

**PENGARUH REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN ,  
PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KINERJA  
PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA  
KPP PRATAMA MEDAN TIMUR**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)



Oleh

**Nama : RISCA ANGEL OKTAVIA**  
**NPM : 1905170027**  
**Program Studi : AKUNTANSI**  
**Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2023**



### PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Sabtu, tanggal 23 September 2023, pukul 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya:

#### MEMUTUSKAN

Nama : RISCA ANGEL OKTAVIA  
NPM : 1905170027  
Program Studi : AKUNTANSI  
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
Judul Skripsi : PENGARUH REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KINERJA PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA MEDAN TIMUR

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

#### Tim Penguji

Penguji I

Penguji II

WIDIA ASTUTY, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA., QIA.

EDISAH PUTRA NAINGGOLAN, S.E., M.Ak.

#### Pembimbing

Dr. Hj. DAHRANI, S.E., M.Si.

#### Panitia Ujian

Ketua

Sekretaris

Dr. H. JANURI, S.E., M.M., M.Si., CMA

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** : RISCA ANGEL OKTAVIA  
**N.P.M** : 1905170027  
**Program Studi** : AKUNTANSI  
**Konsentrasi** : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
**Judul Skripsi** : PENGARUH REFORMASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KINERJA PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA MEDAN TIMUR

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

Medan, 20 September 2023

Pembimbing/Skripsi

(Dr. Hj. DAHRANI, S.E., M.Si)

Diketahui/Disetujui  
Oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

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

(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 : Risca Angel Oktavia  
NPM : 1905170027  
Dosen Pembimbing : Dr. Hj. Dahrani, S.E., M.Si  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan  
Judul Penelitian : Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Kinerja Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	Perbaiki dan definisikan masalah	12/9 2023	
Bab 2	Tambahkan teori-teori sesuai Perundang-undangan	12/9 2023	
Bab 3	Definisikan variabel	12/9 2023	
Bab 4	Perbaiki pembahasan	12/9 2023	
Bab 5	Perbaiki kesimpulan dan saran sehubungan dengan manfaat penelitian	14/9 2023	
Daftar Pustaka	Tambahkan Jurnal - Jurnal	18/9 2023	
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Rencana ditinjau, Ace Sidang mpy. Hj. Dahrani	20/9 2023	

Diketahui oleh:  
Ketua Program Studi

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

Medan, September 2023  
Dosen Pembimbing

Dr. Hj. DAHRANI, 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

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Lengkap : Risca Angel Oktavia  
N.P.M : 1905170027  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

Dengan ini menyatakan bawah skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Kinerja Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Timur”** adalah bersifat asli (*original*), bukan hasil menyadur secara mutlak hasil karya orang lain.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

**Yang Menyatakan**



**Risca Angel Oktavia**

## **ABSTRAK**

### **Pengaruh reformasi administrasi perpajakan , pengetahuan perpajakan dan kinerja pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur**

**RISCA ANGEL OKTAVIA**

**Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU**

Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan untuk menguji dan menganalisis reformasi administrasi perpajakan , pengetahuan perpajakan dan kinerja pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur, dengan pendekatan penelitian asosiatif, dan teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner, adapun sampel sebanyak 100 responden dan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa Reformasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur, Pengetahuan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur, Kinerja Pelayanan Perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur dan Reformasi administrasi perpajakan, Pengetahuan pajak dan Kinerja Pelayanan Perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur

**Kata Kunci : Kepatuhan Wajib, Reformasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Pajak, dan Kinerja pelayanan perpajakan**

## **ABSTRACT**

***The influence of tax administration reform, tax knowledge and tax service performance on taxpayer compliance  
East Medan Pratama KPP***

**RISCA ANGEL OCTAVIA**

***Accounting Study Program, Faculty of Economics and Business, UMSU***

*This research is research conducted to test and analyze tax administration reform, tax knowledge and tax service performance on taxpayer compliance at KPP Pratama Medan Timur, with an associative research approach, and data collection techniques by distributing questionnaires, with a sample of 100 respondents and using multiple linear regression analysis technique using the SPSS application. Based on the research results, it was concluded that tax administration reform had a significant positive influence on taxpayer compliance at KPP Pratama East Medan, Tax knowledge had a significant positive influence on taxpayer compliance at KPP Pratama East Medan, Tax Service Performance had a significant positive influence on taxpayer compliance at East Medan Pratama KPP and tax administration reform, tax knowledge and tax service performance have a significant positive influence on taxpayer compliance at East Medan Pratama KPP*

***Keywords: Mandatory Compliance, Tax Administration Reform, Tax Knowledge, and Tax Service Performance***

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah rabbil'alamin, dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, ridha, dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Dan tidak lupa shalawat kepada Rasulullah SAW, beserta keluarga dan para sahabat. Skripsi ini berdasarkan pengamatan yang peneliti jalankan di KPP Medan Timur

Skripsi ini belum sempurna, akan tetapi peneliti telah melakukan yang terbaik dalam menyusun skripsi ini. Dengan kerendahan hati peneliti mengharapkan kritik dan saran atas ketidaksempurnaan skripsi ini. Selama melaksanakan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini, tak lepas peneliti banyak menerima bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, sudah selayaknya dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada Allah SWT.

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M,AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr.H.Januri, S.E.,M.M.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnsi Universitas Muhammadiyah SumateraUtara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E.,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 Uniersitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Ibu Assoc. Prof. Dr. Zulia Hanum, S.E., M.Si selaku Ketua Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
6. Bapak Riva Ubar, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Sekretaris Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
7. Ibu Dr. Hj. Dahrani, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan saran serta masukan sehingga skripsi ini dapat peneliti selesaikan.
8. Bapak dan Ibu dosen beserta Staff biro yang telah mendidik dan mengarahkan peneliti dalam proses perkuliahan.
9. Terimakasih Papa Sukiono dan Mama SL Rita Atiningsih yang telah memberikan segala kasih sayang, do'a, motivasi serta material dalam menjalani aktivitas kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
10. Terimakasih kepada kedua abang saya yang Pertama Ryan Frentino, S.Pd dan kedua Riki Yudhistira, S.Ak yang telah memberikan motivasi selama skripsi.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta membalas kebaikan kepada mereka. Akhir kata, peneliti mengharapakan semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkannya khususnya bagi peneliti sendiri. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

**Medan, Mei 2023**  
Peneliti

**RISCA ANGEL OKTAVIA**  
**1905170027**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b>	
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Uraian Teoritis.....	9
1. Kepatuhan Wajib Pajak.....	9
a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	9
b. Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak .....	11
c. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak .....	13
2. Reformasi administrasi perpajakan .....	14
a. Pengertian Reformasi administrasi perpajakan .....	15
b. Program Reformasi administrasi perpajakan .....	16
c. Indikator Reformasi administrasi perpajakan .....	18
3. Pengetahuan perpajakan.....	18
a. Pengertian Pengetahuan perpajakan.....	19
b. Indikator Pengetahuan perpajakan .....	16
4. Kinerja Pelayanan Fiskus .....	20
a. Pengertian Kinerja Pelayanan Fiskus .....	20
b. Dimensi Kinerja Pelayanan Fiskus .....	21
c. Indikator Kinerja Pelayanan Fiskus .....	22
2.2. Kerangka Berfikir.....	24
2.5. Hipotesis Penelitian .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	26
B. Definisi Operasional .....	26
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	28
E. Teknik Pengumpulan Data .....	30
F. Teknik Analisis Data.....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>37</b>
A. Hasil Penelitian .....	37
B. Pembahasan .....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>58</b>
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran .....	58

