

**PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN  
PELAYANAN FISKUS TERHADAP PENERIMAAN PAJAK  
PADA KPP PRATAMA KABANJAHE**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**Oleh:**

**Nama : Siti Ulva Humairah  
NPM : 1905170150  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan**

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

**2023**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Kamis, Tanggal 31 Agustus 2023, Pukul 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

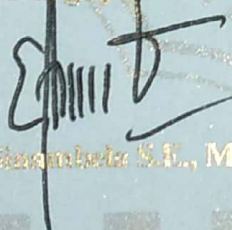
### MEMUTUSKAN

Nama : SITI ULVA HUMAIRAH  
N P M : 1905170150  
Program Studi : AKUNTANSI  
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
Judul Skripsi : PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA KPP PRATAMA KABANJAH

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

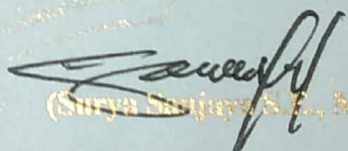
### TIM PENGUJI

Penguji I



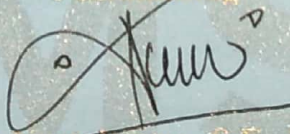
(Elizar Simambela S.E., M.Si)

Penguji II



(Surya Sanjaya S.E., M.M)

Pembimbing



(Dina Yustriawan, S.E., M.Si)

### PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

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



## **ABSTRAK**

### **Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Kabanjahe**

**Siti Ulva Humairah**

**Program Studi Akuntansi**

**Email : [ulvahumairahsiti@gmail.com](mailto:ulvahumairahsiti@gmail.com)**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabanjahe. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Kabanjahe. Populasi dalam penelitian ini adalah eajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kabanjahe, sampel diambil dengan teknik insidental sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden, metode penelitian menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara parsial sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh secara parsial terhadap penerimaan pajak. Secara simultan sistem administrasi perpajakan dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak.

**Kata Kunci: Administrasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Penerimaan Pajak**

## **ABSTRACT**

### **Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Kabanjahe**

**Siti Ulva Humairah**

**Program Studi Akuntansi**

**Email : [ulvahumairahsiti@gmail.com](mailto:ulvahumairahsiti@gmail.com)**

This research is a quantitative research conducted at the Kabanjahe Primary Tax Service Office. The purpose of this study is to determine the effect of the tax administration system and fiscal services on tax revenue at KPP Pratama Kabanjahe. The population in this study is an individual tax eajib registered at KPP Pratama Kabanjahe, the sample was taken by incidental sampling technique, with a total sample of 100 respondents. Data collection techniques are carried out by distributing questionnaires directly to respondents, research methods using multiple linear regression analysis using the help of SPSS applications. The results of the study show that the tax administration system has no partial effect on tax revenue and fiscal services have a partial effect on tax revenue. Simultaneously, the tax administration system and fiscal services have no effect on tax revenue.

**Keywords: Tax Administration, Fiscal Services, Tax Revenue**

## KATA PENGANTAR



*Assalamua'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh*

Alhamdulillah, Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul “**Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Kabanjahe**” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Ayah Ibu, Kakak adik dan semua yang telah memberikan masukan, bimbingan dan motivasi kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu, Penulis ingin mengucapkan ribuan terimakasih kepada:

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 Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
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 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu **Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, S.E., M.Si** selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak **Riva Ubar Harahap, SE., M.Si., Ak., CA., CPA** selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak **Dian Yustriawan, SE., M.Si** selaku Dosen Pembimbing yang dengan ikhlas telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis demi selesainya skripsi ini dengan baik.
8. Seluruh Bapak / Ibu Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, beserta staff biro di Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama proses belajar.
9. Seluruh pegawai di KPP Pratama Kabanjahe yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.

Penulis menyadari bahwa Proposal Penelitian ini belum sempurna, masih terdapat kekuarangan yang perlu di perbaiki atas kesalahan serta kekurangan dalam penyusunan Proposal Penelitian ini. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan Proposal Penelitian ini.

Demikian kata pengantar yang dapat saya sampaikan, semoga Proposal Penelitian ini dapat bermanfaat dan atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

**Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Medan, Agustus 2023  
Penulis

Siti Ulva Humairah  
1905170150

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Identifikasi Masalah</b> .....	6
<b>1.3 Batasan Masalah</b> .....	6
<b>1.4 Rumusan Masalah</b> .....	6
<b>1.5 Tujuan Penelitian</b> .....	6
<b>1.6 Manfaat penelitian</b> .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	8
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	8
<b>2.1.1 Perpajakan</b> .....	8
<b>2.1.2 Sistem Administrasi Perpajakan</b> .....	14
<b>2.1.3 Pelayanan Fiskus</b> .....	20
<b>2.1.4 Wajib Pajak</b> .....	27
<b>2.2 Kerangka Konseptual</b> .....	28
<b>2.3 Hipotesis</b> .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	31
<b>3.1 Pendekatan Penelitian</b> .....	31
<b>3.2 Defenisi Operasional</b> .....	31
<b>3.3 Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....	32
<b>3.4 Teknik Pengambilan Sampel</b> .....	33
<b>3.5 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	34
<b>3.6 Teknik Analisis Data</b> .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b> .....	40
<b>4.1 Deskripsi Data</b> .....	40

4.1.1	Karakteristik Responden .....	40
4.1.2	Deskripsi Hasil Penelitian .....	41
4.2	Analisis Data.....	42
4.2.1	Uji Kualitas Data.....	42
4.2.2	Uji Statistik Deskriptif.....	44
4.2.3	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	48
4.2.4	Hasil Uji Hipotesis.....	52
4.3	Pembahasan.....	56
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>58</b>
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran .....	59
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>60</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 .....	2
Tabel 1. 2 .....	5
Tabel 3. 1 .....	31
Tabel 3. 2 .....	32
Tabel 3. 3 .....	33
Tabel 3. 4 .....	35
Tabel 4. 1 .....	40
Tabel 4. 2 .....	40
Tabel 4. 3 .....	41
Tabel 4. 4 .....	42
Tabel 4. 5 .....	42
Tabel 4. 6 .....	43
Tabel 4. 7 .....	44
Tabel 4. 8 .....	45
Tabel 4. 9 .....	46
Tabel 4. 10 .....	48
Tabel 4. 11 .....	49
Tabel 4. 12 .....	51
Tabel 4. 13 .....	53
Tabel 4. 14 .....	53
Tabel 4. 15 .....	54
Tabel 4. 16 .....	55

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....</b>	<b>30</b>
<b>Gambar 4. 1 Uji Normalitas Grafik P-P Plot .....</b>	<b>50</b>
<b>Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas .....</b>	<b>52</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kusioner Penelitian .....	63
Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Pengumpulan Data .....	65
Lampiran 3. Hasil Pengolahan SPSS .....	72
Lampiran 4 Surat Permohonan Judul Penelitian .....	81
Lampiran 5 Surat Persetujuan Judul Penelitian .....	82
Lampiran 6 Surat Permohonan Izin Penelitian .....	83
Lampiran 7 Surat Penetapan Dosen Pembimbing.....	85
Lampiran 8 Surat Izin Riset Pendahuluan.....	86
Lampiran 9 Surat Persetujuan Izin Riset.....	87
Lampiran 10 Berita Acara Bimbingan Proposal Skripsi .....	88
Lampiran 11 Berita Acara Seminar Program Studi Akuntansi.....	89
Lampiran 12 Pengesahan Proposal .....	90
Lampiran 13 Surat Menyelesaikan Riset.....	91
Lampiran 14 Surat Selesai Riset.....	92
Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup .....	93
Lampiran 16 Surat Pernyataan Penelitian / Skripsi.....	94

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang diantara sekian banyak negara berkembang di dunia. Sebagai negara berkembang, Indonesia terus berupaya untuk menjadi negara maju dengan mengalami perkembangan diberbagai bidang (Yuni et al., 2020). Hal ini tercermin dari pembangunan nasional yang dilakukan tidak hanya di perkotaan tetapi juga di daerah terpencil indonesia. Untuk menjamin keberlangsungan nasional, pemerintah membutuhkan sumber pendanaan untuk memenuhi semua kebutuhan. Sumber pendapatan negara Indonesia terdiri dari beberapa sektor yaitu Pajak, kekayaan alam, Bea dan Cukai, Retribusi, Iuran, Sumbangan, Laba BUMN dan sumber lainnya (Sinaga, 2014).

