber : Data diolah (2024)

Gambar diatas memperlihatkan titik – titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas/teratur, secara tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian tidak terjadi Heteroskedastisitas pada model regresi.

4.1.3 Analisis Data

Bagian ini adalah menganalisis data yang berasal dari data – data yang telah dideskripsikan dari subbab sebelumnya (subbab deskripsi data). Data – data yang telah dianalisis dimulai dari asumsi – asumsi yang digunakan untuk suatu statistik tertentu, dilanjutkan dengan melakukan pengujian hipotesis untuk penarikan kesimpulan.

4.1.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Adapun regresi linear berganda bertujuan untuk melihat hubungan dan arah hubungan antar variabel independen terhadap variabel dependen dalam bentuk persamaan. Persamaan Regresi Berganda sebagai berikut:

$$Y = \beta + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Tabel 4.9 Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	4.723	1.596		2.960
	X1	.190	.070	.224	2.710
	X2	.176	.074	.200	2.388
	X3	.453	.075	.488	6.055
					Sig.
					.004
					.000
					.003
					.005

Sumber : Data diolah (2024)

Berdasarkan tabel di atas hasil dari proses yang menggunakan program software SPSS sebagai perhitungan, maka hasilnya sebagai berikut:

$$Y = 4.723 + 0,190X_1 + 0,176X_2 + 0,453X_3 + e$$

- 1) Konstanta mempunyai nilai regresi positif, artinya jika variabel Penerapan E-filing, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan dianggap nol, maka hubungannya searah terhadap Kepatuhan wajib pajak .
- 2) Penerapan E-filing mempunyai koefisien regresi dengan arah positif, artinya bahwa setiap kenaikan variabel Penerapan E-filing maka akan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak.

- 3) Kualitas pelayanan mempunyai koefisien regresi dengan arah positif, artinya bahwa setiap kenaikan variabel Kualitas pelayanan maka akan terjadi peningkatan Kepatuhan wajib pajak
- 4) Sanksi Perpajakan mempunyai koefisien regresi dengan arah positif, artinya bahwa setiap kenaikan variabel Sanksi Perpajakan , maka akan terjadi peningkatan Kepatuhan wajib pajak .

4.1.3.2 Uji Hipotesis

1) Uji t (Secara Parsial)

Tujuan dari uji t adalah untuk melihat indenpenden terhadap variabel dependen, data tersaji pada tabel di bawah ini, adapun t tabel = 1,96 (lihat tabel t untuk N=100).

Tabel 4.10 Uji t

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4.723	1.596		2.960	.004
	X1	.190	.070	.224	2.710	.000
	X2	.176	.074	.200	2.388	.003
	X3	.453	.075	.488	6.055	.005

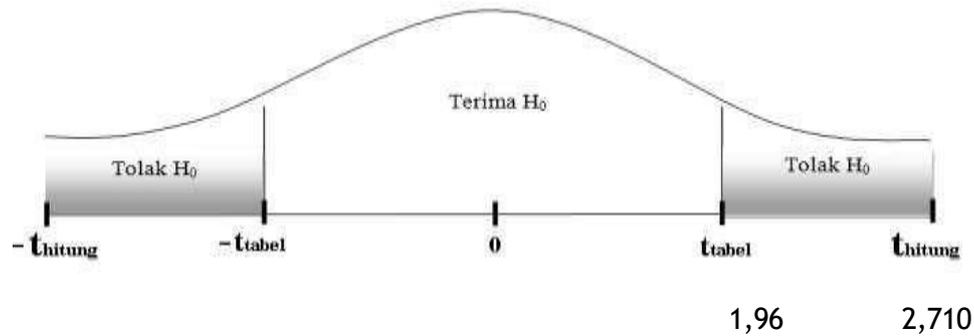
Sumber : Data diolah (2024)

a) Pengaruh Penerapan E-filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel Penerapan E-filling menunjukkan nilai $t_{hitung} = 2,710 > t_{tabel} = 1,96$ dengan nilai signifikansi sebesar $=0,000 < 0,05$ dengan demikian berarti Penerapan E-filling memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak, yang berarti Hipotesis diterima.

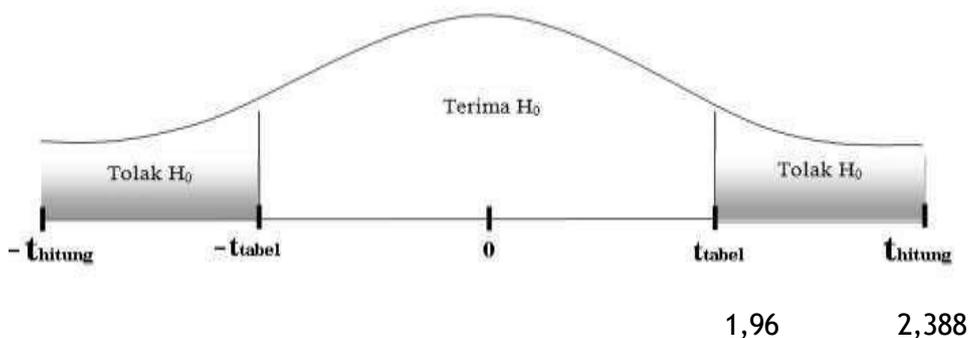
Artinya Penerapan E-filing yang baik akan meningkatkan Kepatuhan wajib pajak



Gambar 4.3 Pengujian Hipotesis I

b) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk Kualitas Pelayanan $=2,388 > t_{tabel}= 1,96$ dengan nilai signifikansi sebesar $=0,003 < 0,05$ yang berarti menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak, hal ini berarti Hipotesis diterima.

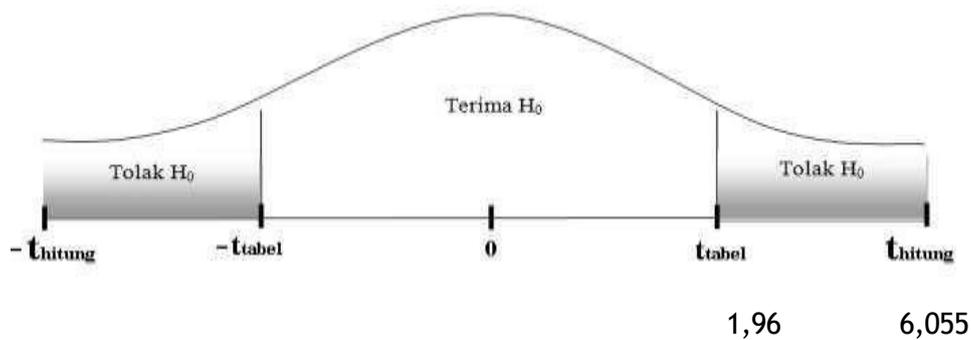


Gambar 4.5 Pengujian Hipotesis II

c) Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan wajib pajak

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel sanksi perpajakan Perpajakan menunjukkan nilai $t=6,055 > t_{tabel}= 1,96$ dengan nilai signifikansi sebesar $=0,005 < 0,05$ yang berarti menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan Perpajakan memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak, hal ini berarti Hipotesis diterima. Artinya ketika Kinerja Pelayanan Perpajakan yang baik maka akan meningkatkan Kepatuhan wajib pajak.