C. Keterbatasan Penelitian .....59

**DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Medan Timur .....	4
Tabel 1.2 Hasil Pra riset di KPP Pratama Medan Timur .....	4
Tabel 3.1 Jadwal Rencana Penelitian.....	28
Tabel 4.1 Responden berdasarkan Usia .....	37
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Jenis kelamin.....	38
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	38
Tabel 4.4 Skor Angket Untuk Kepatuhan Wajib Pajak .....	38
Tabel 4.5 Skor Angket Untuk Reformasi Administrasi Perpajakan .....	40
Tabel 4.6 Skor Angket Untuk Pengetahuan Pajak.....	42
Tabel 4.7 Skor Angket Untuk Kualitas Pelayanan Perpajakan.....	43
Tabel 4.8 Koefisien .....	45
Tabel 4.9 Regresi Linier Berganda .....	47
Tabel 4.10 Uji t .....	49
Tabel 4.11 Uji F .....	51
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	25
Gambar 4.1 Normalitas .....	45
Gambar 4.2 Scatterplot .....	47
Gambar 4.3 Pengujian Hipotesis I .....	49
Gambar 4.4 Pengujian Hipotesis II .....	49
Gambar 4.5 Pengujian Hipotesis III .....	50
Gambar 4.6 Pengujian Hipotesis IV .....	51

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Membayar pajak adalah salah satu kewajiban bagi setiap orang dalam sebuah negara terutama di Indonesia. Sampai saat ini masih banyak dilematika mengenai pajak baik dalam kepatuhan, ketertiban, dan yang terpenting adalah dalam bidang administrasinya. Masalah ini seharusnya benar-benar diperhatikan untuk perubahan yang lebih baik dan teratur dalam aspek perpajakan (Ersanawita, 2015). Peningkatan penerimaan perpajakan tentunya akan memberikan dampak positif terhadap pembangunan nasional. Adapun hal yang dapat meningkatkan penerimaan pajak salah satunya adalah dengan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajaknya.

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 memnayakan pajaknya dari pemerintah daerah, pemerintah daerah juga telah berupaya membuat sebuah kebijakan dan aturan yang mensinkronisasi keperluan masyarakat.(Ammy, 2023)

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, persepsi perpajakan, pengetahuan dan perubahan aturan perpajakan(Utari & Supadmi, 2017). Dari beberapa faktor tersebut peneliti memfokuskan pada variabel reformasi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kinerja pelayanan perpajakan.

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melaksanakan terobosan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak melalui kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan. Salah satu langkah yang diambil oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah melakukan reformasi di bidang perpajakan (*tax reform*). Reformasi perpajakan yang dilakukan mencakup dua bidang yaitu reformasi di bidang kebijakan dan reformasi di bidang administrasi perpajakan. Reformasi di bidang administrasi dilaksanakan melalui program modernisasi administrasi perpajakan. Adapun konsep program ini adalah perubahan pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi, sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi yang profesional dengan citra yang baik di mata masyarakat.

Reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat. Agar reformasi administrasi perpajakan dapat berhasil maka dibutuhkan struktur pajak yang disederhanakan demi kemudahan dan kepatuhan. Selain itu strategi reformasi yang cocok harus dikembangkan, dan komitmen politik yang kuat terhadap peningkatan administrasi perpajakan (Wijayanti et al., 2016). Dengan adanya reformasi administrasi perpajakan diharapkan mampu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga meningkatkan penerimaan perpajakan bagi pemerintah.

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

pengetahuan pajak dapat menumbuhkan sikap positif dari wajib pajak apabila wajib pajak memahami perundang-undangan perpajakan, sedangkan untuk dapat meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak dapat dilakukan dengan adanya pendidikan perpajakan baik formal maupun nonformal sehingga pengetahuan yang diperoleh wajib pajak semakin banyak dan mereka semakin paham akan pentingnya membayar pajak dan ini berhubungan juga dengan pengelolaan keuangan yang baik dari wajib pajak (Dahrani et al., 2022). Semakin tinggi pengetahuan wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan (Ritonga & Ridho Rizky, 2021).

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan perusahaan yang di harapkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (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).

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				
	2018	2019	2020	2021	2022
Wajib Pajak Terdaftar	129.797	136.726	151.791	153.211	154.310
WP Wajib SPT	44.639	51.191	51.091	52.100	52.192
Realisasi SPT	41.206	38.812	38.336	38.260	39.270
Realisasi Kepatuhan	92,31%	75,82%	75,03%	73,43%	75,24%

Sumber : KPP Pratama Medan Timur (2023)

Berdasarkan data di atas dapat dijelaskan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur mengalami fluktuatif dari tahun ke tahun, pada tahun 2019-2021 tingkat kepatuhan terus mengalami penurunan dan pada tahun 2022 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Kemudian tingkat kepatuhan tertinggi terjadi di tahun 2018 yaitu sebesar 93,21% , namun pada tahun-tahun selanjutnya mengalami penurunan dan berada di bawah 80%. 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%.

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

**Tabel 1.2. Hasil Pra Riset pada Wajib Pajak KPP Medan Timur**

Variabel	Pertanyaan	Jawaban	
		Sudah Baik	Belum Baik
Reformasi Administrasi Perpajakan	Fungsi pelayanan perpajakan	2	8
	metode pelayanan administrasi pajak	3	7
Pengetahuan Perpajakan	Aturan perpajakan	3	7
	Metode pelayanan administrasi pajak	2	8

Berdasarkan hasil pra riset didapatkan hasil bahwasannya terkait dengan

reformasi administrasi perpajakan, mayoritas responden masih menyatakan bahwa fungsi pelayanan perpajakan belum baik, kemudian metode pelayanan administrasi pajak masih susah untuk dimengerti, sedangkan menurut (S. Rahayu & Lingga, 2019) 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 pengetahuan perpajakan mayoritas wajib pajak belum memahami aturan perpajakan dan mayoritas wajib pajak masih memiliki keilmuan perpajakan yang rendah. Selanjutnya terkait dengan kinerja pelayanan perpajakan, mayoritas wajib pajak masih belum memahami prosedur pelayanan pajak dan mayoritas wajib pajak merasa bahwa pelayanan perpajakan masih belum efektif dan efisien, (Hanoum, 2022) mengatakam bahwa pengetahuan perpajakan yang baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT perpajakannya, karena mereka akan menyadari bahwa pajak akan berhubungan dengan pembangunan daerahnya.

Sehubungan dengan fenomena yang dialami maka peneliti tertarik untuk membahas dan menganalisis permasalahan yang berjudul **“Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan Dan Kinerja Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Timur.”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan data diatas maka dapat ditemukan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan di tahun 2019-2021
2. Tingkat kepatuhan wajib pajak cukup rendah dan berada dibawah 80%
3. Fungsi pelayanan perpajakan belum baik karena belum sepenuhnya memiliki sistem *self assesment*
4. Wajib pajak belum memahami aturan perpajakan terkait penghitungan jumlah pajak yang dikenakan dan proses pelaporan SPT

### **C. Batasan dan Rumusan Masalah**

#### **Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini permasalahan penelitian dibatasi dengan menganalisis reformasi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kinerja pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur.

#### **Rumusan Masalah**

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

1. Apakah reformasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur?
3. Apakah kinerja pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur?

4. Apakah reformasi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kinerja pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka dapat diketahui tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh reformasi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kinerja pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis
  - 1) Dapat mengetahui teori-teori tentang reformasi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kinerja pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

- 2) Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai reformasi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kinerja pelayanan 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 reformasi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kinerja pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak
- 2) Dapat dijadikan dasar dan referensi penelitian lebih lanjut mengenai hubungan antara reformasi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kinerja pelayanan 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**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Uraian Teoritis**

##### **1. Kepatuhan Wajib Pajak**

Peraturan perundang-undangan perpajakan yang mengatur tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan” adalah UU No. 6 tahun 1983, sebagaimana telah diubah dengan UU No. 9 tahun 1994, dengan UU No. 16 tahun 2000, terakhir dengan UU No. 28 tahun 2007. Undang-undang tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan” dilandasi falsafah Pancasila dan UUD 1945. UU No. 28 tahun 2007 pada dasarnya mengatur hak dan kewajiban Wajib Pajak, wewenang dan kewajiban aparat pemungut pajak, serta sanksi perpajakan. 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 memnayakan pajaknya dari pemerintah daerah, pemerintah daerah juga telah berupaya membuat sebuah kebijakan dan aturan yang mensinkronisasi keperluan masyarakat. (Maha & Hanum, 2021)

##### **a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan pajak menurut (Harinurdin, 2011) dapat didefinisikan merupakan suatu keadaan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajakny

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

Menurut (Candra et al., 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 pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela (Dahrani & Fauziah, 2021). 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 melaporkan kewajibannya (Dahrani 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 (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 Assesment 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

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. Sanksi perpajakan 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 & Toly, 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 bumi dan bangunan, maka diperlukan alat ukur yang disebut dengan indikator. Adapun indikator kepatuhan wajib pajak menurut (S. Rahayu & Lingga, 2019) 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. (Harahap & Azhari, 2021)

#### **b. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang**

Pajak yang telah dihitung kemudian disetorkan ke kas Negara melalui bank atau kantor pos dengan menggunakan formulir Surat Setoran Pajak (SSP)

#### **c. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak**

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

d. Kepatuhan untuk menyetor kembali surat pemberitahuan

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

## **2. Reformasi Administrasi Perpajakan**

Menurut Sophar Lumbantoran dalam ensiklopedia perpajakan yang disebut dengan administrasi perpajakan (*Tax Administration*) adalah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak (Ersanawita, 2015). Administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan, dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBN.