Pendapatan Negara merupakan semua penerimaan kas pemerintah pusat dan kas pemerintah daerah dari berbagai macam sumber yang legal, yang menambah ekuitas dana dalam periode tahun anggaran bersangkutan yang menjadi hak pusat dan daerah (A. S. Rahayu, 2010). Pendapatan negara memegang peranan penting dalam perekonomian suatu Negara, pendapatan negara mendanai semua pembiayaan dan program yang dijalankan oleh pemerintah untuk kepentingan dan kesejahteraan rakyat (Dwi Rahayu & Wahjudi, 2022). Semakin banyak uang yang dikeluarkan pemerintah untuk pembiayaan negara berarti harus lebih banyak uang yang diterima negara, salah satunya dari penerimaan pajak. Penerimaan pajak negara digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin dan juga untuk membiayai pembangunan. Artinya

pembangunan dibiayai oleh masyarakat. Oleh karena itu, upaya peningkatan penerimaan pajak negara menjadi sangat penting (Hanum, 2018). Hal ini dapat dilihat dari data tabel realisasi pendapatan negara yang bersumber dari Badan Pusat Statistik.

**Tabel 1. 1**

**Data Realisasi Pendapatan Negara 2021-2023**

<b>Sumber penerimaan</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Penerimaan Perpajakan	1.547,8	2.034,5	820,3
Penerimaan Bukan Pajak	458,5	588,3	260,5

*Sumber: bps.go.id*

Menurut kementerian keuangan dalam realisasi APBN 2022, realisasi pendapatan Negara mencapai 2.266,2 triliun. Dalam realisasi pendapatan tersebut, penerimaan pajak mencapai 2.034,5 triliun atau 114% dari target perpres 98/2022 sebesar 1.784 triliun atau tumbuh 31,4% dari realisasi tahun 2021 sebesar 1.547,8 triliun. Oleh karena itu, untuk mencapai target disetiap tahunnya pemerintah dan Dirjen Pajak harus melakukan upaya dalam meningkatkan penerimaan di sektor pajak.

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro SH dalam Rahayu (2010) “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikular ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat imbalan. Namun pada kenyataannya, pemungutan pajak terus menghadapi banyak masalah, beberapa diantaranya adalah sistem administrasi perpajakan dan pelayanan fiskus.

Wajib pajak mendapatkan kepercayaan penuh dalam menghitung, mencatat dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Oleh karena itu,

kejujuran sangat penting dalam *Self assessment system* ini. Sehingga wajib pajak jujur dalam perhitungan pajak yang terutang dan harus dibayar dengan melengkapi surat pemberitahuan (SPT). Karena dengan diterapkannya *Self assessment system* tidak menghilangkan kemungkinan bahwa wajib pajak akan mengabaikan kewajiban perpajakannya. Hal ini dapat disebabkan oleh kelalaian, sikap acuh tak acuh, atau bahkan ketidaktahuan wajib pajak tentang cara pelaporan perpajakannya secara sistematis. Sehingga Direktorat Jenderal Pajak wajib untuk memberikan layanan, pengawasan dan pembinaan terhadap pelaksanaan kewajiban para wajib pajak.

Adanya reformasi perpajakan (*Tax Reform*) yang menyebabkan perubahan mendasar pada sistem dan mekanisme pemungutan pajak (*official tax system menjadi self assessment system*) dengan diberlakukannya sistem baru yaitu *self assesment system*, wajib pajak harus aktif memenuhi kewajiban perpajakannya dengan mulai mendaftarkan sebagai wajib pajak, menghitung, membayar dan melaporkan wajib pajak melalui surat pemberitahuan (SPT).

Sampai saat ini, *Self assessment system* yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 masih berlaku, meskipun telah dilakukan penyempurnaan Undang-Undang dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983, Undang-Undang ini merupakan undang-undang makro dari beberapa ketentuan lain di bidang perpajakan. Berdasarkan penjelasan umum, tujuan penerapan ketentuan ini adalah untuk meningkatkan keadilan, meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, meningkatkan kepastian hukum dan penegakan hukum, serta mengantisipasi perkembangan teknologi informasi dan perubahan

peraturan perpajakan yang bersifat substantif. Selain itu, meningkatkan profesionalisme aparat pajak, meningkatkan transparansi administrasi perpajakan dan meningkatkan kewajiban pembayaran sukarela wajib pajak (Aryanti, n.d.).

Rahayu (2010) “Penerimaan Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan dan tarif pajak”. Administrasi perpajakan Indonesia perlu diperbaiki. Dengan perbaikan ini, Wajib Pajak diharapkan lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban pajak mereka. Instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakan yang efektif adalah ciri administrasi yang baik. Dengan kondisi ini, pelayanan kepada Wajib Pajak akan lebih baik, lebih cepat, dan lebih menyenangkan.

Efektifnya sistem perpajakan dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat dan seberapa mudah wajib pajak membayar pajak mereka. Jika ingin wajib pajak patuh dalam pembayaran pajak, maka pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Bila sistem perpajakan yang digunakan sesuai dengan harapan masyarakat, maka tidak diragukan lagi penerimaan pajak akan melebihi target yang telah ditetapkan. Karena sistem perpajakan yang baik dan cepat dalam melakukan pembayaran pajak yang diharapkan oleh wajib pajak (Supriyadi et al., 2020).

Salah satu faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak selain administrasi perpajakan adalah kepuasan Wajib Pajak dalam hal pelayanan yang dilakukan oleh Fiskus. Pelayanan fiskus dapat didefinisikan sebagai cara petugas

pajak mengurus atau menyediakan segala keperluan yang diperlukan oleh wajib pajak (Budiarta, 2016). Menurut (Syafira & Nasution, 2021) dalam menaikkan kualitas dan memberikan pelayanan yang prima terhadap wajib pajak, adanya standarisasi yang di aplikasikan oleh instansi pelayanan pajak. Dimana KPP wajib memperhatikan hak wajib pajak untuk menciptakan rasa puas terhadap pelayanan. Dengan adanya standarisasi pelayanan diharapkan terwujudnya pelayanan prima dalam pemberian pelayanan kepada wajib pajak. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak guna mendapatkan penerimaan pajak, Direktorat Jenderal Pajak senantiasa berupaya mengoptimalkan pelayanan guna meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai wajib pajak (Hafsah, 2012).

Adapun data yang di peroleh mengenai penerimaan pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kabanjahe sebagai berikut:

**Tabel 1. 2**

**Data Realisasi Penerimaan Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Kabanjahe Tahun 2018-2022**

<b>Tahun</b>	<b>Realisasi Penerimaan Pajak Orang Pribadi</b>	<b>%Growth</b>	<b>WP Terdaftar</b>	<b>WP yang lapor</b>	<b>Pengguna E Filling</b>
2018	29,406,034,858		80,905	21,407	20.817
2019	27,979,539,306	-4.85%	80,328	23,527	27.351
2020	27,536,321,772	-1.58%	126,619	21,831	33.311
2021	40,875,095,920	48.44%	134,514	34,995	45.952
2022	49,257,602,827	20.51%	143,243	35,455	43.309

*Sumber:* KPP Pratama Kabanjahe 2023

Berdasarkan data yang ada pada tabel bahwa penerimaan pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kabanjahe setiap tahunnya mengalami perubahan. Namun untuk presentase keefektifannya masih rendah dibandingkan dengan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kabanjahe, hal



ini dikarenakan masih banyaknya wajib pajak yang belum melaporkan pajaknya.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas penulis tertarik untuk memilih judul **”Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Kabanjahe”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Presentase penerimaan pajak belum mencapai target.
2. Diterapkannya sistem e-filing belum sepenuhnya dipahami oleh wajib pajak.
3. Kurangnya kemampuan wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan e-filing.