Gambar 4.5 Pengujian Hipotesis III

2) Uji F (secara Simultan)

Hasil perhitungan Uji F disajikan pada tabel di bawah ini :

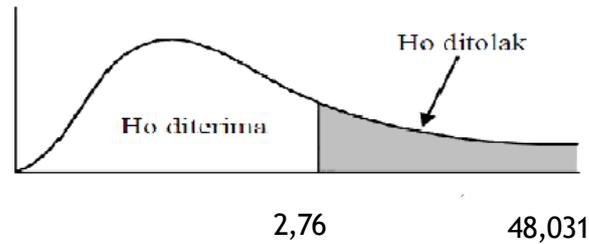
Tabel 4.11 Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1465.581	3	488.527	48.031	.000
	Residual	976.419	96	10.171		
	Total	2442.000	99			

Sumber : Data diolah (2024)

Dari hasil pengolahan data di atas terlihat bahwa nilai $F_{hitung} = 48,031 >$ dari $F_{tabel} = 2,76$ (lihat tabel F untuk $N = 100$) dengan nilai probabilitas yakni sig adalah sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya Penerapan E-filing, Kualitas Pelayanan dan Sanksi

Perpajakan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak , maka keputusannya Hipotesis diterima.



3) Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai R square.

Tabel 4.12 Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.775 ^a	.600	.588	3.18920	.600	48.031	3

Dari hasil pengolahan data di atas terlihat bahwa nilai koefisien korelasi (R Square) sebesar 0,600, hal ini berarti Penerapan E-filing, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan secara bersama-sama berpengaruh sebesar 60,0% terhadap Kepatuhan wajib pajak, sedangkan sisanya 40,0% Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dengan demikian dari hasil penelitian maka didapatkan hasil yang menjawab rumusan masalah penelitian yaitu apakah Penerapan E-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak? terjawab bahwa Penerapan E-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur, kemudian apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib? Terjawab bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur, selanjutnya apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak? Terjawab bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur. Dan selanjutnya apakah penerapan E-filing, kualitas pelayanan dan sanksi Perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak? Terjawab bahwa penerapan E-filing, kualitas pelayanan dan sanksi Perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh reformasi administrasi perpajakan, pengetahuan pajak dan kinerja pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur. Berdasarkan hasil analisis, maka pembahasan tentang hasil penelitian, sebagai berikut :

4.2.1 Pengaruh Penerapan E-filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Penerapan E-filing memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak, yang berarti Hipotesis

diterima. Artinya Penerapan E-filing yang baik akan meningkatkan Kepatuhan wajib pajak.

E-Filing adalah suatu cara penyampaian atau Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui website Direktorat Jenderal Pajak (Direktorat Jendral Pajak, 2009) yang merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang memiliki tujuan penting dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak agar wajib pajak dapat mendapatkan kemudahan dalam melaporkan SPT dan memberikan pengaruh agar terciptanya tata kelola perpajakan yang lebih tertib lagi.

Adapun fenomena yang terjadi pada KPP Pratama Medan Timur terkait dengan penerapan E-filing yaitu wajib pajak masih belum memahami manfaat, tujuan dan prosedur penerapan E-filing, wajib pajak, Wajib Pajak belum mengetahui Peraturan Direktur Jenderal Pajak mengenai E-filing, kemudian wajib pajak belum mengetahui jika menggunakan E-filing dapat menyampaikan SPT dimana saja asal terhubung dengan internet, sehingga ketika wajib pajak menerapkan E-filing yang memberikan kemudahan wajib pajak dalam melaporkan pajak sehingga akan dapat meningkatkan pelaporan pajak dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dilakukan oleh (Destria, 2021), (Izra, 2021) dan (Fitriana, 2022) menyatakan bahwa penerapan E-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak, yang berarti Hipotesis diterima. Artinya kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan Kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan perusahaan yang diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (wajib pajak) dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan masyarakat (wajib pajak).

Adapun fenomena yang terjadi pada KPP Pratama Medan Timur terkait dengan pelayanan fiskus yaitu fungsi pelayanan perpajakan belum baik karena belum sepenuhnya memiliki sistem *self assesment* atau pelayanan untuk diri sendiri, hal ini dapat dilihat dari keadaan fasilitas fisik berupa formulir dan blangko di kantor pelayanan pajak yang tidak mudah didapatkan dan tidak tersedia dengan baik, kemudian terkait dengan fiskus yang tidak cepat tanggap dalam menghadapi setiap pertanyaan dari wajib pajak baik dalam keluhan, fiskus belum memberikan pelayanan yang cepat pada wajib pajak, hal inilah yang menjadi penyebab belum baiknya pelayanan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak.

Ketika wajib pajak mendapatkan pelayanan dan kemudahan dalam melakukan pelaporan dan aktivitas lain di KPP Pratama Medan Timur, maka akan memberikan efek atau dampak positif bagi wajib pajak dalam hal kemudahannya bertransaksi, hal ini akan menjadi pembicaraan positif kepada wajib pajak lain sehingga akan berdampak kepada kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dilakukan oleh (Prabudi, 2019) dan (Kamila Hanoum, 2022) menyatakan bahwa kinerja pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.2.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak, hal ini berarti Hipotesis diterima. Artinya ketika Sanksi Perpajakan yang baik maka akan meningkatkan Kepatuhan wajib pajak.

Sanksi adalah sesuatu dalam bentuk hukuman yang diberikan kepada orang-orang yang melanggar aturan. Peraturan atau undang-undang adalah tanda-tanda untuk tugas untuk substitusi apa yang perlu diadili dan apa yang diadaptasi tidak dicoba. Sanksi diperlukan untuk peraturan atau hukum yang harus dilanggar. Sanksi pajak dijamin bahwa ketentuan peraturan pajak (standar pajak) harus disertai dengan / dipatuhi / patuh, dengan kata lain, bahwa sanksi pajak adalah peralatan pencegahan sehingga pajak tidak dilanggar standar pajak.