Administrasi perpajakan akan efektif jika keempat permasalahan diatas dapat diselesaikan. Apabila kebijakan perpajakan yang ada mampu mengatasi masalah masalah di atas secara efektif, maka administrasi perpajakannya sudah dapat dikatakan baik sehingga *tax ratio* akan meningkat. Dasar bagi terwujudnya suatu administrasi pajak yang baik adalah diterapkannya prinsip-prinsip manajemen modern yaitu *Planning*, *Organizing*, *Actuating* dan *Controlling*, terdapatnya kebijakan perpajakan yang jelas dan sederhana sehingga memudahkan Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya, tersedianya Pegawai Pajak yang berkualitas dan jujur serta pelaksanaan penegakan hukum yang tegas dan konsisten, Reformasi Administrasi perpajakan ini berdasarkan

pengesahan Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP) pada Oktober 2021 .

#### **a. Pengertian Reformasi Administrasi Perpajakan**

Menurut (Ersanawita, 2015), reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat. Agar reformasi administrasi perpajakan dapat berhasil maka dibutuhkan struktur pajak yang disederhanakan demi kemudahan dan kepatuhan. Selain itu strategi reformasi yang cocok harus dikembangkan, dan komitmen politik yang kuat terhadap peningkatan administrasi perpajakan.

(Akbar, 2020) memiliki pendapat bahwa Reformasi administrasi perpajakan ialah :“reformasi perpajakan tidak selalu identik dengan modernisasi perpajakan, terlebih jika modernisasi diartikan dalam pengertian yang sempit, yaitu aplikasi Teknologi Informasi (TI) yang lebih canggih. Sesuai dengan esensinya, reformasi perpajakan, dalam hal ini reformasi administrasi perpajakan seharusnya merupakan perubahan sosial sekaligus sebagai instrumen terjaminnya pemasaran politikm, keadilan sosial, dan pertumbuhan ekonomi”

(N. Rahayu, 2010) mengatakan :“tujuan dari reformasi administrasi perpajakan adalah bahwa adadministrasi perpajakan yang ada disuatu Negara mengimplementasikan struktur perpajakan yang efesieen dan efektif, guna mencapai sasaran penerimaan pajak yang peningkatan kuantitas dan kualitas pegawai pajak maupun peningkatan kesadaran wajib pajak untuk patuh dalam kewajiban perpajakannya. Selain itu juga pengembangan teknologi informasi pada instansi perpajakan untuk keberadaan teknologi informasi yang telah lebih

dimiliki dahulu oleh Wajib Pajak untuk menjawab tantangan globalisasi. Kemudian masalah perbaikan struktur organisasi instansi pajak, proses dan prosedur administrasi perpajakan, serta sumber daya finansial bagi pengembangan perpajakan dan insentif yang cukup pegawai pajak”.

Sasaran reformasi administrasi pajak sendiri adalah meningkatkan kepatuhan para pembayar pajak dan melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk penerimaan maksimal dengan biaya optimal. Elemen dasar dalam reformasi administrasi perpajakan mempunyai beberapa syarat antara lain:

- a. Komitmen politik yang berkelanjutan
- b. Staf yang mampu berkonsentrasi terhadap pekerjaan dalam jangka panjang
- c. Strategi yang tepat dan didefinisikan dengan baik karena tidak ada strategi yang cocok untuk semua negara
- d. Pendidikan dan pelatihan pegawai
- e. Tersedia dana dan sumber daya lain yang cukup

#### **b. Program Reformasi Administrasi Perpajakan**

Program-program reformasi administrasi perpajakan jangka menengah Direktorat Jenderal Perpajakan” menurut (N. Rahayu, 2010) adalah sebagai berikut: a. Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan’

- 1) ‘Meningkatkan Kepatuhan Sukarela’
  - a) Program kampanye sadar dan peduli pajak.
  - b) Program pengembangan”pelayanan”perpajakan.
- 2) ‘Memelihara (Maintaining) Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak’
  - a) Program pengembangan”pelayanan prima.

b) Program penyederhanaan pemenuhan kewajiban perpajakan.

3) Menangkal Ketidak Patuhan Perpajakan (*Combatting Noncompliance*)

a) Program merevisi pengenaan sanksi.

b) Program menyikapi berbagai kelompok wajib pajak tidak patuh.

c) Program meningkatkan efektivitas pemeriksaan.

d) Program modernisasi aturan dan metode pemeriksaan dan penagihan.

e) Program penyempurnaan ekstensifikasi.

f) Program pemanfaatan teknologi terkini dan pengembangan IT masterplan.

g) Program pengembangan dan pemanfaatan bank data.

b. 'Meningkatkan Kepercayaan masyarakat Terhadap Administrasi Perpajakan'

1) Meningkatkan Citra Direktorat Pajak

a) Program merevisi UU KUP.

b) Program penerapan Good Corporate Governance.

c) Program memperbaiki mekanisme keberatan dan banding.

d) Program penyempurnaan prosedur pemeriksaan.

2) 'Melanjutkan Pengembangan Administrasi *Large Taxpayer office* (LTO) atau kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar'

a) Program peningkatan pelayanan, pemeriksaan dan penagihan pada LTO.

b) Program peningkatan jumlah Wajib Pajak terdaftar pada LTO selain BUMN/BUMD.

c) Program penerapan sistem administrasi LTO pada kanwil Direktorat Jenderal Pajak.

d) Program penerapan sistem administrasi LTO pada kanwil lainnya.

### 3) Meningkatkan Produktivitas Aparat Perpajakan

a) Program reorganisasi Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan fungsi dan kelompok wajib pajak.

b) Program peningkatan kemampuan pengawasan dan pembinaan oleh kantor Pusat/Kanwil Direktorat Jenderal Pajak.

c) Program penyusunan kebijakan baru untuk manajemen Sumber Daya Manusia (SDM).

d) Program peningkatan mutu sarana dan prasarana kerja.

e) Program penyusunan rencana kerja operasional.

### c. Indikator Reformasi Administrasi Perpajakan

Menurut (Fajriyah, 2020) adapun indikator yang terkait dengan reformasi administrasi perpajakan:

a. Pembenahan fungsi pelayanan dan pemeriksaan

b. Jalur pengawasan tugas pelayanan dan pemeriksaan

c. Perubahan metode pelayanan dan pemeriksaan

d. Perubahan metode operasi dan informasi

e. Mensinergikan faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja organisasi.”

### 3. Pengetahuan Pajak

Pengatahuan pajak merupakan sebuah sikap kompetensi dari wajib pajak terkait pemahamannya tentang perpajakan, hal ini diperlukan dalam rangka memberikan sebuah wawasan mendalam akan perpajakan sehingga diharapkan

wajib pajak menjadi tau dan faham untuk apa pengeluaran membayar pajak ini dilakukan sehingga akan meningkatkan penerimaan pajak daerah.

#### **a. Pengertian Pengetahuan Pajak**

Pengertian pengetahuan pajak Menurut (Ritonga & Zauhari, 2021) “Pengetahuan merupakan hasil “tahu” dan ini terjadi setelah orang mengadakan penginderaan terhadap suatu objek tertentu”. Selanjutnya definisi pajak menurut (Waluyo, 2016) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal-balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pengetahuan pajak adalah informasi terkait perpajakan yang dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk melakukan suatu tindakan, mengambil keputusan, dan untuk menempuh strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Lestari et al., 2021).