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun untuk memperjelas arah penelitian, maka penelitian ini dibatasi yaitu penerimaan pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kabanjahe.

## **1.4 Rumusan Masalah**

1. Apakah sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Kabanjahe?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Kabanjahe?
3. Apakah sistem administrasi perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Kabanjahe?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Kabanjahe.
2. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh pelayanan fiskus terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Kabanjahe.
3. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh sistem administrasi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Kabanjahe.

### **1.6 Manfaat penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan masukan dalam sistem administrasi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap penerimaan pajak.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi wawasan kepada penulis dan pembaca.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Direktorat Jendral Pajak dan KPP Pratama Kabanjahe, dapat menjadi evaluasi dalam hal sistem administrasi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap penerimaan pajak.
  - b. Bagi mahasiswa penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan menciptakan pola pikir yang lebih maju dan kreatif dalam menghadapi berbagai macam masalah dalam bidang perpajakan.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Perpajakan**

###### **2.1.1.1 Defenisi Perpajakan**

Pengertian pajak menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang no 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan tata cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 yaitu “Pajak adalah pembayaran wajib kepada negara yang secara hukum wajib dibayar oleh orang pribadi atau badan hukum tanpa imbalan secara langsung dan digunakan untuk kepentingan negara guna mencapai sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”(Direktorat jendral pajak, 2007).

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro SH dalam Rahayu (2010) “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikulir ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (tegen prestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum”. Pajak merupakan alat bagi pemerintah untuk mencapai tujuannya yaitu menghasilkan penerimaan langsung dan tidak langsung untuk membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan ekonomi nasional dan masyarakat (Pulungan, 2020).

Menurut Prof Dr Adriani dalam Suprianto (2011) Pajak adalah iuran kepada negara yang dapat dipaksakan, yang terutang oleh wajib

pajak membayarnya menurut peraturan dengan tidak mendapat imbalan kembali yang dapat di tunjuk secara langsung. Selain sebagai iuran yang dapat dipaksakan, pajak juga digunakan oleh negara untuk pembangunan. Semakin tinggi tarif pajak, semakin tinggi peluang negara untuk membangun dan memfasilitasi berbagai kesempatan mengemabangkan negara (Saragih, 2014). Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar negara indonesia. Kontribusi pajak di beberapa tahun terakhir diperhitungkan sebagai sumber pembiayaan nasional dalam hal pembangunan yang akan meningkatkan pertumbuhan dan kesejahteraan bangsa. (Lubis & Hidayat, 2019)

Dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pajak mempunyai peranan yang penting dari segi penerimaan negara. Dengan semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak tentang perpajakan, maka sangat mendukung kemandirian negara dalam memenuhi kebutuhan dana untuk kepentingan penyelenggaraan negara, sehingga pajak memegang peran penting bagi penerimaan negara.

#### **2.1.1.2 Fungsi Pajak**

Fungsi pajak menurut Rahayu & Suhayati (2010) adalah sebagai berikut:

##### **1. Fungsi Budgetir**

Dalam fungsi ini pajak digunakan sebagai alat untuk memasukkan dana ke kas negara yang dilakukan sistem pemungutan berdasarkan undang undang pajak yang berlaku. Fungsi Budgetair

disebut sebagai fungsi utama karena fungsi ini secara historis pertama kali muncul, yang digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan dana dari masyarakat.

## 2. Fungsi Regulerend

Fungsi ini disebut dengan fungsi mengatur. Fungsi pengatur merupakan fungsi yang pajak-pajaknya akan digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yaitu untuk mengatur dan melaksanakan kebijakan dibidang sosial dan ekonomi.

### **2.1.1.3 Jenis-Jenis Pajak**

Menurut Resmi (2013) jenis pajak dikelompokkan menjadi 3 yaitu, menurut golongan, sifat dan menurut lembaga pemungutannya

Pajak menurut golongan:

#### **1. Pajak Langsung**

Pajak Langsung, pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban Wajib Pajak yang bersangkutan. Contoh pajak langsung yaitu Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Pajak Kendaraan Bermotor.

#### **2. Pajak tidak Langsung**

Pajak tidak langsung yaitu Pajak yang dilimpahkan kepada orang lain atau kepada pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika suatu kejadian, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutangnya

pajak, seperti penyerahan barang atau jasa. Beberapa contoh pajak tidak langsung yaitu Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bea Masuk dan Pajak Ekspor.

Pajak menurut sifatnya:

### **1. Pajak Subjektif**

Pengenaan pajak nya melihat dari keadaan pribadi wajib pajak atau memperhatikan keadaan subjeknya. Contoh dari pajak subjektif adalah Pajak Penghasilan (PPh). Subjek dalam PPh yaitu wajib pajak orang pribadi, pengenaan PPh untuk orang pribadi dilihat dari keadaan pribadi Wajib Pajak (status perkawinan, tanggungan). Keadaan pribadi wajib pajak ini yang akan menentukan besarnya penghasilan tidak kena pajak.

### **2. Pajak Objektif**

Pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, maupun peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (Wajib Pajak) dan tempat tinggal.

Pajak menurut lembaga pemungutannya:

### **1. Pajak Negara**

Pajak negara merupakan di pungut pemerintah pusat untuk membiayai rumah tangga negara. Pajak negara dikoordinir

pemungutannya oleh Direktorat Jendral Pajak dan dananya masuk ke Pemerintah Pusat ke APBN.

Beberapa contoh pajak pusat yaitu: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, Bea perolehan Hak terhadap Tanah dan Bangunan, Pajak Migas, Bea Materai, Bea Masuk dan juga Bea cukai.

## **2. Pajak Daerah**

Pajak daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Pajak Daerah dananya masuk ke Pemerintah daerah atau APBD dan dikelola oleh Pemerintah Daerah.

Beberapa contoh pajak daerah yaitu Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan, Pajak Rokok, Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Parkir dan Pajak Penerangan Jalan.

### **2.1.1.4 Sistem Pemungutan Pajak**

#### ***1. Official Assesement System***

Mardiasmo (2009), Official assessment system merupakan sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang besaran pajak terutang ditetapkan sepenuhnya oleh institusi pemungut pajak,

institus pemungut pajaknya yaitu Direktorat jendral pajak ataupun instansi daerah yang berkewajiban memungut pajak daerah, misalnya unit pelayanan pajak daerah atau UPPD. Dalam official assessment wajib pajak bersifat pasif dan menunggu penyampaian utang pajak yang ditetapkan oleh institusi pemungut pajak.

## ***2. Self Assessment System***

Menurut Mardiasmo (2009) self assessment system yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang terhadap wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Negara memberikan kepercayaan kepada masyarakat untuk menghitung, menyetor, memperhitungkan dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya tanpa menunggu penetapan pajaknya dari aparat pajak (fiskus). Ciri-ciri self assessment system yaitu wajib pajak sendiri yang menghitung jumlah pajak terutangnya dan tugas otoritas pajak adalah memeriksa pengungkapan pendapatan dan memastikan jumlah pajak yang dibayarkan sudah benar.

## ***3. With Holding System***

Mardiasmo (2009), with holding system yaitu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan).

Negara meminta tolong kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut pajak. Misalnya sebuah perusahaan membayar gaji



karyawan, maka saat memberi gaji tersebut perusahaan diwajibkan untuk memotong PPh 21.

## **2.1.2 Sistem Administrasi Perpajakan**

### **2.1.2.1 Administrasi Perpajakan**

Administrasi adalah suatu kegiatan administrasi yang mencakup pencatatan, surat menyurat, pembukuan ringan dan pengarsipan surat-surat, dan hal-hal lain yang bertujuan untuk memberikan informasi dan memudahkan pencarian informasi bilamana diperlukan, yang berhubungan dengan kegiatan untuk melaksanakan tugas pokok organisasi. (Pohan, 2017).