Adapun fenomena yang terjadi pada KPP Pratama Medan Timur terkait dengan sanksi perpajakan yaitu wajib pajak tidak mengetahui Sanksi pajak yang diterapkan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku, wajib pajak tidak

mengetahui sanksi yang diberikan kepada wajib pajak sesuai dengan ketelambatan pembayaran sehingga wajib pajak melanggar dan melakukan keteledoran sehingga akan berdampak kepada kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dilakukan oleh (Lucia, 2021) dan (Nasrun, 2022) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.2.4 Pengaruh Penerapan E-filling, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dari hasil pengolahan menunjukkan bahwa Penerapan E-filling, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak, maka keputusannya Hipotesis diterima

Adapun fenomena yang terjadi pada KPP Pratama Medan Timur terkait dengan kepatuhan wajib pajak yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak cukup rendah dan tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan di tahun 2021-2023, hal ini diakibatkan oleh pelaporan dan pembayaran pajak yang dilakukan wajib pajak belum sesuai dengan batas waktu yang sudah ditentukan dan juga proses melaporkan dan membayar pajak masih belum berdasarkan kesadaran pribadi, sehingga pada saat pendataan jumlah penerimaan pajak rendah dan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT juga rendah.

Penerapan E-filling, Kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan adalah satu kesatuan yang akan memberikan dampak besar bagi kepatuhan wajib pajak, dengan diubahnya sistem perpajakan yang lebih mudah maka akan memberikan

kemudahan bagi wajib pajak dengan efektifitas dan efisiensi waktu, ditambah dengan didukung oleh pelaksanaan kinerja yang mendukung di KPP Pratama Medan Timur dan sanksi perpajakan yang diterapkan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku, maka akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan penelitian yang telah dilakukan pada penelitian ini, didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan E-filling memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur, sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Medan Timur telah berubah kearah digital yaitu sistem E-filling sehingga akan berdampak kepada peningkatan kepatuhan wajib pajak.
2. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur, dengan adanya pelayanan yang baik dari KPP Pratama Medan Timur akan memberikan rasa nyaman dan kemudahan bagi wajib pajak sehingga akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
3. Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur, dengan adanya sanksi perpajakan di KPP Pratama Medan timur menjadi satu sarana untuk mendidik terhadap pajak.
4. Penerapan E-filling, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada pada KPP Pratama Medan Timur

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. KPP Pratama Medan Timur Mengenai penerapan e-filling seharusnya memiliki inisiatif untuk memberikan informasi dengan cara sosialisasi langsung kepada wajib pajak tentang penerapan e-filling karena wajib pajak orang pribadi masih banyak yang belum mengetahui keberadaan tentang e-filling dan cara penggunaan e-filling.
2. KPP Pratama Medan Timur perlu melaksanakan pelatihan khususnya bagian tentang pelayanan, yang bertujuan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan
3. KPP Pratama Medan Timur tentang penegakan sanksi diharapkan dapat dengan baik dan lebih tegas dalam memberikan sanksi kepada wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya
4. Penelitian selanjutnya sebaiknya lebih memperbanyak responden dan memperluas area survey tidak hanya pada satu wilayah saja, kemudian menambah variabel independen atau variabel moderating guna mengetahui variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi dan memperkuat variabel dependen.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah Syafira, E. Z., & Nasution, R. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi (e-Journal)*, 12.
- Ammy, B. (2022). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama (BBN) Kendaraan Bermotor, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderating. *Owner*, 7(1), 173–183.
- Atarwaman, R. J. D. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*.
- Bahri Arifin, S., & Nasution, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis* .
- Dahrani, & Fauziah, S. (2022). Probabilitas Efektivitas dan Kontribusi Pajak Restoran Pajak Hiburan dan Pajak Parkir dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kecamatan Hamparan Perak. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis* , 2, 1–11.
- Dahrani, & Ramadhan, W. (2021). Pengaruh Penerapan E-system Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Badan Pengelolaan Pajak dan

Retribusi Daerah Kota Medan.

Dahrani, Sari, M., & Saragih, F. (2021). Model Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Melakukan Usaha di Kota Medan). *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 21(2), 379–389.

Fachirainy, A., & Hindria Dyah Pita Sari, R. (2021). Kepatuhan Pajak Generasi Muda Sebagai Calon Wajib Pajak Potensial (Vol. 2).

Hafsah. (2015). Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Atas Penyampaian Spt Masa Ppn Dengan Penerapan Elektronik Spt (E-Spt).

Hanoum, F. K. (2022). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi Pada KPP Pratama Binjai.

Hanum, Z. (2018). Analisis Penyampaian SPT Masa dan Jumlah Wajib Pajak Badan dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan Pasal 21 di KPP Pratama Medan Belawan.

Hanum, Z., & Mulyawan, M. I. (2024). Pengaruh Penerapan E-Billing dan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Perpajakan Sebagai Variabel Moderating. *Owner*, 8(2), 1255–1267.

Harinurdin, E. (2011). Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 16(2).

- Haris, R. C., & Mujilan, W. (2013). Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak. Dalam *JRMA Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi* (Vol. 1, Nomor 1).
- Irsan, M., & Lufriansyah. (2020). Faktor Determinan Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada KPP Pratama Medan Kota. *Jurnal Humaniora*, 4.
- Irsan, M., Sanjaya, S., (2024). Analisis Perhitungan, Pemotongan, Pencatatan Penyetoran dan Pelaporan Pajak Penghasilan Pasal 21 pada Pt Semadam Medan.
- Irsan, M., Sanjaya, S., & Pulungan, K. A. (2023). Pengaruh Self Assesment System, Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak dan Kemungkinan Terdeteksi Kecurangan Terhadap Tindakan Tax Evasion. *Jurnal Humaniora* , 7.
- Jesica Marini. (2017). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees).
- Mawaddah, F., & Ramayanti, R. (2022). *Trilogi Accounting And Business Research* Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi, Biaya Kepatuhan Dan Kemudahan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Vol. 03, Nomor 02).

- Mulyati, Y., & Ismanto, J. (2021). Pengaruh Penerapan E-filling, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pegawai Kemendikbud. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia* , 4.
- Nainggolan, E. P. (2018). Analisis Pengawasan dalam Meningkatkan Kinerja Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. *The National Conferences Management and Business (NCMAB)*.
- Novimilldwiningrum, H., & Hidajat, S. (2022). Pengaruh Penerapan E-Filing Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pemahaman Perpajakan Dan Preferensi Risiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Surabaya Sawahan). Dalam *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha* (Vol. 13).
- Oentari Fuadi, A., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting* .
- Rahayu, S., & Lingga, S. (2009). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dalam *Jurnal Akuntansi* (Vol. 1, Nomor 2).
- Rialdy, N. (2019). Analisis Efektivitas Penggunaan E-Filing atas Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Medan Belawan. Dalam *Jurnal Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi*

- Ritonga, P. (2020). Pengaruh Penghindaran Pajak Terhadap Pendanaan Eksternal Pada Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Makanan Dan Minuman Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. Dalam *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Kontemporer (JAKK)*.
- Sanjaya, S. (2021). Pengaruh Lverage, Profitabilitas Dan Kepemilikan Institusional Terhadap Penghindaran Pajak. Dalam *SiNTESa CERED Seminar Nasional Teknologi Edukasi dan Humaniora (Vol. 2021)*.
- Sanjaya, S., & Irsan, M. (2024). Implementasi Akuntansi Pajak Pertambahan Nilai pada Pengadaan Suku Cadang Di Lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre I Su Bengsar Pulo Brayan. *Jurnal Salman (Sosial dan Manajemen)*.
- Sapriadi, D. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang)*. www.pajak.go.id
- Saragih, F. (2014). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Pada Kpp Pratama Medan Kota)*.
- Siat, C. C., Agus, D., & Toly, A. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak di Surabaya.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.