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

#### **b. Indikator Pengetahuan Pajak**

Selanjutnya pengetahuan pajak dapat menumbuhkan sikap positif dari wajib pajak apabila wajib pajak memahami perundang-undangan perpajakan, sedangkan untuk dapat meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak dapat

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

Pengetahuan Perpajakan dalam penelitian ini akan diukur dengan lima (5) item pertanyaan dan menggunakan indikator sebagai berikut (Wardani & Rumiya, 2017) :

1. Wajib Pajak mengetahui fungsi dari pajak yang dibayar.
2. Wajib Pajak mengetahui bahwa membayar Pajak merupakan kewajiban setiap warga negara.
3. Wajib Pajak mengetahui perubahan peraturan perpajakan yang berlaku.
4. Wajib Pajak mengerti bagaimana cara menghitung pajak yang harus dibayar.
5. Wajib Pajak membayar sesuai dengan peraturan yang berlaku.

#### **4. Kinerja Pelayanan Perpajakan**

##### **a. Pengertian Kinerja Pelayanan Perpajakan**

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan perusahaan yang diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (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 (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 Binjai
- 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 di kenakan. b. Fiskus telah memberikan pelayanan pajak secara prosedur c. Cara membayar dan melunasi pajak adalah mudah dan efisien (Kamila Hanoum, 2022)

## **B. Kerangka Konseptual**

### **1. Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut (Ersanawita, 2015), reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat. Agar reformasi administrasi perpajakan dapat berhasil maka dibutuhkan struktur pajak yang disederhanakan demi kemudahan dan kepatuhan. Selain itu strategi reformasi yang cocok harus dikembangkan, dan komitmen politik yang kuat terhadap peningkatan administrasi perpajakan. (Akbar, 2020) memiliki pendapat bahwa Reformasi administrasi perpajakan ialah :“reformasi perpajakan tidak selalu identik dengan modernisasi perpajakan, terlebih jika modernisasi diartikan dalam pengertian yang sempit, yaitu aplikasi Teknologi Informasi (TI) yang lebih canggih.

Sesuai dengan esensinya, reformasi perpajakan, dalam hal ini reformasi administrasi perpajakan seharusnya merupakan perubahan sosial sekaligus sebagai instrumen terjaminnya pemasaran politikm, keadilan sosial, dan pertumbuhan ekonomi, perubahan administrasi perpajakan seharusnya ditujukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh (S. Rahayu & Lingga, 2009), (Candra et al., 2013) dan (Candra et al., 2013) menyatakan bahwa reformasi adminisitrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **2. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengetahuan pajak Menurut Notoatmodjo (2012:138) “Pengetahuan merupakan hasil “tahu” dan ini terjadi setelah orang mengadakan penginderaan terhadap suatu objek tertentu”. Selanjutnya definisi pajak menurut Soemitro dalam Waluyo (2013:2) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal-balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pengetahuan pajak adalah informasi terkait perpajakan yang dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk melakukan suatu tindakan, mengambil keputusan, dan untuk menempuh strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh (Kamila Hanoum, 2022), (Ersanawita, 2015) dan (Fajriyah, 2020) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **3. Pengaruh Kinerja Pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

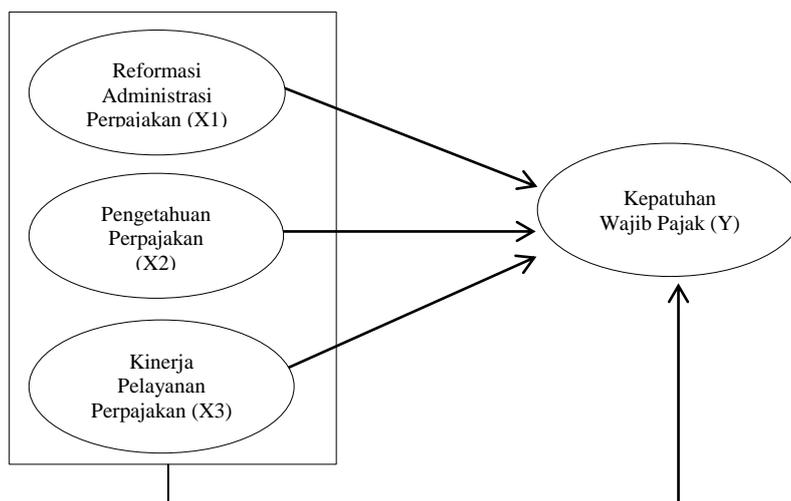
Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan perusahaan yang di harapkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (Hasanah and Indriani 2017). Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan wajib pajak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

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

#### **4. Pengaruh Reformasi Administrasi, Pengetahuan Pajak dan Kinerja Pelayanan fiskus secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan uraian diatas, gambaran tentang pengaruh pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan adalah sebagai berikut :



**Gambar 2.1. Kerangka Konseptual**

#### **C. 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 reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur

2. Ada pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur
3. Ada pengaruh kinerja pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur
4. Ada pengaruh reformasi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kinerja pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. 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 Reformasi Administrasi Perpajakan ( $X_1$ ), Pengetahuan Perpajakan ( $X_2$ ) Kinerja Pelayanan Perpajakan ( $X_3$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( $Y$ ).

#### B. Definisi Operasional Variabel

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

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1	Reformasi Administrasi Perpajakan ( $X_1$ )	Penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat.	1. Pembedaan fungsi pelayanan dan pemeriksaan 2. Jalur pengawasan tugas pelayanan dan pemeriksaan 3. Perubahan metode pelayanan dan pemeriksaan	Ordinal

2	Pengetahuan Perpajakan (X <sub>1</sub> )	Kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik soal tarif pajak maupun manfaat pajak yang berguna bagi mereka	1. Pengetahuan WP 2. Karakteristik WP 3. Tingkat pendidikan WP	Ordinal
3	Kinerja Pelayanan Perpajakan (X <sub>3</sub> )	suatu keunggulan dan pemenuhan kebutuhan dalam memberikan perlakuan yang baik agar masyarakat (wajib pajak) mencapai kepuasan dalam layanan di kantor pajak	1. memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan 2. memberikan pelayanan pajak secara prosedur 3. mudah dan efisien	Ordinal
4	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya yakni sesuai dengan undang-undang perpajakan	1. Melaporkan informasi dengan benar 2. Kompensasi pajak 3. Penegakan hukum	Ordinal

### C. Tempat dan Waktu Penelitian

#### 1. Tempat Penelitian

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

## 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan awal bulan Maret 2023 sampai dengan bulan Juli 2023 dengan rencana waktu penelitian seperti tabel berikut ini.

**Tabel 3.1 Waktu Penelitian**

Jenis Kegiatan	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
Pengajuan judul																				
Penyusunan Proposal																				
Bimbingan Proposal																				
Seminar Proposal																				
Penyusunan Skripsi																				
Sidang Meja Hijau																				

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah Seluruh Wajib Pajak pada KPP Medan Timur yang terdaftar yaitu sebanyak 154.310.

### 2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2018) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini sampel

diambil dengan menggunakan rumus Slovin. Rumus slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila jumlah populasi cukup banyak. Berikut rumus yang digunakan :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel/jumlah responden

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 154.310 dan e = 10% yaitu :

$$n = \frac{154.310}{1 + 154.310 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{154.310}{1 + 154.310(0,01)}$$

$$n = \frac{154.310}{1 + 154.310}$$

n = 94,6 dibulatkan menjadi 100 responden

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

## E. 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.

## **F. Metode Analisis Data**

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

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

#### **a. 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 Multikolonearitas

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

## 2. Analisis Regresi Berganda

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda (multiple regression analysis). Mode 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 : pengetahuan perpajakan ( $X_1$ ) dan kesadaran wajib pajak ( $X_2$ ). Dengan persamaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