Administrasi perpajakan meliputi pelayanan dan kegiatan administrasi, antara lain pembukuan dan pembukuan ringan, surat menyurat, kesekretariatan, penyusunan laporan dan pemberitahuan tugas dan hak wajib pajak. (Pohan, 2017)

Menurut Sophar Lumbantoran (1997) dalam (S. K. Rahayu, 2010) administrasi perpajakan adalah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak, diartikan sebagai prosedur meliputi antara lain tahap-tahap pendaftaran wajib pajak, penetapan pajak, pembayaran pajak, pelaporan pajak dan penagihan pajak.

Administrasi perpajakan memainkan peran penting dalam sistem perpajakan negara. Suatu negara dapat berhasil mencapai tujuan yang diharapkan untuk menghasilkan penerimaan pajak yang optimal karena

administrasi perpajakannya mampu menerapkan sistem perpajakan di negara yang dipilih secara efektif (S. K. Rahayu, 2010).

### **2.1.2.2 Reformasi Perpajakan di Indonesia**

Reformasi perpajakan merupakan perubahan sistem perpajakan yang menyeluruh, termasuk membenahan administrasi perpajakan, perbaikan regulasi, dan peningkatkan basis perpajakan dan menjadikan Direktorat Jendral Pajak sebagai institusi perpajakan yang kuat, kredibel dan akuntabel.

Lima pilar Reformasi Perpajakan yaitu organisasi (penataan dan penyempurnaan organisasi, Sumber daya manusia (pembentukan SDM yang tangguh, akuntabel dan berintegritas), teknologi informasi dan basis data (penataan sistem informasi teknologi dan basis data yang andal, mendukung proses bisnis DJP, dan menghasilkan output yang akurat dan reliabel), proses bisnis ( penyederhanaan proses bisnis untuk bekerja yang lebih efektif, efisien, akuntabel, berbasis teknologi informasi dan mencakup seluruh tugas DJP), peraturan perundang-undangan (kebijakan perpajakan yang memperluas basis perpajakan, memberikan kepastian hukum, mengurangi biaya kepatuhan dan meningkatkan penerimaan pajak).

perpajakan indonesia di reformasi karena tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah, target penerimaan pajak setiap tahun yang meningkat, jumlah SDM yang tidak sebanding dengan penambahan jumlah wajib pajak yaitu kesulitan dalam pengawasan dan penegakan

hukum dan perkembangan ekonomi digital dan kemajuan teknologi sangat pesat.

Reformasi perpajakan di Indonesia dimulai tahun 1984, Sistem pajak yang baru tidak mengenakan pajak bagi mereka yang berpendapatan rendah, melainkan memungut pajak atas individu berpenghasilan tinggi dan perusahaan besar dengan harapan dapat meningkatkan ekonomi kelas menengah ke bawah (S. K. Rahayu, 2010)

### **2.1.2.3 Sistem Administrasi Perpajakan Modern**

Farouq (2018), modernisasi manajemen perpajakan terdiri dari:

#### 1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi administrasi perpajakan harus diubah atau dimodernisasi agar dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih efektif dan efisien. Strategi penerapan konsep administrasi perpajakan modern adalah dengan mengefektifkan fungsi pelayanan dan pengawasan kemudian mengubah struktur organisasi DJP, reposisi di tingkat kantor pusat sebagai pengambil keputusan dan di tingkat kantor wilayah dan tingkat kantor layanan operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan.

Susunan dan tata kelola organisasi secara atasan dan bawahan terdiri dari kantor pusat (KP DJP), kantor wilayah (Kanwil DJP), kantor pelayanan pajak (KPP) dan kantor pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP).

##### 1) Kantor Pusat

DJP telah melakukan reposisi dalam jenjang vertikal pada kantor pusat, dalam jenjang horizontal pada kantor wilayah dan kantor pelayanan. Adapun reposisi horizontal dimulai dengan menyatukan tiga macam kantor pajak yang sebelumnya ada, yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karikpa), dipecah menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Hal ini akan membuat Wajib Pajak hanya datang ke satu kantor untuk membereskan semua urusan perpajakannya.

## 2. Business Proses

Modernisasi proses bisnis di DJP bertujuan untuk menerapkan full automation dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi sehingga proses administrasi perpajakan menjadi cepat, mudah, akurat dan paperless yang meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak baik secara kualitas maupun waktu.

Tujuan penyempurnaan proses bisnis adalah:

- a. Dengan full automation, akan terciptanya proses bisnis yang efisien dan efektif. Dengan diterapkannya sistem full automation akan membuat kegiatan administratis menjadi lebih cepat, lebih mudah, lebih akurat dan paperless
- b. Proses bisnis bertujuan untuk mengurangi kontak langsung antara pegawai DJP dengan wajib pajak Tujuannya untuk memperkecil kemungkinan terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme.

- c. Fungsi pengawasan internal bekerja lebih efektif dengan sistem pengendalian built-in, karena siapapun dapat mengawasi proses administrasi melalui sistem yang berjalan.

Langkah awal perbaikan business process adalah penulisan dan dokumentasi yaitu meliputi: (S. K. Rahayu, 2010, hal. 112)

- a. Standard Operating Procedure (SOP) Standar ini digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan pegawai
- b. Penerapan e-system dengan dibukanya fasilitas:

- E-filling (pengiriman SPT secara online)

e-filling adalah suatu cara penyampaian SPT yang dilakukan melalui sistem on-line dan real-time. e-filling merupakan suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga Wajib Pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

- E-SPT (penyerahan SPT dalam media digital)

e-SPT menurut DJP adalah Surat Pemberitahuan beserta lampiran-lampirannya dalam bentuk digital dan dilaporkan secara elektronik atau dengan menggunakan media komputer yang digunakan untuk membantu wajib pajak dalam melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- E-payment (fasilitas pembayaran online untuk PBB)
  - E-registration (pendaftaran NPWP secara online)
- c. Pengembangan dan penyempurnaan Sistem Informasi DJP (SIDJP)

### 3. Manajemen SDM

Elemen terpenting dari sistem organisasi adalah orang-orangnya. Secanggih apapun sistem, teknologi informasi dan alur kerja organisasi, semua itu tidak akan berjalan dengan baik tanpa dukungan sumber daya manusia yang kompeten dan jujur. Untuk meningkatkan manajemen sumber daya manusia, kantor pajak melakukan pemetaan kompetensi kepada seluruh pegawai untuk mengetahui sebaran kuantitas dan kualitas kompetensi kepegawaian. Dengan strategi pengelolaan sumber daya manusia ini diharapkan dapat menciptakan sistem karir, terutama sistem transfer dan promosi, serta sistem kompensasi yang lebih jelas, adil, dan akuntabel. Dengan sistem manajemen yang lebih baik dan terbuka mampu menghasilkan sumber daya manusia yang lebih baik, terutama dalam hal produktivitas dan profesionalisme. Dan perbaikan manajemen sumber daya manusia juga harus memiliki efek dalam peningkatan kualitas dan nilai tambah dalam memberi layanan dan pengawasan kepada wajib pajak yang lebih luas.

### 4. Penerapan *Good Governance*

*Good governance* dilaksanakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kejujuran, kredibilitas dan tanggung jawab seluruh pegawai dan instansi DJP. Sistem organisasi bekerja dengan baik apabila terdapat rambu-rambu yang jelas untuk memandu pelaksanaan tugas

dan pekerjaan. Dalam praktik organisasi, *good governance* biasanya disertai dengan mekanisme pengawasan internal yang bertujuan untuk meminimalkan penyimpangan dan kecurangan dalam organisasi.

### **2.1.3 Pelayanan Fiskus**

#### **2.1.3.1 Pengertian Pelayanan Fiskus**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) fiskus adalah pegawai atau pejabat pemerintah yang bertugas untuk mengurus dan menarik pajak. Fiskus biasanya diartikan sebagai petugas dari DJP sesuai tugas dan fungsinya yang termuat dalam pasal 380 PMK No. 234/PMK.01/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan yaitu untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan serta standardisasi teknik dibidang perpajakan.