Wulandari, D. S. (2021). Digitalization Of Tax Administration Systems And Tax Compliance Costs On Taxpayer Compliance Of Individual Taxpayer.

Journal of Accounting Science, 5(1), 35–67.

Yuliani Utari, N. K., & Supadmi, N. L. (2017). Pengaruh Corporate Governance, Profitabilitas dan Koneksi Politik pada Tax Avoidance. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.

Yuliansyah, R., Setiawan, D. A., & Sri Mumpuni, R. (2019). Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pbb-P2 (Studi Empiris Wajib Pajak PBB-P2 Kecamatan Jatinegara). Dalam *dan Tingkat Kepercayaan pada Pemerintah Jurnal SETEI Ekonomi* (Vol. 28, Nomor 02).

www.bprd.jakarta.go.id

LAMPIRAN

LAMPIRAN
KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Penerapan E-filing, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Timur

Kepada responden yang terhormat,

Dalam rangka untuk melaksanakan penelitian skripsi program sarjana (S1), saya memerlukan informasi untuk mendukung penelitian yang saya lakukan yang berjudul “Pengaruh Penerapan E-filing, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Timur “, maka saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner atau pernyataan yang dilampirkan. Jawaban yang anda berikan akan sangat membantu penelitian ini dan kuesioner ini dapat digunakan apabila sudah terisi semua.

Seluruh data dan informasi yang Bapak/Ibu/Sdr/I berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis penelitian semata.

Saya ucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu/Sdr/I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini secara objektif dan benar.

Peneliti

Maria Veronika Sihite

2005170161

I. Identitas Responden

Nama :

Alamat :

Usia :

Jenis Kelamin :

Tingkat Pendidikan :

II. Petunjuk Pengisian Kuisioner

Pada setiap item kuesioner, berilah penilaian seberapa jauh

Bapak/Ibu/Sdr/I setuju dengan pernyataan yang tersedia. Isilah jawaban atas pernyataan pada kuesioner ini dan jangan ada yang terlewatkan.

Berilah tanda check list (√) pada salah satu jawaban dengan pemahaman

Bapak/Ibu/Sdr/I dengan keterangan sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

1. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

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

2. Penerapan E-filing (X1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Saya sebagai Wajib Pajak telah memahami manfaat, tujuan dan prosedur penerapan E-filing bagi kami.					
2	Saya sebagai Wajib Pajak mengetahui Peraturan Direktur Jenderal Pajak mengenai E-filing					
3	Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan sosialisasi secara meluas mengenai penerapan E-filing kepada wajib pajak.					
4	Dengan adanya E-filing, mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (perhitungan dan pelaporan SPT).					
5	Dengan menggunakan E-filing, penghitungan pajak saya lebih cepat dan akurat					
6	Dengan menggunakan E-filing, saya dapat menyampaikan SPT dimana saja saya berada asal terhubung dengan internet					

3. Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Fasilitas fisik berupa formulir dan blangko di kantor pelayanan pajak mudah didapatkan dan tersedia dengan baik.					
2	Fiskus cepat tanggap dalam menghadapi setiap pertanyaan dari wajib pajak baik dalam keluhan.					
3	Fasilitas fisik berupa ruang tunggu dan tempat parkir di kantor pelayanan pajak memadai dan baik.					
4	Fiskus memberikan pelayanan yang tepat kepada wajib pajak sesuai prosedur.					
5	Fiskus memberikan penjelasan metode pembayaran administrasi pajak					
6	Kantor pajak sigap menanggapi keluhan yang disampaikan wajib pajak.					

4. Sanksi Perpajakan (X3)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Saya mengetahui Sanksi pajak yang diterapkan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.					
2	Saya mengetahui sanksi yang diberikan kepada wajib pajak sesuai dengan ketelambatan pembayaran.					
3	Saya mengetahui sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.					
4	Saya mengetahui bahwa sudah sepantasnya wajib pajak yang tidak membayar pajak akan dikenakan sanksi.					
5	Saya mengetahui bahwa pengenaan sanksi perpajakan merupakan salah satu sarana untuk mendidik terhadap pajak.					
6	Saya mengetahui bahwa sanksi pajak harus dikenakan kepada					

	pelanggarnya tanpa toleransi.					
--	-------------------------------	--	--	--	--	--

Data Jawaban Kuesioner

Tabulasi Jawaban Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

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

39	4	3	5	2	5	2	21
40	2	5	3	4	5	2	21
41	1	5	5	2	1	3	17
42	5	5	5	4	5	5	29
43	3	4	3	3	2	5	20
44	4	5	5	4	5	5	28
45	5	5	5	5	5	5	30
46	5	5	5	5	5	5	30
47	5	4	4	5	3	5	26
48	1	5	4	5	5	5	25
49	5	5	5	3	5	5	28
50	5	5	5	3	4	5	27
51	5	3	3	5	3	5	24
52	5	5	5	5	5	5	30
53	3	4	4	5	3	5	24
54	3	4	4	5	3	5	24
55	5	5	5	5	5	5	30
56	5	5	5	5	5	5	30
57	5	4	4	4	5	5	27
58	5	4	4	4	5	5	27
59	4	2	4	2	3	4	19
60	3	2	4	2	2	4	17
61	5	3	5	2	3	4	22
62	4	1	3	4	3	4	19
63	4	3	5	2	4	1	19
64	5	4	3	5	1	3	21
65	1	2	4	3	5	3	18
66	5	4	3	2	4	2	20
67	5	1	5	3	4	4	22
68	3	1	3	4	4	1	16
69	3	1	4	2	4	3	17
70	3	2	4	1	4	4	18
71	3	1	4	2	3	3	16
72	5	5	5	4	5	5	29
73	5	5	4	4	4	4	26
74	5	5	5	5	5	5	30
75	4	4	3	5	4	3	23
76	1	3	4	5	2	5	20
77	5	5	5	5	4	4	28
78	4	4	5	5	5	5	28
79	5	3	5	4	4	4	25
80	3	3	3	4	3	3	19
81	4	4	4	4	5	5	26
82	4	3	4	4	4	4	23