Y = Kepatuhan WP dalam membayar pajak

$\beta$  = Konstanta

$X_1$  = Reformasi Administrasi Perpajakan

$X_2$  = Pengetahuan Perpajakan

$X_3$  = Kinerja Pelayanan 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

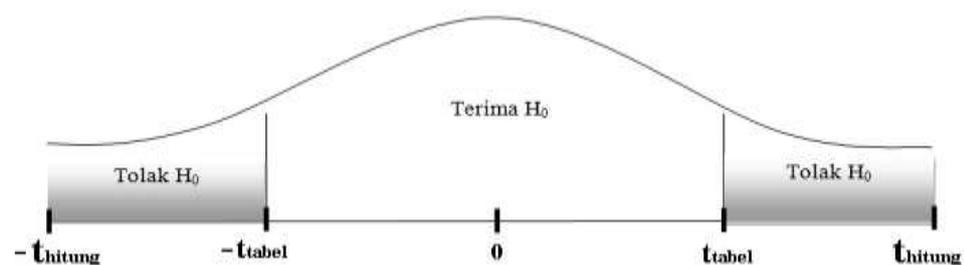
Bentuk pengujian

$H_0 : 0$ , 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:

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

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

Keterangan :

$R^2$  = Koefisien Determinasi

$k$  = Jumlah variabel independen

$n$  = Jumlah anggota atau kasus

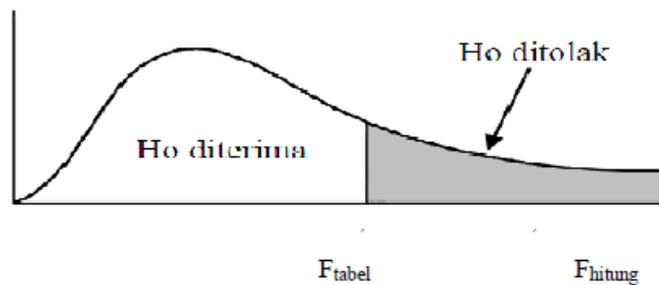
Bentuk pengujian

$H_0 = 0$ , 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.



**Gambar III.2 Kurva Pengujian Hipotesis (Uji F)**

- c. 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 :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Nilai Koefisien Determinasi

$r^2$  = Koefisien Korelasi dikuadratkan

## BAB 4

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 4.1.1. Deskripsi Data

##### 4.1.1.1. Karakteristik Responden

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada reponden 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
< 31 Tahun	36	36.0	36.0	36.0
31-40 tahun	10	10.0	10.0	46.0
Valid 41-50 Tahun	42	42.0	42.0	88.0
> 50 Tahun	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwasannya mayoritas responden adalah yang berusia pada 41-50 tahun yaitu sebesar 42% atau sebanyak 42 orang, wajib pajak yang berusia <31 tahun yaitu sebesar 36% atau sebanyak 36 orang, kemudian <31 tahun adalah sebesar 36% atau sebanyak 36 orang, dan yang

berusia >50 tahun sebesar 12% atau sebanyak 12 orang.

**Tabel 4.2**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**  
**Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	78	78.0	78.0	78.0
Perempuan	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Sumber : Data diolah (2023)**

Dari tabel di atas dapat dideskripsi bahwasanya jenis kelamin terbanyak (mayoritas) dalam penelitian ini adalah laki-laki dengan besaran nilai 78% atau sebanyak 78 orang, sedangkan perempuan sebesar 22% atau sebanyak 22 orang.

**Tabel 4.3**  
**Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**  
**Tingkat Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA/SMK	20	20.0	20.0	20.0
S1 Sederajat	71	71.0	71.0	91.0
S2 dan di atasnya	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Sumber : Data diolah (2023)**

Dari tabel di atas dapat dideskripsi bahwasanya lama bekerja (mayoritas) menjadi responden dalam penelitian ini adalah responden yang tingkat pendidikan terakhirnya S1 sebesar 71% atau sebanyak 71 orang, responden yang tingkat pendidikan terakhirnya SMA/SMK sebesar 20% atau sebanyak 20 orang dan responden yang tingkat pendidikan terakhirnya S2 sebesar 9% atau sebanyak 9 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)											
	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
Pert	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	29	29	44	44	22	22	3	3	2	2	100	100
2	53	53	27	27	12	12	5	5	3	3	100	100
3	43	43	38	38	10	10	7	7	2	2	100	100
4	50	50	38	38	3	3	8	8	1	1	100	100
5	44	44	40	40	7	7	5	5	4	4	100	100
6	43	43	36	36	12	12	7	7	2	2	100	100

Sumber : Data Penelitian Diolah (2023)

Dari tabel diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel Kepatuhan Wajib Pajak adalah:

- 1) Jawaban responden, Saya selalu mengisi formulir pajak dengan benar dan lengkap sesuai data kenyataan, mayoritas responden menjawab sangat setuju.
- 2) Jawaban responden, Saya selalu menghitung pajak terutang dengan benar sesuai ketentuan yang berlaku, mayoritas responden menjawab sangat setuju.
- 3) Jawaban responden, Saya melaporkan dan membayar pajak sesuai dengan batas waktu yang sudah di tentukan, mayoritas responden menjawab sangat setuju.
- 4) Jawaban responden, Saya selalu membayar pajak sesuai dengan jumlah yang sebenarnya, mayoritas responden menjawab sangat setuju.

- 5) Jawaban responden, Saya melaporkan dan membayar pajak atas dasar kesadaran pribadi mayoritas responden menjawab sangat setuju.
- 6) Jawaban responden, Saya melaporkan dan membayar pajak agar terhindar dari aturan hukum, mayoritas responden menjawab sangat setuju.

## 2. Variabel Reformasi administrasi perpajakan ( $X_1$ )

Berdasarkan penyebaran angket kepada wajib pajak diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel Reformasi administrasi perpajakan sebagai berikut :

**Tabel 4.5**  
**Skor Angket Untuk Variabel Reformasi administrasi perpajakan ( $X_1$ )**

No	Jawaban Reformasi administrasi perpajakan ( $X_1$ )											
	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	37	37	31	31	20	20	8	8	4	4	100	100
2	31	31	25	25	30	30	7	7	7	7	100	100
3	47	47	26	26	18	18	4	4	5	5	100	100
4	44	44	34	34	10	10	9	9	3	3	100	100
5	48	48	30	30	13	13	5	5	4	4	100	100
6	53	53	30	30	9	9	5	5	3	3	100	100

Sumber : Data Penelitian Diolah (2023)

Dari tabel diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel Reformasi administrasi perpajakan adalah:

- 1) Jawaban responden, Struktur organisasi pada KPP modern telah berubah menjadi berdasarkan fungsi pelayanan, pemeriksaan, penagihan, pengawasan, dan konsultasi, dengan adanya fungsi tersebut memudahkan jalur penyelesaian pelayanan dan pemeriksaa, mayoritas responden menjawab sangat setuju

- 2) Jawaban responden, Adanya Account Representative (Penghubung antara WP dengan Kantor Pajak yang bertanggung jawab dalam menyampaikan informasi) benar-benar melakukan fungsinya sebagaimana mestinya, yaitu membimbing WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, mayoritas responden menjawab sangat setuju
- 3) Jawaban responden, Kemudahan pelayanan dengan adanya Account Representative yang melayani dan memberikan konsultasi kepada WP mengenai kewajiban perpajakannya, mayoritas responden menjawab sangat setuju
- 4) Jawaban responden, Modernisasi administrasi perpajakan pada KPP, menciptakan kejelasan tugas para aparatur pajak sehingga mempermudah wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan perpajakan, mayoritas responden menjawab sangat setuju
- 5) Jawaban responden, Sistem pelaporan pajak secara elektronik dapat memberikan kemudahan bagi WP, mayoritas responden menjawab sangat setuju
- 6) Jawaban responden, Sistem Administrasi Modern (digitalisasi: e-SPT, e-filing) sudah dimanfaatkan demi kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan, mayoritas responden menjawab sangat setuju

### **3. Variabel Pengetahuan pajak (X<sub>2</sub>)**

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

**Tabel 4.6**  
**Skor Angket Untuk Variabel Pengetahuan pajak (X<sub>2</sub>)**

No	Jawaban Pengetahuan pajak ( X <sub>2</sub> )											
	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
Pert	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	51	51	32	32	8	8	8	8	1	1	100	100
2	46	46	42	42	4	4	8	8	0	0	100	100
3	52	52	30	30	12	12	6	6	0	0	100	100
4	41	41	44	44	8	8	3	3	4	4	100	100
5	43	43	36	36	15	15	5	5	1	1	100	100
6	29	29	38	38	22	22	10	10	1	1	100	100

Sumber : Data Penelitian Diolah (2023)

Dari tabel diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel Pengetahuan pajak adalah:

- 1) Jawaban responden, Saya mengetahui manfaat dan fungsi pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan negara dan sarana umum bagi masyarakat, mayoritas responden menjawab sangat setuju.
- 2) Jawaban responden, Saya memahami bagaimana cara mengisi SPT, menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan benar, mayoritas responden menjawab sangat setuju.
- 3) Jawaban responden, Saya akan dikenakan sanksi apabila saya melalaikan kewajiban perpajakan saya, mayoritas responden menjawab sangat setuju.
- 4) Jawaban responden, Saya dapat menjelaskan peraturan mengenai batas waktu pembayaran dan pelaporan SPT, mayoritas responden menjawab sangat setuju.
- 5) Jawaban responden, Saya termasuk WP dengan tingkat pendidikan sarjana, mayoritas responden menjawab sangat setuju.
- 6) Jawaban responden, Tingkat pendidikan bukan alasan tidak mengetahui perpajakan, mayoritas responden menjawab sangat setuju.