Fiskus atau yang biasa disebut juga dengan Aparatur Pajak atau Pejabat Pajak merupakan orang ataupun badan yang memiliki tugas untuk dapat melakukan pemungutan pajak atau iuran terhadap Wajib Pajak (Lolowang et al., 2022).

Fiskus bertugas untuk melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan, pengawasan dan penegakan hukum pajak secara delegatif. Fiskus dalam menjalankan tugas dan bertindak secara metamorfosis dalam kapasitasnya sebagai petugas pajak, pemeriksa pajak, penagih pajak, pejabat inteligen sipil, penyelidik dan penyidik PNS serta jurusita pajak. (Farouq, 2018)

Pelayanan perpajakan adalah pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat oleh penyedia jasa Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan merupakan kegiatan aktif Direktorat Jenderal Pajak untuk mendukung kelancaran dan kemudahan penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) bagi Wajib Pajak atau pemenuhan kewajiban pembayaran Pajak Penghasilan (PPH) atau Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dengan Surat Setoran Pajak (SSP), dan juga prosedur dalam penyediaan berbagai formulir dan informasi yang diperlukan oleh wajib pajak. (Pohan, 2017)

Kualitas pelayanan perpajakan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta menawarkan penyerahannya sesuai dengan harapan wajib pajak. (Wilmart, 2020)

Menurut DJP, pelayanan fiskus yang prima kepada wajib pajak harus menjaga tata krama dan perilaku yang baik, ramah, tanggap, tepat waktu dan cepat, serta tidak mempersulit pelayanan. (Wilmart, 2020). Dalam hal ini KPP memberikan suatu pelayanan yang prima agar memberikan angka kepuasan bagi wajib pajak. Indikator atau ukuran kualitas pelayanan terdapat lima dimensi. Lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam (Albari, 2009) yaitu:

1. Reliability (keandalan)
2. Assurance (kepastian/jaminan)
3. Responsiveness (Responsif)
4. Empaty (Empati)



## 5. Tangibel (Bukti fisik)

Melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan, yaitu “Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP.”

Melalui surat edaran Direktorat jendral pajak No.SE- 45/PJ/2007, menyatakan tentang layanan prima yaitu:

1. Jam pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu adalah pukul 07.00-17.00 waktu setempat dan pada saat istirahat biasa diberikan
2. Petugas yang bekerja di TPT/PST dan help desk telah memiliki keterampilan melayani masyarakat, termasuk pengetahuan perpajakan
3. Pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak harus bersikap sopan dan santun, ramah, tanggap, tepat waktu dan tepat waktu, serta tidak mempersulit pelayanan.
4. Dalam menanggapi permasalahan dan memberikan informasi kepada Wajib Pajak, diharapkan wajib pajak memahami dengan baik.

### **2.1.3.2 Hak-Hak Fiskus**

Hak-Hak Fiskus dalam UU KUP pada (B.Ilyas & Burton, 2013)

1. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan

Hak penerbitan NPWP dan NPPKP diwujudkan di kantor karena wajib pajak atau pengusaha kena pajak tidak memenuhi kewajibannya

untuk mendaftarkan dan/atau melaporkan usahanya ke kantor pajak sesuai dengan pasal 2 ayat 4 UU KUP.

## 2. Hak untuk menerbitkan surat ketetapan pajak

Berbagai jenis surat ketetapan pajak yang berwenang diterbitkan oleh fiskus adalah Surat Tagihan Pajak (STP), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT), Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB), Surat Ketetapan Pajak Nihil (SKPN).

## 3. Hak menerbitkan surat paksa dan surat perintah melaksanakan penyitaan

Apabila wajib pajak tidak membayar pajak yang terutang setelah tanggal jatuh tempo menurut ketetapan pajak, otoritas pajak berhak menerbitkan surat paksa agar pajak dibayar dalam jangka waktu yang ditentukan, yaitu 2 x 24 jam harus dibayar. Jika Wajib Pajak tetap tidak membayarnya dalam jangka waktu tersebut, fiskus dapat mengambil langkah lebih lanjut dengan mengeluarkan Surat Perintah Penyitaan, agar harta kekayaan yang dimiliki wajib pajak disita untuk dijadikan jaminan dalam membayar utang pajaknya.

## 4. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan

Otoritas pajak memiliki hak untuk melakukan pemeriksaan dengan maksud untuk menilai kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan peraturan perundang-undangan perpajakan yang diatur dalam Pasal 29 UU KUP.

Dan otoritas pajak dapat menyegel tempat atau ruangan tertentu ketika wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya, yaitu tidak memberi kesempatan kepada pemeriksa pajak untuk memasuki tempat atau ruangan yang dianggap perlu untuk kelancaran pemeriksaan. Penyegelan tersebut dimaksudkan untuk menjamin atau mencegah hilangnya buku, arsip dan dokumen lain yang diperlukan.

#### 5. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi

Dalam penerbitan Surat ketetapan pajak, mungkin ada ketidakakuratan dari otoritas pajak, yang dapat menyinggung wajib pajak yang tidak bersalah atau wajib pajak yang tidak memahami aturan perpajakan. Dalam hal ini, sanksi administrasi yang tertuang dalam keputusan perpajakan berupa bunga, denda, dan kenaikan dapat dibatalkan atau dikurangi oleh direktur pajak. Karena jabatannya dan atas dasar kewajaran, direktur pajak dapat mengurangi atau membatalkan keputusan perpajakan yang keliru. Misalnya wajib pajak yang keberatannya ditolak karena tidak memenuhi persyaratan formal (surat keberata tidak dikirimkan tepat waktu), padahal persyaratan substantif terpenuhi. Ketentuan ini diatur dalam Pasal 36 UU KUP.

#### 6. Hak melakukan penyidikan

Penyidikan terhadap Wajib Pajak dapat dilakukan oleh Pejabat Pegawai Negeri Sipil (PPNS) tertentu di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang diberi wewenang khusus untuk melakukan menyidik tindak

pidana di bidang perpajakan sebagaimana diatur dalam Pasal 44 UU KUP.

#### 7. Hak melakukan pencegahan

Hak mencegah wajib pajak untuk keluar negeri diatur dalam Pasal 29 UU PPSP (Penagihan Pajak dengan Surat Paksa). Penyitaan dilakukan pada saat wajib pajak atau penanggung pajak berutang paling sedikit Rp100.000.000,00 dan curiga dengan niat baiknya dalam melunasi utang pajak.

#### 8. Hak melakukan penyanderaan

Hak melakukan penyanderaan terhadap wajib pajak atau penanggung pajak diatur dalam ketentuan Pasal 33(1) UU PPSP, yaitu apabila masih memiliki utang pajak sekurang-kurangnya Rp. 100.000.000,00 (seratus juta rupiah). Dan iktikad baiknya untuk membayar kewajiban pajak dipertanyakan.

### **2.1.3.3 Kewajiban Fiskus**

#### 1. Kewajiban untuk membina WP

Tugas fiskus untuk membina wajib pajak merupakan tugas yang sangat penting, meskipun sistem perpajakan saat ini adalah sistem self-assessment. Keberhasilan penerimaan pajak ditentukan antara lain berdasarkan pembinaan fiskus. Pembinaan dapat diimplementasikan dengan berbagai cara, antara lain pembinaan tentang peraturan perpajakan terbaru, memberikan pengetahuan perpajakan dan melalui media serta menginformasikan kepada masyarakat secara langsung.

## 2. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar

Berdasarkan permohonan Wajib Pajak karena adanya kelebihan pembayaran pajak dan setelah fiskus memeriksa permohonan tersebut dan benar adanya kelebihan pembayaran pajak, maka fiskus wajib menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB) paling lambat 12 (dua belas) bulan sejak surat permohonan diterima kantor pajak (Pasal 17B UU KUP).