83	4	3	4	5	4	4	24
84	5	4	3	4	5	4	25
85	5	3	3	4	5	5	25
86	5	5	5	5	5	5	30
87	5	5	5	4	5	4	28
88	1	2	1	1	1	1	7
89	5	4	4	4	5	4	26
90	3	4	4	5	5	5	26
91	5	5	5	5	4	4	28
92	4	4	4	4	4	4	24
93	5	5	4	4	4	4	26
94	4	4	4	5	5	5	27
95	4	4	4	4	4	4	24
96	4	4	3	5	5	3	24
97	5	5	5	5	5	5	30
98	5	5	5	5	5	5	30
99	4	4	5	5	4	4	26
100	3	2	4	1	4	2	16

Tabulasi Jawaban Variabel Responden Penerapan E-filing

No	Pertanyaan 1	pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Pertanyaan 6	Total
1	3	4	5	5	1	3	21
2	5	4	4	4	4	5	26
3	5	5	1	4	4	5	24
4	5	5	5	4	4	5	28
5	5	4	3	1	5	5	23
6	5	5	5	4	4	5	28
7	5	5	5	4	4	5	28
8	4	5	5	4	4	5	27
9	5	5	5	4	4	5	28
10	5	5	5	4	4	5	28
11	5	5	5	5	5	5	30
12	5	1	5	4	5	5	25
13	4	5	1	1	2	4	17
14	5	1	2	2	3	5	18
15	1	2	3	3	4	1	14
16	1	5	4	2	1	1	14
17	5	5	1	5	1	2	19
18	4	5	1	5	4	4	23
19	5	4	1	4	3	5	22

20	3	4	1	2	3	2	15
21	5	5	5	5	5	5	30
22	5	5	5	1	5	5	26
23	4	3	5	5	1	2	20
24	2	3	2	4	5	3	19
25	3	1	4	3	4	3	18
26	4	1	4	5	3	1	18
27	4	2	5	4	5	2	22
28	4	4	4	1	5	3	21
29	4	2	3	4	2	4	19
30	5	4	1	2	4	4	20
31	5	5	5	5	5	5	30
32	5	5	5	5	5	1	26
33	5	5	5	5	5	5	30
34	5	2	1	3	4	2	17
35	3	4	2	5	2	4	20
36	5	5	5	5	5	5	30
37	2	3	3	5	4	1	18
38	5	5	5	5	5	5	30
39	2	3	1	3	4	2	15
40	1	2	4	4	3	2	16
41	5	3	5	3	4	4	24
42	4	5	5	5	5	5	29
43	3	5	3	4	3	3	21
44	5	4	5	5	5	5	29
45	5	5	5	5	5	5	30
46	5	5	5	5	5	5	30
47	4	3	3	4	3	3	20
48	5	5	5	5	5	5	30
49	5	5	5	5	5	5	30
50	5	5	5	5	5	5	30
51	5	5	5	5	5	5	30
52	5	5	5	5	5	5	30
53	5	5	5	5	5	5	30
54	5	5	5	5	5	5	30
55	5	5	5	5	5	5	30
56	5	1	1	1	1	1	10
57	5	5	5	5	5	5	30
58	5	5	5	5	5	5	30
59	1	3	5	2	5	5	21
60	3	5	2	4	5	2	21
61	3	2	5	2	5	2	19
62	4	3	4	2	4	5	22
63	5	2	3	4	4	5	23

64	4	1	3	3	5	3	19
65	1	3	5	2	5	2	18
66	4	1	4	5	2	5	21
67	2	4	3	5	4	5	23
68	2	3	1	2	4	4	16
69	4	2	3	1	4	1	15
70	2	4	4	2	1	3	16
71	4	2	3	1	4	3	17
72	5	5	5	1	1	1	18
73	5	5	5	5	5	5	30
74	1	1	1	1	1	1	6
75	4	4	2	5	4	4	23
76	5	2	1	3	5	2	18
77	5	5	5	4	4	4	27
78	5	5	5	5	5	5	30
79	4	4	4	4	4	4	24
80	3	3	4	4	4	3	21
81	4	4	3	3	3	3	20
82	5	4	3	3	4	4	23
83	5	3	3	4	4	4	23
84	5	5	5	5	5	5	30
85	5	5	5	5	5	4	29
86	4	4	4	5	4	4	25
87	4	5	4	4	4	4	25
88	1	1	1	1	1	1	6
89	4	5	4	4	4	4	25
90	4	4	4	5	5	5	27
91	4	4	5	5	4	5	27
92	4	4	4	4	4	4	24
93	5	5	4	3	4	3	24
94	5	5	5	5	5	5	30
95	4	4	4	4	4	4	24
96	4	4	5	5	5	4	27
97	1	1	5	1	1	1	10
98	5	5	5	5	5	5	30
99	5	5	4	3	4	4	25
100	3	3	1	3	2	3	15

Tabulasi Jawaban Variabel Responden Kualitas Pelayanan

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

42	5	5	5	5	4	3	27
43	3	4	2	2	4	2	17
44	5	5	5	5	5	4	29
45	5	5	5	5	5	4	29
46	5	5	5	5	5	4	29
47	5	4	5	4	4	3	25
48	5	5	5	1	5	4	25
49	5	4	5	5	5	4	28
50	4	4	5	4	4	3	24
51	5	4	5	4	4	3	25
52	3	3	5	3	4	3	21
53	3	3	5	2	2	1	16
54	3	3	5	2	2	1	16
55	5	3	2	5	4	3	22
56	5	2	5	2	3	2	19
57	5	3	5	4	4	4	25
58	5	3	5	4	4	4	25
59	2	4	5	5	5	5	26
60	5	2	5	2	4	4	22
61	3	5	4	4	2	2	20
62	3	3	4	3	5	2	20
63	4	4	1	2	5	4	20
64	4	2	5	5	5	1	22
65	5	3	1	3	5	3	20
66	1	4	2	5	5	3	20
67	2	5	1	4	5	5	22
68	1	3	2	4	1	3	14
69	3	2	4	4	2	3	18
70	4	2	4	3	1	1	15
71	4	1	2	4	3	2	16
72	5	4	5	5	5	4	28
73	1	1	1	1	1	5	10
74	1	1	1	1	1	5	10
75	5	5	5	5	5	4	29
76	5	2	4	5	2	4	22
77	4	5	5	4	4	5	27
78	5	4	4	4	5	5	27
79	4	4	5	5	5	5	28
80	3	3	3	3	3	3	18
81	2	2	2	3	3	3	15
82	2	1	2	3	3	4	15
83	2	3	4	3	2	3	17
84	4	4	4	4	5	4	25
85	4	4	4	4	4	4	24

86	5	5	5	4	4	4	27
87	5	5	5	5	5	5	30
88	1	1	1	1	1	1	6
89	5	5	4	4	4	4	26
90	4	5	5	5	5	5	29
91	4	4	4	4	4	4	24
92	1	1	1	1	1	1	6
93	5	5	4	3	5	5	27
94	4	4	5	5	5	5	28
95	5	5	5	5	5	5	30
96	4	4	5	4	5	5	27
97	5	4	5	5	5	5	29
98	5	5	5	5	5	5	30
99	4	4	5	4	4	4	25
100	4	2	4	1	2	3	16