#### 4. Variabel Kinerja Pelayanan Perpajakan ( $X_3$ )

Berdasarkan penyebaran angket kepada wajib pajak diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel Kinerja Pelayanan Perpajakan sebagai berikut :

**Tabel 4.7**  
**Skor Angket Untuk Variabel Kinerja Pelayanan Perpajakan ( $X_3$ )**

No	Jawaban Kinerja Pelayanan Perpajakan ( $X_3$ )											
	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
Pert	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	44	44	38	38	9	9	7	7	2	2	100	100
2	48	48	35	35	8	8	7	7	2	2	100	100
3	33	33	42	42	17	17	6	6	2	2	100	100
4	32	32	44	44	13	13	9	9	2	2	100	100
5	42	42	40	40	5	5	13	13	0	0	100	100
6	34	34	38	38	20	20	6	6	2	2	100	100

Sumber : Data Penelitian Diolah (2023)

Dari tabel diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel Kinerja

Pelayanan Perpajakan 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 pelayanan yang cepat pada wajib pajak, mayoritas responden menjawab sangat setuju
- 6) Jawaban responden, Kantor pajak sigap menanggapi keluhan yang disampaikan wajib pajak, mayoritas responden menjawab sangat setuju

#### **4.1.2. Uji Persyarata Regresi / Uji Asumsi Klasik**

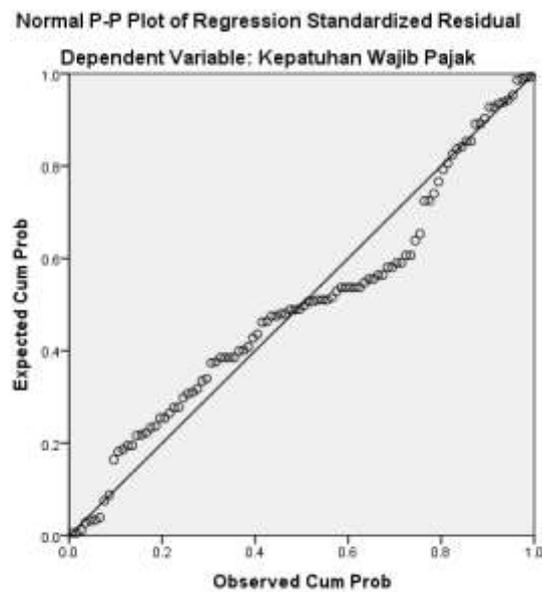
Pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah ada atau tidaknya penyimpangan dari asumsi klasik pada model regresi linear berganda merupakan model yang baik atau tidak.

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 variable dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.



**Gambar 4.1 Normalitas**

Sumber : Data diolah (2023)

Gambar di atas mengindikasikan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga data dalam model regresi ini cenderung normal.

## 2) Multikolinearitas

Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antara variable independent. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflasi Factor/VIf*), yang tidak melebihi 4 atau 5.

**Tabel 4.8 Coefficient**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Correlations			Collinearity Statistics	
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)					
1					
Reformasi Administrasi Perpajakan	.890	.474	.230	.176	3.687
Pengetahuan Pajak	.787	.171	.074	.312	3.201
Kinerja Pelayanan Perpajakan	.847	.285	.127	.229	3.373

Sumber : Data diolah (2023)

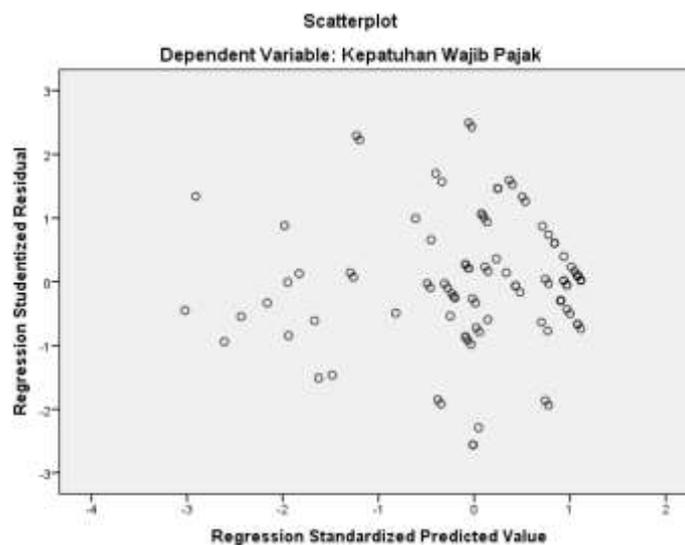
Ketiga variabel independent yaitu  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 4 atau 5), dan nilai *Variance*

*Inflation Faktor* (VIF) lebih kecil dari 4, sehingga tidak terjadi multikolonieritas dalam variable independen 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 baik 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 (2023)

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 Linier 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 :

$$Y = \alpha + bX_1 + bX_2 + bX_3 + e$$

**Tabel 4.9 Regresi Linear Berganda**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error				
1	(Constant)	3.319	1.503			
	Reformasi Administrasi Perpajakan	.619	.117	.549	5.271	.000
	Pengetahuan Pajak	.180	.106	.132	3.695	.003
	Kinerja Pelayanan Perpajakan	.310	.107	.265	2.908	.005

Sumber : Data diolah (2023)

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

$$Y = 3,319 + 0,619X_1 + 0,180X_2 + 0,310X_3 + e$$

- 1) Konstanta mempunyai nilai regresi positif, artinya jika variabel Reformasi administrasi perpajakan, Pengetahuan pajak dan Kinerja Pelayanan Perpajakan dianggap nol, maka hubungannya searah terhadap Kepatuhan wajib pajak .
- 2) Reformasi administrasi perpajakan mempunyai koefisien regresi dengan arah positif, artinya bahwa setiap kenaikan variabel Reformasi administrasi perpajakan maka akan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak
- 3) Pengetahuan pajak mempunyai koefisien regresi dengan arah positif, artinya bahwa setiap kenaikan variabel Pengetahuan pajak maka akan terjadi peningkatan Kepatuhan wajib pajak
- 4) Kinerja Pelayanan Perpajakan mempunyai koefisien regresi dengan arah positif, artinya bahwa setiap kenaikan variabel Kinerja Pelayanan 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 indeenden 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<sup>a</sup>**

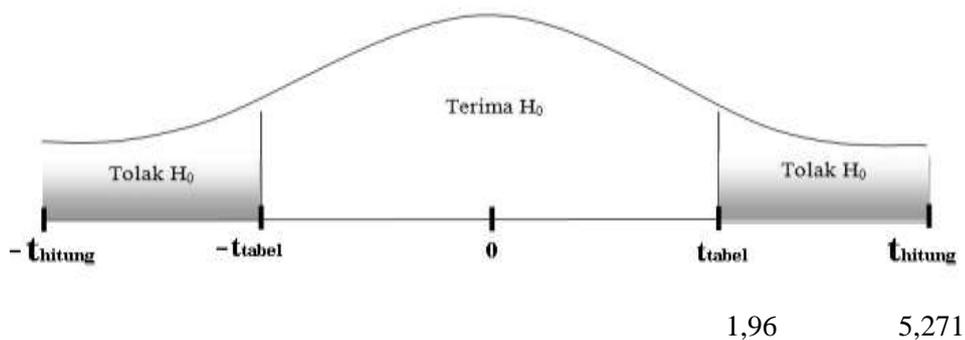
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error				
1	(Constant)	3.319	1.503			
	Reformasi Administrasi Perpajakan	.619	.117	.549	5.271	.000
	Pengetahuan Pajak	.180	.106	.132	3.695	.003