## 3. Kewajiban merahasiakan data WP

Menurut Pasal 34 UU KUP, fiskus tidak boleh mengungkapkan kepada pihak lain kerahasiaan wajib pajak dalam segala hal yang berkaitan dengan informasi perpajakan. Rahasia adalah segala sesuatu yang tersembunyi dan hanya diketahui oleh satu orang atau lebih. Subjek kerahasiaan informasi perpajakan sangat penting karena informasi yang wajib pajak berikan kepada otoritas pajak terkait dengan informasi bisnis, pendapatan, kekayaan, pekerjaan, dan informasi yang tidak dapat diketahui orang lain.

## 4. Kewajiban melaksanakan putusan

Keputusan pengadilan pajak akan diumumkan kepada publik dalam sidang terbuka. Putusan Pengadilan Keuangan dapat segera dilaksanakan tanpa putusan pejabat yang berwenang, kecuali peraturan perundang-undangan mengatur lain. Salinan putusan akan disampaikan kepada para pihak dalam waktu 30 (tiga puluh) hari setelah pengumuman putusan Pengadilan pajak atau dalam waktu 7 (tujuh) hari

setelah pengumuman putusan sela. . Menurut Pasal 88 (2) UU Pengadilan Keuangan, keputusan Pengadilan Keuangan harus diambil oleh pejabat yang berwenang dalam waktu 30 (tiga puluh) hari setelah menerima keputusan tersebut.

#### **2.1.4 Wajib Pajak**

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang no 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan tata cara Perpajakan “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan” (Direktorat jendral pajak, 2007).

Wajib pajak orang pribadi (WPOP) adalah setiap orang yang memiliki penghasilan neto dalam satu tahun pajak diatas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Untuk mendaftarkan diri WPOP datang langsung pada Kantor Pelayanan Pajak dengan mengisi formulir dan melampirkan persyaratan administrasi

Menurut undang-undang Pajak Penghasilan No 36 Tahun 2008 wajib pajak orang pribadi dibagi menjadi dua yaitu wajib pajak subjek dalam negeri dan wajib pajak subjek luar negeri. Wajib pajak sebagai subjek pajak dalam negeri menurut undang-undang pajak penghasilan (PPH) No 36 Tahun 2008 yaitu:

- a. Orang pribadi yang bertempat tinggal di indonesia

- b. Orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan
- c. Orang pribadi dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai tempat tinggal di Indonesia.

Wajib pajak orang pribadi sebagai subjek pajak luar negeri menurut undang-undang pajak penghasilan (PPH) No 36 Tahun 2008 yaitu:

- a. Dalam jangka waktu 12 bulan yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.
- b. Orang pribadi yang tinggal di Indonesia, atau orang pribadi yang tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia, tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan usaha melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

## **2.2 Kerangka Konseptual**

### **2.2.1 Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak**

Menurut Sophar Lumabantoruan dalam Rahayu (2010) “Administrasi perpajakan adalah cara cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak.” Menurut (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2020, 2019) Penerimaan Perpajakan adalah semua penerimaan negara yang terdiri atas Pendapatan Pajak Dalam Negeri dan Pendapatan Pajak Perdagangan Internasional.

Administrasi perpajakan memainkan peran penting dalam sistem perpajakan negara. Suatu negara dapat berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal karena administrasi perpajakannya mampu menerapkan sistem perpajakan di negara yang dipilih secara efektif (S. K. Rahayu, 2010).

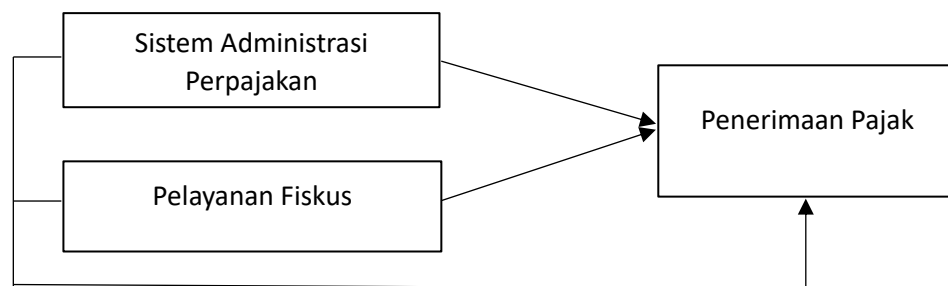
### **2.2.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Pelayanan berarti membantu, mengurus, menyediakan, atau menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang. Sementara itu, karena fiskus adalah petugas pajak, pelayanan fiskus dapat digambarkan sebagai cara petugas pajak memenuhi kebutuhan atau keinginan wajib pajak terkait masalah pajak (Fitria, 2017). Pelayanan fiskus merupakan pelayanan yang di berikan kepada wajib pajak oleh petugas pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Mandowally et al., 2020). Pelayanan wajib pajak adalah suatu aktivitas atau serangkaian yang tidak kasat mata yang terjadi selama interaksi antara pelanggan dan karyawan (Ritonga, 2011).

Untuk mengoptimalkan penerimaan pajak, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan aparat perpajakan sangat penting. Salah satu tindakan terpenting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian terhadap pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak untuk mengoptimalkan penerimaan negara.



Menurut Direktorat Jenderal Pajak, pelayanan fiskus yang prima kepada wajib pajak harus menjaga tata krama dan perilaku yang baik, ramah, tanggap, tepat waktu dan cepat, serta tidak mempersulit pelayanan. (Wilmart, 2020). Lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam (Albari, 2009) yaitu reliability (keandalan), assurance (jaminan), responsiveness (responsif), empathy (perhatian) dan tangibel (bukti fisik).



**Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual**

### 2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, sehingga rumusan masalah penelitian dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. (Sugiyono, 2017, hal. 63)

Berdasarkan uraian diatas, menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap penerimaan pajak.
2. Terdapat pengaruh pelayanan fiskus terhadap penerimaan pajak.
3. Terdapat pengaruh sistem administrasi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap penerimaan pajak.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menguji secara empiris pengaruh variabel independen yaitu sistem administrasi perpajakan dan pelayanan fiskus dengan variabel dependen yaitu penerimaan pajak pada kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Kabanjahe.

#### 3.2 Defenisi Operasional

**Tabel 3. 1**

**Defenisi Variabel Operasional**

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala Likert
Sistem Administrasi Perpajakan (S. K. Rahayu, 2010)	Administrasi pajak yaitu prosedur yang meliputi tahap pendaftaran wajib pajak, penetapan pajak, pembayaran pajak, pelaporan pajak dan penagihan pajak	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memudahkan dalam melaporkan SPT</li> <li>2. Lebih hemat</li> <li>3. Perhitungan lebih cepat</li> <li>4. Kemudahan pengisian SPT</li> <li>5. Kelengkapan data pengisian SPT</li> <li>6. Lebih ramah lingkungan</li> </ol> <p>Tidak merepotkan</p>	Skala Likert
Pelayanan Fiskus (Wilmart, 2020)	Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kehandalan</li> <li>2. Daya tanggap</li> <li>3. Jaminan</li> <li>4. Empati</li> </ol> <p>Bukti fisik</p>	Skala Likert
Penerimaan Pajak	Kenaikan atau turunnya jumlah penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak dapat dilihat selisih perbandingannya dari tahun sebelumnya melalui PPh terutang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tarif pajak yang sesuai</li> <li>2. Pengalokasian penerimaan pajak untuk pembangunan</li> <li>3. Kenaikan penerimaan sesuai dengan perhitungan</li> </ol>	Skala Likert

		4. Penerimaan pajak dilaporkan ke publik	
		5. Penerimaan pajak diadministrasikan	

Untuk mengukur variabel dalam penelitian ini digunakan teknik kuesioner, adapun kisi-kisi kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3. 2**  
**Kisi-Kisi Instrumen**