Tabulasi Jawaban Variabel Responden Sanksi Perpajakan

No	Pertanyaan 1	pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	Pertanyaan 6	Total
1	4	1	2	3	4	5	19
2	4	5	5	5	5	5	29
3	4	5	5	5	5	5	29
4	4	5	5	5	5	5	29
5	2	2	1	5	4	3	17
6	4	5	5	5	5	1	25
7	4	5	5	5	5	5	29
8	4	5	1	1	1	1	13
9	4	5	5	5	5	5	29
10	4	5	5	5	5	5	29
11	4	5	5	5	5	5	29
12	5	5	5	5	5	4	29
13	5	2	3	4	5	1	20
14	1	3	4	5	1	2	16
15	1	3	4	5	1	5	19
16	3	3	2	1	5	4	18
17	5	1	2	2	3	3	16
18	2	4	5	2	1	4	18
19	2	5	3	4	1	1	16
20	5	4	2	4	1	5	21

21	4	5	5	4	5	5	28
22	4	3	5	5	1	5	23
23	4	4	3	4	5	5	25
24	1	4	3	1	3	2	14
25	1	3	4	2	1	3	14
26	2	4	2	4	3	5	20
27	4	3	1	3	4	5	20
28	3	4	4	1	2	3	17
29	5	3	5	3	4	4	24
30	4	2	5	3	5	1	20
31	4	5	5	5	5	4	28
32	4	5	5	1	5	5	25
33	4	5	5	5	5	5	29
34	1	4	4	5	1	5	20
35	1	2	5	2	4	3	17
36	4	5	5	5	5	5	29
37	1	3	3	3	5	1	16
38	4	5	5	5	5	5	29
39	3	2	5	3	5	2	20
40	4	2	3	5	2	4	20
41	5	2	3	5	2	4	21
42	4	5	5	4	5	5	28
43	2	4	5	5	4	4	24
44	4	5	5	4	4	4	26
45	4	5	5	5	5	5	29
46	4	5	5	5	5	5	29
47	4	5	5	5	5	1	25
48	5	1	1	1	1	1	10
49	4	5	5	4	5	4	27
50	4	1	5	3	5	5	23
51	4	5	5	5	5	5	29
52	4	5	3	4	5	4	25
53	4	4	4	4	4	3	23
54	4	4	4	4	4	3	23
55	4	4	3	5	5	5	26
56	3	4	5	5	5	5	27
57	3	4	3	4	4	5	23
58	3	4	3	4	4	5	23
59	1	4	3	5	5	5	23
60	2	5	2	3	4	5	21
61	3	2	4	4	4	4	21
62	3	4	2	4	1	4	18
63	4	3	5	2	3	4	21
64	4	1	4	1	2	3	15

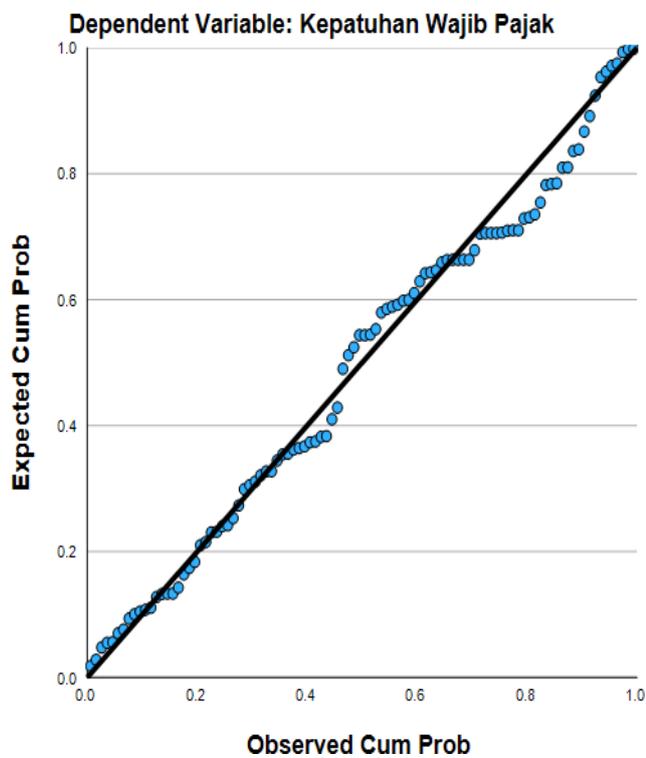
65	3	5	2	5	3	5	23
66	5	4	5	3	4	4	25
67	2	1	2	3	1	4	13
68	1	3	4	1	4	2	15
69	2	2	1	4	2	3	14
70	2	4	2	4	1	2	15
71	3	2	2	4	1	2	14
72	4	5	5	5	5	5	29
73	4	5	5	5	5	5	29
74	4	5	5	5	5	5	29
75	2	5	3	5	5	5	25
76	4	2	4	3	1	2	16
77	5	4	5	5	4	4	27
78	5	4	4	4	4	3	24
79	5	5	5	5	5	4	29
80	3	3	3	3	3	3	18
81	3	3	4	3	3	3	19
82	4	4	3	3	4	4	22
83	4	4	4	4	4	4	24
84	5	5	5	5	5	5	30
85	5	5	5	4	4	4	27
86	5	5	5	5	5	5	30
87	4	4	4	4	5	5	26
88	1	2	1	2	1	1	8
89	5	5	5	5	4	4	28
90	4	4	4	5	5	5	27
91	5	5	5	4	5	5	29
92	4	4	4	4	4	4	24
93	4	4	4	5	4	5	26
94	4	4	4	5	5	5	27
95	4	4	4	4	4	4	24
96	5	5	4	4	4	3	25
97	5	5	3	4	5	5	27
98	5	5	5	5	5	5	30
99	4	4	4	4	5	5	26
100	2	3	4	3	2	5	19

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	3.14051186	
Most Extreme Differences	Absolute	.082	
	Positive	.082	
	Negative	-.054	
Test Statistic		.082	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.098	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.101	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.093
		Upper Bound	.109