Kinerja Pelayanan Perpajakan	.310	.107	.265	2.908	.005
------------------------------	------	------	------	-------	------

Sumber : Data diolah (2023)

### a) Pengaruh Reformasi administrasi perpajakan terhadap Kepatuhan wajib pajak

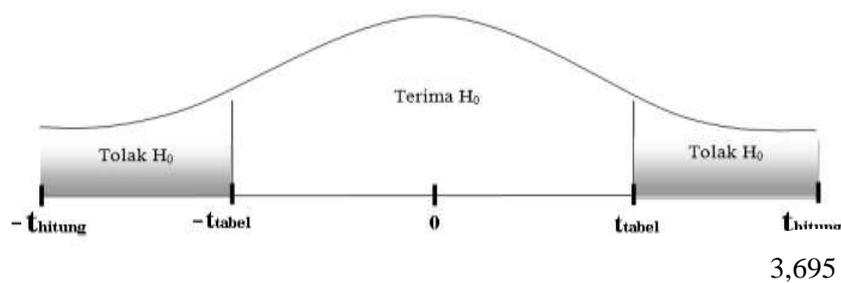
Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel Reformasi administrasi perpajakan menunjukkan nilai  $t_{hitung} = 5,271 > t_{tabel} = 1,96$  dengan nilai signifikansi sebesar  $= 0,000 < 0,05$  dengan demikian berarti Reformasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak, yang berarti Hipotesis diterima. Artinya Reformasi administrasi perpajakan yang baik akan meningkatkan Kepatuhan wajib pajak



Gambar 4.3 Pengujian Hipotesis I

### b) Pengaruh Pengetahuan pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak

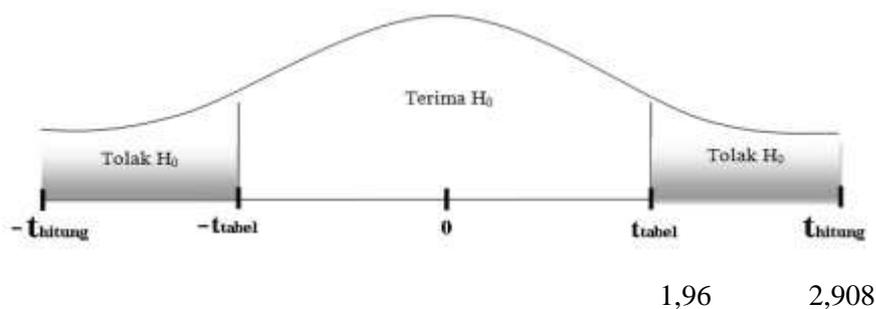
Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk Pengetahuan pajak  $= 3,695 > t_{tabel} = 1,96$  dengan nilai signifikansi sebesar  $= 0,003 < 0,05$  yang berarti menunjukkan bahwa Pengetahuan pajak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak, hal ini berarti Hipotesis diterima.



**Gambar 4.4 Pengujian Hipotesis II**

**c) Pengaruh Kinerja Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan wajib pajak**

Hasil pengujian diperoleh nilai  $t$  untuk variabel Kinerja Pelayanan Perpajakan menunjukkan nilai  $t = 2,908 > t_{\text{tabel}} = 1,96$  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)**

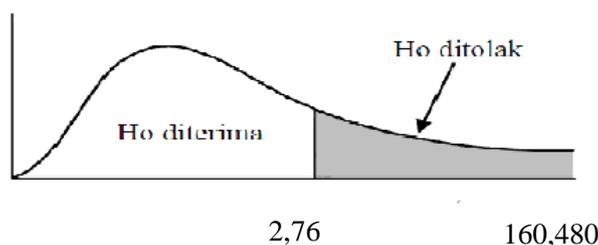
Hasil perhitungan Uji F disajikan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.11 Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3022.421	3	1007.474	143.037	.000 <sup>b</sup>
	Residual	676.169	96	7.043		
	Total	3698.590	99			

Sumber : Data diolah (2023)

Dari hasil pengolahan data di atas terlihat bahwa nilai  $F_{hitung} = 143,037 >$  dari  $F_{tabel} = 2,76$  (lihat tabel F untuk  $N = 100$ ) dengan nilai probabilitas yakni sig adalah sebesar  $0,000 < 0,05$ . Artinya Reformasi administrasi perpajakan, Pengetahuan pajak dan Kinerja Pelayanan Perpajakan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak, maka keputusannya Hipotesis diterima.



Gambar 4.6 Pengujian Hipotesis IV

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

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 <sup>b</sup>							
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.913 <sup>a</sup>	.834	.829	3.51110	.834	160.480	3

Sumber : Data diolah (2023)

Dari hasil pengolahan data di atas terlihat bahwa nilai koefisien korelasi (R Square) sebesar 0,834, hal ini berarti Reformasi administrasi perpajakan, Pengetahuan pajak dan Kinerja Pelayanan Perpajakan secara bersama-sama berpengaruh sebesar 83,4% terhadap Kepatuhan wajib pajak, sedangkan sisanya 16,6% 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 reformasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak? terjawab bahwa reformasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur, kemudian apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib? Terjawab bahwa pajak pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur, selanjutnya apakah kinerja pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak? Terjawab bahwa kinerja pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur. Dan selanjutnya apakah Reformasi administrasi perpajakan, Pengetahuan pajak dan Kinerja Pelayanan Perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak? Terjawab bahwa Reformasi administrasi perpajakan, Pengetahuan pajak dan Kinerja Pelayanan 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 Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa reformasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak, yang berarti Hipotesis diterima. Artinya Reformasi administrasi perpajakan yang baik akan meningkatkan Kepatuhan wajib pajak.

Reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat. Agar reformasi administrasi perpajakan dapat berhasil maka dibutuhkan struktur pajak yang disederhanakan demi kemudahan dan kepatuhan. Selain itu strategi reformasi yang cocok harus dikembangkan, dan komitmen politik yang kuat terhadap peningkatan administrasi perpajakan. (Akbar, 2020) memiliki pendapat bahwa Reformasi administrasi perpajakan ialah :“reformasi perpajakan tidak selalu identik dengan modernisasi perpajakan, terlebih jika modernisasi diartikan dalam pengertian yang sempit, yaitu aplikasi Teknologi Informasi (TI) yang lebih canggih.

Sesuai dengan esensinya, reformasi perpajakan, dalam hal ini reformasi administrasi perpajakan seharusnya merupakan perubahan sosial sekaligus sebagai instrumen terjaminnya pemasaran politikm, keadilan sosial, dan pertumbuhan ekonomi, perubahan administrasi perpajakan seharusnya ditujukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dalam Reformasi administrasi perpajakan pengesahan Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP) pada Oktober 2021, Struktur organisasi pada KPP modern telah berubah menjadi berdasarkan fungsi pelayanan, pemeriksaan, penagihan, pengawasan, dan konsultasi, dengan adanya fungsi tersebut memudahkan jalur penyelesaian pelayanan dan pemeriksaan dan ini belum sepenuhnya berlaku di KPP Pratama Medan Timur, kemudian modernisasi administrasi perpajakan pada KPP akan menciptakan kejelasan tugas para aparatur pajak sehingga mempermudah wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan perpajakan dan Sistem pelaporan pajak secara elektronik dapat memberikan kemudahan bagi WP dan ini sudah berjalan di KPP Pratama Medan Timur.