No	Variabel	Kisi-Kisi	No Butir
1	Sistem Administrasi Perpajakan	a. Memudahkan saya dalam melaporkan SPT dimana saja	1
		b. Tidak dikenakan biaya saat melapor SPT	2
		c. Memudahkan saya dalam menghitung pajak lebih	3
		d. Memudahkan saya dalam mengisi SPT	4
		e. Data yang saya sampaikan selalu lengkap	5
		f. Ramah lingkungan	6
		g. Tidak merepotkan dan mudah di pelajari	7
2	Pelayanan Fiskus	a. Petugas pajak ramah, sopan dan tanggap	1
		b. Petugas pajak memberi informasi dengan jelas dan mudah dipahami	2
		c. Petugas pajak menjaga kerahasiaan data Wajib pajak	3
		d. Fasilitas di KPP Pratama Kabanjahe memadai	4
		e. Petugas pajak selalumenjaga kerapihan dalam penampilan	5
3	Penerimaan Pajak	a. Tarif pajak yang saya bayar sesuai dengan perhitungan pajak yang di atur undang-undang.	1
		b. Pajak sebagai sumber penerimaan terbesar negara	2
		c. Pajak yang saya bayarkan dapat digunakan untuk menunjang pembangunan	3
		d. Kerjasama fiskus dan wajib pajak diperlukan dalam meningkatkan penerimaan pajak dimasa depan	4
		e. Dengan adanya kewajiban kepemilikan NPWP, pnerimaan pajak semakin bertambah	5

### 3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah KPP Pratama Kabanjahe yang beralamat di Jl. Letjen Jamin Ginting, Sumber Mufakat,

Kecamatan Kabanjahe, Kabupaten Karo, Sumatera Utara. Waktu yang digunakan untuk penelitian ini di mulai dari Februari 2023 sampai dengan Mei 2023.

**Tabel 3. 3**  
**Jadwal Penelitian**

No	Jadwal Kegiatan	Waktu Kegiatan								
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep
		2022	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023
1	Penelitian Pendahuluan	■								
2	Penyusunan Proposal		■							
3	Pembimbingan Proposal			■						
4	Seminar Proposal									
5	Penyempurnaan Proposal				■					
6	Pengumpulan Data					■	■			
7	Pengolahan dan Analisis Data						■			
8	Penyusunan Skripsi							■		
9	Pembimbingan Skripsi								■	
10	Sidang Meja Hijau								■	
11	Penyempurnaan Skripsi									■

### 3.4 Teknik Pengambilan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2017) Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Kabanjahe.

## 2. Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kabanjahe. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Kabanjahe. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik insidental sampling, untuk menentukan sampel pada penelitian ini penulis menggunakan rumus *Slovin* guna mengetahui jumlah sampel yang akan dibutuhkan sebagai responden.

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

$$\begin{aligned} n &= \frac{143.243}{1 + (143.243)(0,01)^2} \\ &= \frac{143.243}{1 + (143,243)(0,01)} \\ &= \frac{143,243}{1 + 1.432,43} \\ &= \frac{143,243}{1.433,43} \\ &= 99,9 \text{ atau } 100 \end{aligned}$$

## 3.5 Teknik Pengumpulan Data

### 1. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data penelitian merupakan cara untuk mengumpulkan data yang relevan bagi penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer.

### 2. Kuesioner

Menurut (Sugiyono, 2017) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat

pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam mengukur pendapat responden digunakan Skala Likert 5 angka yaitu dimulai angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS), angka 4 untuk pendapat setuju (S), angka 3 untuk pendapat kurang setuju (KS), angka 2 untuk pendapat tidak setuju (TS) dan angka 1 untuk pendapat sangat tidak setuju (STS) perincian sebagai berikut:

**Tabel 3. 4**  
**Skor Skala Likert**

Uraian	Skor
Sngat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### **3.6 Teknik Analisis Data**

#### **3.6.1 Uji Kualitas Data**

##### **3.6.1.1 Uji Validitas**

(Sujarweni & Endrayanto, 2012) Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefenisikan suatu variabel. Data pada kuesioner diuji untuk mengetahui apakah pertanyaan kuesioner yang diisi oleh responden layak atau tidak.

##### **3.6.1.2 Uji Reliabilitas**

(Sujarweni & Endrayanto, 2012) Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan kontruk-kontruk pertanyaan yang merupakan dimensi

suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner, jika nilai Alpha > 0,60 maka realibel.

### 3.6.2 Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif merupakan analisis menggunakan statistik deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

### 3.7 Analisis Linier Berganda

Pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda dengan persamaan regresi:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Kepatuhan

$\alpha$  : Konstanta

$\beta$  : Koefisien Rregresi

$X_1$  : Sistem Administrasi Perpajakan

$X_2$  : Pelayanan Fiskus

$\varepsilon$  : Error

#### 3.7.1 Uji Asumsi Klasik

“Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui atau menganalisis apakah model regresi yang digunakan adalah model terbaik. Jika model yang digunakan adalah model terbaik, maka hasil analisis regresi dapat

digunakan.” (Juliandi et al., 2015). Untuk menguji asumsi klasik ada beberapa model uji yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

#### **3.7.1.1 Uji Normalitas**

(Dr. Imam Machali, 2017), Uji normalitas digunakan untuk mengetahui nilai residu/perbedaan yang ada pada penelitian memiliki distribusi normal atau tidak normal. Data yang baik adalah data yang pola distribusinya normal.

#### **3.7.1.2 Uji multikolonieritas**

Uji multikolinearitas digunakan untuk menentukan ada atau tidaknya suatu hubungan (korelasi) yang signifikan antar variabel independen. Jika memiliki hubungan yang signifikan, berarti variabel-variabel independen mengukur aspek-aspek yang sama, hal ini tidak layak digunakan untuk menentukan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

#### **3.7.1.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah menggunakan grafik scatterplot atau nilai prediksi variabel terikat yaitu (ZPRED) dengan residual eror (SRESID). Jika tidak ada pola tertentu dan tidak menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



### 3.8 Uji Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara dari rumusan masalah. Maka dengan adanya uji hipotesis ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh baik secara simultan ataupun parsial terhadap variabel independen dengan variabel dependennya. Untuk melakukan hipotesis ini dilakukan dengan 2 cara, yaitu melalui uji parsial (uji T) dan uji simultan (uji F).

#### 3.8.1 Uji Parsial (Uji T)

Menurut (Wijaya, 2013), untuk menguji pengaruh variabel independen digunakan uji t, yang berfungsi untuk menguji keberartian koefisien regresi linier berganda secara parsial. Pengujian melalui uji t dilakukandengan membandingkan t-hitung (t) dengan t-tabel (t) pada derajat signifikan 5%. Uji-t ini digunakan untuk menguji apakah secara parsial terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengansumsikan bahwa variabel lain adalah konstan.

#### 3.8.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji-F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas dan terikat secara bersamaan. Uji F dilakukan dengan membandingkan F hitung (Fh) dengan F tabel (Ft) pada derajat signifikan 5%. Apabila  $F_h > F_t$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (terdapat pengaruh signifikan dari variabel independen dan dependen) dan apabila  $F_h < F_t$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak (tidak terdapat pengaruh signifikan dari variabel independen dan dependen). (Wijaya, 2013)

### 3.8.3 Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk menentukan dan memprediksi seberapa besar atau penting kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel independen secara bersama – sama terhadap variabel dependen. Nilai  $R^2$  yang kecil menunjukkan bahwa nilai variabel-variabel terikat amat sangat terbatas.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### 4.1 Deskripsi Data

##### 4.1.1 Karakteristik Responden

peneliti menyebarkan kusioner kepada 100 responden untuk meneliti pengaruh sistem administrasi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Kabanjahe. Adapun identitas diri yang ditanyakan adalah jenis kelamin, usia dan profesi. Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan presentase jenis kelamin responden, dimana responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 45 orang (45%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 55 orang (55%).