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

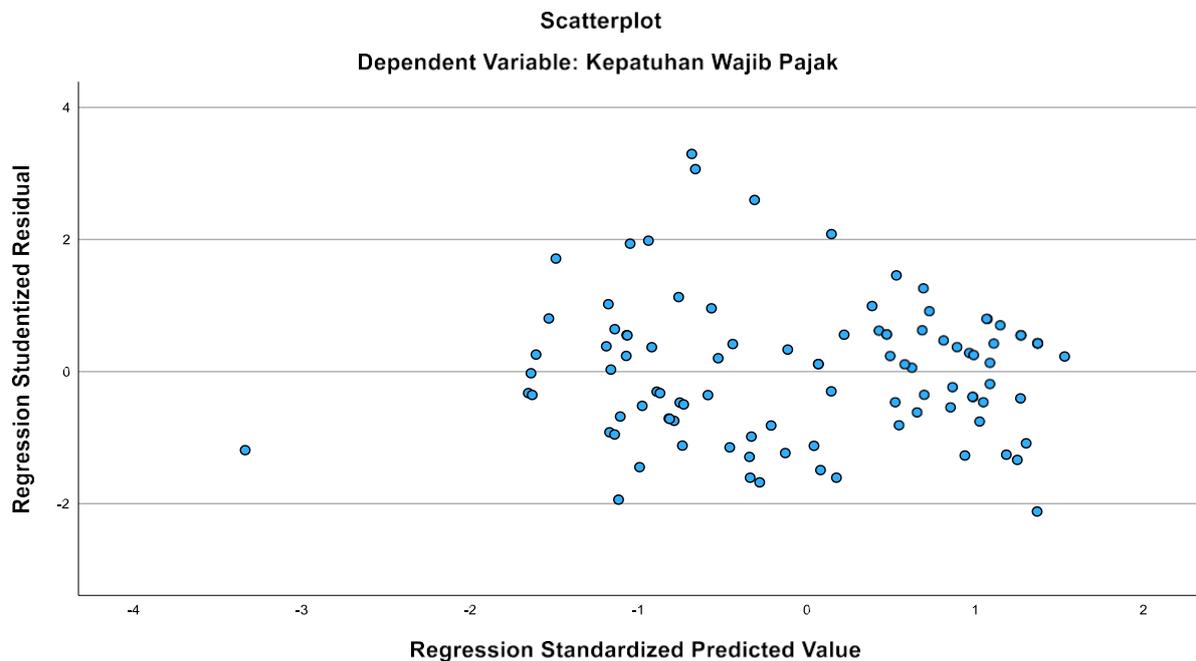


2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Penerapan E-filling	.607	1.647
	Kualitas Pelayanan	.593	1.687
	Sanksi Perpajakan	.641	1.560

3. Uji Heteroskedastisitas



4. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.723	1.596		2.960	.004
	X1	.190	.070	.224	2.710	.000
	X2	.176	.074	.200	2.388	.003
	X3	.453	.075	.488	6.055	.005

a. Dependent Variable: Y

5. Hasil Pengujian Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.723	1.596		2.960	.004
	X1	.190	.070	.224	2.710	.000
	X2	.176	.074	.200	2.388	.003
	X3	.453	.075	.488	6.055	.005

a. Dependent Variable: Y

Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1465.581	3	488.527	48.031	.000
	Residual	976.419	96	10.171		
	Total	2442.000	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.775 ^a	.600	.588	3.18920	.600	48.031	3



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: /JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/03/11/2023

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

Medan, 03/11/2023

Dengan hormat,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Maria Veronika Sihite
NPM : 2005170161
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

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

- Identifikasi Masalah : 1. Adanya Perbedaan persepsi Mahasiswi UMSU Jurusan Akuntansi terhadap Kebijakan tarif pajak baru tax treaty antara Indonesia dengan Korea Selatan 2. Adanya peningkatan pembelian merchandise k-pop yang dilakukan oleh mahasiswi UMSU Jurusan Akuntansi karena adanya perubahan tarif pajak baru tax treaty antara bangsa Indonesia dengan Korea Selatan
- Rencana Judul : 1. Persepsi Kebijakan Tarif Pajak Baru Pada Tax Treaty Indonesia dengan Korea Selatan dan dampaknya terhadap keputusan pembelian merchandise k-pop yang dilakukan oleh Mahasiswi
2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada KPP
3. Kajian Perhitungan dan Pematangan Pajak Penghasilan (pph) Pasal 21

Objek/Lokasi Penelitian : Mahasiswi UMSU Jurusan Akuntansi, KPP Pratama Medan Timur, Sekretariat DPRD Kota Medan

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

Hormat Saya
Pemohon

(Maria Veronika Sihite)



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: /JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/03/11/2023

Nama Mahasiswa : Maria Veronika Sihite
NPM : 2005170161
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Tanggal Pengajuan Judul : 03/11/2023
Nama Dosen pembimbing^{*)} : M. Irsan, SE., M.Ak (22 November 2023)

Judul Disetujui**)

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi
Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Pada KPP Pratama Medan Timur

Disahkan oleh:
Ketua Program Studi Akuntansi

(Dr. Zuliana Hanum, S.E., M.Si.)

Medan,

Dosen Pembimbing

(Muhammad Irsan, M.Ak.)

Keterangan:

*) Diisi oleh Pimpinan Program Studi

**) Diisi oleh Dosen Pembimbing

Setelah disahkan oleh Prodi dan Dosen Pembimbing, scan/foto dan uploadlah lembar ke-2 ini pada form online "Upload pengesahan Judul Skripsi"



UMSU

Kepada Yth.

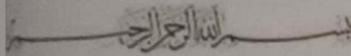
Bapak Dekan

Fakultas Ekonomi

Univ. Muhammadiyah Sumatera Utara

PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

Medan, 22 Februari 2024



Assalammu'alaikum Wr.Wb

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : MARIA VERONIKA SIHITE

NPM : 2005170161

Tempat/Tgl Lahir : BONDAR 03 OKTOBER 2002

Program Studi : Akuntansi

Alamat Mahasiswa : JL. GUNUNGSIBUALBUALI NO 10
GLUGUR DARATII

Tempat Penelitian: KANTOR PELAJANAN PAJAK
PRATAMA MEDAN TIMUR

Alamat Penelitian : JL. SUKA MULIA NO. 17A, AU
R. FEC. MEDAN MAIMUN

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. Kwitansi SPP tahap berjalan

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

Diketahui :
Ketua jurusan / Sekretaris

Wassalam
Pemohon

(Riva Umar Harahap)

(MARIA VERONIKA SIHITE)



UMSU
Leggal | Cerdas | Terpercaya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://feb.umsu.ac.id>

feb@umsu.ac.id

[umsu](#)

[umsu](#)

[umsu](#)

[umsu](#)

Nomor : 478/IL.3-AU/UMSU-05/F/2024

Medan, 13 Sya'ban 1445 H

Lampiran : -

23 Februari 2024 M

Perihal : **Izin Riset Pendahuluan**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan
KPP Pratama Medan Timur
Jln. Suka Mulia No. 17A Medan
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

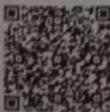
Dengan hormat, sehubungan mahasiswa kami akan menyelesaikan studi, untuk itu kami memohon kesediaan Bapak / Ibu sudi kiranya untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di Perusahaan / Instansi yang Bapak / Ibu pimpin, guna untuk penyusunan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan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

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

Nama : Maria Veronika Sihite
Npm : 2005170161
Program Studi : Akuntansi
Semester : VIII (Delapan)
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Timur