Dengan adanya reformasi administrasi perpajakan diharapkan dapat mempermudah kinerja KPP Pratama Medan Timur dalam hal kegiatan operasional dan pelayanan kepada wajib pajak, hal ini juga akan berdampak kepada kemudahan wajib pajak dalam melakukan penyetoran pajak sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dilakukan oleh (S. Rahayu & Lingga, 2009), (Candra et al., 2013) dan (Candra et al., 2013) menyatakan bahwa reformasi adminisitrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **4.2.2. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Pengetahuan pajak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak, hal ini berarti Hipotesis diterima. Artinya ketika pengetahuan pajak meningkat maka akan berdampak kepada

kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan merupakan hasil “tahu” dan ini terjadi setelah orang mengadakan penginderaan terhadap suatu objek tertentu”. Selanjutnya definisi pajak menurut Soemitro dalam Waluyo (2013:2) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal-balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

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

Adapun fenomena yang terjadi pada KPP Pratama Medan Timur terkait dengan pengetahuan pajak yaitu wajib pajak masih belum memahami aturan perpajakan terkait penghitungan jumlah pajak yang dikenakan dan proses pelaporan SPT, wajib pajak masih banyak yang belum memahami bagaimana cara mengisi SPT, menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan benar, kemudian wajib pajak belum dapat menjelaskan peraturan mengenai batas waktu pembayaran dan pelaporan SPT, sehingga ketika wajib pajak memiliki pengetahuan yang baik maka akan dapat meningkatkan pelaporan pajak dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dilakukan oleh (Kamila Hanoum, 2022), (Ersanawita, 2015) dan (Fajriyah, 2020) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **4.2.3. Pengaruh Kinerja Pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian 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.

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.

#### **4.2.4. Pengaruh Reformasi Administrasi, Pengetahuan Pajak dan Kinerja Pelayanan fiskus secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Dari hasil pengolahan menunjukkan bahwa reformasi administrasi perpajakan, Pengetahuan pajak dan Kinerja Pelayanan 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 2019-2021, 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.

Reformasi administrasi perpajakan, pengetahuan pajak dan kinerja pelayanan 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 bertambahnya pengetahuan wajib pajak atas pemahamannya terkait perpajakan dan didukung oleh pelaksanaan kinerja yang mendukung di KPP Pratama Medan Timur , 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. Reformasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur, sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Medan Timur telah berubah kearah digital sehingga akan berdampak kepada peningkatan kepatuhan wajib pajak.
2. Pengetahuan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur, wajib pajak yang memiliki pengetahuan yang baik terkait dengan perhitungan dan pelaporan pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
3. Kinerja Pelayanan Perpajakan memiliki pengaruh positif 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.
4. Reformasi administrasi perpajakan, Pengetahuan pajak dan Kinerja Pelayanan Perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Kepada KPP Pratama Medan Timur agar dapat meningkatkan pelayanan sesuai dengan reformasi administrasi perpajakan seperti dengan menambahkan sistem digital di KPP Pratama Medan Timur serta pemisahan fungsi pelayanan, pemeriksaan, penagihan, pengawasan, dan konsultasi, yang diharapkan dengan adanya fungsi tersebut memudahkan jalur penyelesaian pelayanan dan pemeriksaan .
2. Kepada KPP Pratama Medan Timur agar dapat memberikan informasi yang jelas serta fasilitas pendukung dalam proses pembayaran perpajakan sehingga memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPTnya.
3. Kepada wajib pajak juga diharapkan dapat saling mendukung dengan mensosialisasikan informasi-informasi yang didapatkan untuk peningkatan pengetahuan pajak, misalnya peraturan-peraturan dan juga mengikuti pelatihan-pelatihan untuk pengembangan diri.
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.

## **C. Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dijelaskan keterbatasan penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian ini masih menggunakan tiga variabel saja yaitu Reformasi administrasi perpajakan, Pengetahuan pajak dan Kinerja Pelayanan Perpajakan, sedangkan variabel mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak masih banyak.
2. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden sehingga selanjutnya dapat ditambah untuk menambah kualitas penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Q. (2013). Peran Sosialisasi E-Registration Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Di Kpp Pratama Surabaya Wonocolo). *Jurnal Akuntansi Unesa*, 2(1), 1–20.
- Akbar, L. R. (2020). Analisis kinerja direktorat jendral pajak dalam optimalisasi penerimaan pajak di era-pandemi Covid 19. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 7(1), 98–110.
- Alfian, R. (2017). *Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. 9(2), 1565–1573.
- Ammy, B. (2023). 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: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 7(1), 173–183.
- Candra, R., Wibisono, H., & Mujilan, A. (2013). Modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. *JRMA (Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi)*, 1(1), 40–48.
- Dahrani, D., & Fauziah, S. (2021). Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Dan Pajak Parkir Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kecamatan Hampanan Perak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*.
- Dahrani, D., & Ramadhan, W. (2021). Pengaruh Penerapan E-System Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan. *Jurnal Pembangunan Perkotaan*, 9(1), 9–14.
- Dahrani, D., Saragih, F., & Ritonga, P. (2022). Model Pengelolaan Keuangan Berbasis Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan: Studi pada UMKM di Kota Binjai. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 6(2), 1509–1518.
- Dahrani, D., Sari, M., Saragih, F., & Jufrizen, J. (2021). Model Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Melakukan Usaha di Kota Medan). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(2).
- Dahrani, D., & Syahfitri, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Online Shop Ditinjau Dari Perspektif Islam Pada Home Industry Queennacollection. *SOSEK: Jurnal Sosial dan Ekonomi*, 3(1), 30-34.
- Dahrani, D., & Ramadhan, W. (2021). Pengaruh Penerapan E-System Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan. *Jurnal Pembangunan Perkotaan*,

9(1), 9–14.

- Dahrani, D. & Ritonga, P. (2022). Model Pengelolaan Keuangan Berbasis Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan: Studi pada UMKM di Kota Binjai. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 6(2), 1509–1518.
- Ersanawita, L. (2015). *Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Sleman*. UAJY.
- Fajriyah, N. (2020). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*.
- Hanum, Z., & Ultari, W. (2019). Analisis Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Pajak Reklame. *Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu “ Inovasi Produk Penelitian Pengabdian Masyarakat & Tantangan Era Revolusi 4.0 Industri “*, 2, 342–358.
- Harahap, R. U., & Azhari, A. D. (2021). *Prosedur Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan*. UMSU.
- Harinurdin, E. (2011). Perilaku kepatuhan wajib pajak badan. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 16(2), 6.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2002). Metode penelitian bisnis. *Yogyakarta: BPFE*.
- Kamila Hanoum, F. (2022). *Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi Pada Kpp Pratama Binjai*.
- Lestari, S. P., Dahrani, D., Purnama, N. I., & Jufrizen, J. (2021). Model Determinan Kebijakan Hutang dan Nilai Perusahaan (Studi Pada Perusahaan Farmasi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia). *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(2), 245–256.
- Maha, S., & Hanum, Z. (2021). *Pengaruh Penerimaan Pajak Hiburan dan Pajak Reklame Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang*. UMSU.
- Marini, J. (2017). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees). *Jurnal Universitas Komputer Indonesia*.

- Prabudi, K. (2019). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderating Pada Kantor Pelayanan Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I*. Universitas Sumatera Utara.
- Rahayu, N. (2010). Praktik Penghindaran Pajak oleh Foreign Direct Investment Berbentuk Perseroan Terbatas Penanaman Modal Asing. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 10(02).
- Rahayu, S., & Lingga, I. S. (2009). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Atas Wajib Pajak Badan Pada Kpp Pratama Bandung). *Jurnal Akuntansi*, 1(2), 119–138.
- Rahayu, S., & Lingga, I. S. (2019). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 1(2), 119–138.
- Ritonga, P., & Ridho Rizky, M. (2021). *Pengaruh Tax Planning Terhadap Penghematan Beban Pajak Pph 21 badan Di Kpp Pratama Medan Timur*. UMSU.
- Ritonga, P., & Zauhari, V. (2021). *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP MEDAN Timur*. UMSU.
- Siat, C. C., & Toly, A. A. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak di Surabaya. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 41.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan 23). Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif R & D*. Alfabeta.
- Utari, N. K. Y., & Supadmi, N. L. (2017). Pengaruh corporate governance, profitabilitas dan koneksi politik pada tax avoidance. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(3), 2202–2230.
- Waluyo. (2016). *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat.
- Wardani, D. K., & Rumiya, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15–24.

Wijayanti, A., Wijayanti, A., & Samrotun, Y. C. (2016). *Pengaruh karakteristik perusahaan, GCG dan CSR terhadap penghindaran pajak.*