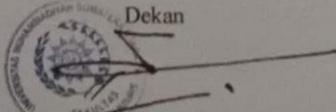
Demikianlah surat kami ini, atas perhatian dan kerjasama yang Bapak / Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

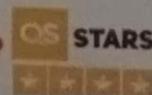
Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Tembusan :

1. Peringgal

Dekan

Dr. H. Jumiati, SE., MM., M.Si., CMA
NIDN : 0109086502





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/BK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631993

<http://feb.umsu.ac.id>

feb@umsu.ac.id

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING
PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA**

NOMOR : 478/TGS/II.3-AU/UMSU-05/F/2024

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 : 22 Januari 2024

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa :

Nama : Maria Veronika Sihite
N P M : 2005170161
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Akuntansi
Judul Proposal / Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Timur

Dosen Pembimbing : **M. Irsan, SE., M. Ak**

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 : 23 Februari 2025**
4. Revisi Judul

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Ditetapkan di : Medan
Pada Tanggal : 13 Sya'ban 1445 H
23 Februari 2024 M



Dr. H. Jauhari, SE., MM., M.Si., CMA
NIDN : 0109086502



Tembusan :

1. Pertinggal



Persetujuan Izin Riset

Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id>
riset@pajak.go.id
veronika813@gmail.com

Rab, 6 Mar 2024 pukul 16.51

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 KEPNG PAJAK (021) 1500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

nomor : S-53/RISET/WPJ.01/2024 Medan , 6 Maret 2024
jenis : Biasa
tujuan : Persetujuan Izin Riset

Maria Veronika Sihite

Wdihat, Tambusai Barat, Tambusai, Rokan Hulu, Riau

bersamaan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: 00994-2024 pada 23 Februari 2024,
dengan informasi:

NIK : 2005170161
Kategori riset : GELAR-S1
Bidang : Akuntansi
Institusi : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Judul Riset : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Medan Timur
Data yang diminta : Data,

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:

Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **6 Maret 2024 s/d 5 September 2024**;

Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;

Perpanjangan diajukan sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;

Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;

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.

Lusi Yuliani



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.



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 *Selasa, 07 Mei 2024* telah diselenggarakan seminar Program Studi Akuntansi menerangkan bahwa :

Nama : *Maria Veronika Sihite*
NPM. : *2005170161*
Tempat / Tgl.Lahir : *Bondar, 03 Oktober 2002*
Alamat Rumah : *Jln. Gunung Sibual Buali No. 10 Medan*
Judul Proposal : *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Timur*

Disetujui / tidak disetujui *)

Item	Komentar
Judul	<i>judul disempurnakan</i>
Bab I	<i>Identifikasi masalah slaba</i> <i>Batasan Masalah</i>
Bab II	<i>teori disesuaikan waktu penelitian</i> <i>kerangka konseptual</i>
Bab III	<i>kuantikan</i>
Lainnya	<i>istematika penulisan sesuai buku pedoman</i> <i>Daftar Pustaka</i>
Kesimpulan	<input checked="" type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus

Medan, *07 Mei 2024*

TIM SEMINAR

Ketua

Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, S.E., M.Si

Sekretaris

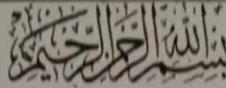
Riva Ubar Harahap, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA

Pembimbing

Muhammad Irsan, S.E., M.Ak

Pemanding

Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, S.E., M.Si



PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar proposal Program Studi Akuntansi yang diselenggarakan pada hari *Selasa, 07 Mei 2024* menerangkan bahwa:

Nama : Maria Veronika Sihite
NPM : 2005170161
Tempat / Tgl.Lahir : Bondar, 03 Oktober 2002
Alamat Rumah : Jln. Gunung Sibual Buali No. 10 Medan
Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Timur

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Sekripsi dengan pembimbing : *Muhammad Irsan, S.E., M.Ak*

Medan, 07 Mei 2024

TIM SEMINAR

Ketua

Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, S.E., M.Si

Sekretaris

Riva Ubar Harahap, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA

Pembimbing

Muhammad Irsan, S.E., M.Ak

Pembanding

Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, S.E., M.Si

Diketahui / Disetujui
a.n.Dekan
Wakil Dekan

27/05/2024

Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si
NIDN : 0105087601



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/20219

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://feb.umsu.ac.id> feb@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 1701/II.3-AU/UMSU-05/F/2024
Lamp. : -
Hal : **Menyelesaikan Riset**

Medan, 20 Dzulhijjah 1445 H
27 Juni 2024 M

Kepada Yth.
Bapak/ Ibu Pimpinan
KPP Pratama Medan Timur
Jln. Sukamulia No. 17A Medan
Di-
Tempat

Assalamu`alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa/i 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/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : Maria Veronika Sihite
N P M : 2005170161
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan E-filing, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur

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

Wassalamu `alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Tembusan :
1. Peringgal

Dekan

Dr. H. Januri, SE., MM., M.Si., CMA
NIDN : 0109086502





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK SUMATERA
UTARA I

KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN TIMUR
GEDUNG KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA UTARA I LANTAI I & IV, JALAN SUKAMULIA NOMOR 17A, MEDAN
20151
TELEPON (061) 4513284; FAKSIMILE (061) 4570165; 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-46/KPP.0105/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Iman Pinem
NIP : 19680916 199310 1 001
Jabatan : Kepala KPP Pratama Medan Timur

dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Maria Veronika Sihite
NIM : 2005170161
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan E-filing, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur

Telah selesai melaksanakan Riset yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur (sesuai dengan surat ijin Riset dari Kepala Kanwil DJP Sumatera Utara I nomor S-53/RISET/WPJ.01/2024 tanggal 6 Maret 2024).

Surat keterangan ini diberikan untuk keperluan Universitas dengan harapan agar pihak berwenang dapat memberikan bantuan, apabila diperlukan dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Medan, 1 Juli 2024
Kepala Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Medan Timur



Ditandatangani secara elektronik
Iman Pinem

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Data Pribadi

Nama : Maria Veronika Sihite
NPM : 2005170161
Tempat dan Tanggal Lahir : Bondar, 03 Oktober 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen Protestan
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Tandihat, Kel. Tambusai Barat, Kec. Tambusai
No. HP : 08239179692
Email : mveronika813@gmail.com

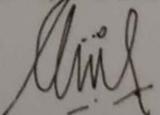
2. Data Orang Tua

Nama Ayah : Marihot Sihite
Nama Ibu : Purnama Simamora
Pekerjaan Ayah : Petani
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Tandihat, Kel. Tambusai Barat, Kec. Tambusai
No. HP : 082386733397

3. Data Pendidikan Formal

Sekolah Dasar : SD Negeri 007 Tambusai
Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 2 Tambusai
Sekolah Menengah Atas : SMA Negeri 3 Tambusai
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, 19 Juli 2024


(Maria Veronika Sihite)