**Tabel 4. 1**

#### Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-Laki	45	45%
2	Perempuan	55	55%
Total		100	100%

(Sumber: Hasil Penelitian 2023)

Adapun kategori usia responden dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 4. 2**

#### Data Responden Berdasarkan Usia

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	21-30 Tahun	28	28%
2	31-40 Tahun	32	32%
3	41-50 Tahun	27	27%
4	50>	13	13%
Total		100	100%

(Sumber: Hasil Penelitian 2023)

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan hasil presentase usia responden, responden yang berusia 20-30 tahun berjumlah 28 orang (28%), responden yang berusia 31-40 tahun berjumlah 32 orang (32%), responden yang berusia 41-50 tahun berjumlah 27 orang (27%) dan responden yang berusia diatas 50 tahun berjumlah 13 orang (13%).

Selanjutnya kategori pekerjaan dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 4. 3**

**Data Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Kategori	Frekuensi	Presentase
1	Pegawai BUMN	2	2%
2	Wirausaha	25	25%
3	PNS	52	52%
4	Karyawan Swasta	12	12%
5	Lainnya	9	9%
Total		100	100%

(Sumber: Hasil Penelitian 2023)

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan presentase pekerjaan responden, dimana responden dengan pekerjaan pegawai BUMN berjumlah 2 orang (2%), responden dengan pekerjaan wirausaha sebanyak 25 orang (25%), responden dengan pekerjaan PNS berjumlah 52 orang (52%), responden dengan pekerjaan karyawan swasta berjumlah 12 orang (12%) dan responden dengan pekerjaan lainnya sejumlah 9 orang (9%).

#### **4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti mengolah data dalam bentuk kusioner yang terdiri dari 7 pertanyaan untuk variabel X1, 5 pertanyaan untuk X2 dan 5 pertanyaan untuk variabel Y. Dimana yang menjadi variabel X1 adalah

Sistem Administrasi Perpajakan, yang menjadi variabel X2 adalah Pelayanan Fiskus dan yang menjadi variabel Y adalah Penerimaan Pajak.

Angket ini diberikan kepada 100 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan skal likert sebagai berikut:

**Tabel 4. 4**

**Pengukuran Skala *Likert***

Uraian	Skor
Sngat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## 4.2 Analisis Data

### 4.2.1 Uji Kualitas Data

#### 4.2.1.1 Uji Validitas Instrumen

Nilai rhitung untuk pengujian ini diketahui dari hasil pengolahan data melalui SPSS versi 25.0 yang terdapat pada lampiran. Dengan menggunakan responden sebanyak 30, maka nilai r table dapat diperoleh melalui r tabel dengan df (degree of freedom) = n-2, jadi df = 30-2 = 28, maka r table = 0,3610. Dari proses uji validitas ini, maka hasil dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4. 5**

**Hasil Uji Validitas**

Butir Soal	rhitung	rtabel	Keterangan
X1_1	0,818	0,361	Valid
X1_2	0,673	0,361	Valid
X1_3	0,650	0,361	Valid
X1_4	0,580	0,361	Valid
X1_5	0,502	0,361	Valid

X1_6	0,621	0,361	Valid
X1_7	0,756	0,361	Valid
X2_1	0,848	0,361	Valid
X2_2	0,968	0,361	Valid
X2_3	0,872	0,361	Valid
X2_4	0,881	0,361	Valid
X2_5	0,912	0,361	Valid
Y1	0,845	0,361	Valid
Y2	0,901	0,361	Valid
Y3	0,895	0,361	Valid
Y4	0,886	0,361	Valid
Y5	0,875	0,361	Valid

Sumber: Output SPSS 25.0 Data Diolah 2023

#### 4.2.1.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner bisa dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten dari awal hingga akhir. Uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 25.0 yang akan dilakukan menggunakan Reliability Analysis Statistic dengan Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Jika nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) > 0,600, maka dapat dikatakan variabel tersebut reliabel. Hasil uji reliabilitas penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 4. 6**

#### Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Ketetapan	N of Item	Keterangan
X1	0,781	0,600	7	Reliabel
X2	0,939	0,600	5	Reliabel
Y	0,927	0,600	5	Reliabel

Sumber: Output SPSS 25.0 Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, masing masing indikator dengan standar alpha yaitu 0,600, maka masing-masing indikator memiliki nilai

alpha > dari 0,600. Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

#### 4.2.2 Uji Statistik Deskriptif

Distribusi jawaban yang diberikan kepada 100 orang responden dengan masing-masing variabel penelitian, peneliti menggunakan skala likert dengan skor 5-1, presentase jawaban responden sebagai berikut:

##### 4.2.2.1 Data Skor Kuesioner Variabel Sistem Administrasi Perpajakan (X1)

**Tabel 4. 7**

#### Tabulasi Jawaban Responden Sistem Administrasi Perpajakan

No butir	SS		S		N		TS		STS		JMLH
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	%
1	2	2.0	37	37.0	61	61.0	0	0	0	0	100.0
2	9	9.0	65	65.0	26	26.0	0	0	0	0	100.0
3	1	1.0	34	34.0	65	65.0	0	0	0	0	100.0
4	2	2.0	39	39.0	59	59.0	0	0	0	0	100.0
5	22	22.0	60	60.0	18	18.0	0	0	0	0	100.0
6	15	15.0	58	58.0	27	27.0	0	0	0	0	100.0
7	5	5.0	36	36.0	59	59.0	0	0	0	0	100.0

(Sumber: Data Diolah 2023)

Pada butir pertanyaan pertama “Memudahkan saya dalam melaporkan SPT” yang menjawab sangat setuju 2 orang (2%), menjawab setuju 37 orang (37%) dan yang menjawab netral 61 orang (61%). Pada butir pertanyaan kedua “Murah, tidak dikenakan biaya”, yang menjawab sangat setuju 9 orang (9%), yang menjawab setuju ada 65 orang (65%) dan yang menjawab netral ada 26 orang (26%).

Pada butir pertanyaan ketiga “Memudahkan saya dalam menghitung pajak lebih”, yang menjawab sangat setuju 1 orang (1%), menjawab setuju 34 orang (34%) dan yang menjawab netral 65 orang (65%). Pada butir pertanyaan keempat “Memudahkan saya dalam mengisi SPT”, yang menjawab sangat setuju 2 orang (2%), yang menjawab setuju 39 orang (39%) dan yang menjawab netral adalah 59 orang (59%).

Pada butir pertanyaan kelima “Data yang saya sampaikan selalu lengkap”, yang menjawab sangat setuju 22 orang (22%), menjawab setuju 60 orang (60%) dan yang menjawab netral 18 orang (18%). Pada butir pertanyaan keenam “Ramah lingkungan”, yang menjawab sangat setuju 15 orang (15%), yang menjawab setuju 58 orang (58%) dan yang menjawab netral 27 orang (27%). Pada butir pertanyaan ketujuh “Tidak merepotkan dan mudah dipelajari”, yang menjawab sangat setuju 5 orang (5%), yang menjawab setuju 36 orang (36%) dan yang menjawab netral 59 orang (59%).

#### 4.2.2.2 Data Skor Kuesioner Variabel Pelayanan Fiskus (X2)

**Tabel 4. 8 Data Skor Kusioner Variabel Pelayanan Fiskus X2)**

No Butir	SS		S		N		TS		STS		JUMLAH
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	16	16.0	45	45.0	39	39.0	0	0	0	0	100.0
2	30	30.0	43	43.0	27	27.0	0	0	0	0	100.0
3	32	32.0	53	53.0	15	15.0	0	0	0	0	100.0
4	14	14.0	48	48.0	38	38.0	0	0	0	0	100.0
5	19	19.0	41	41.0	40	40.0	0	0	0	0	100.0

(Sumber: Data Diolah 2023)

Pada butir pertanyaan pertama “Petugas pajak ramah, sopan dan tanggap”, yang menjawab sangat setuju 16 orang (16%), menjawab



setuju 45 orang (45%) dan yang menjawab netral 39 orang (39%). Pada butir pertanyaan kedua “Petugas pajak memberi informasi dengan jelas dan mudah dipahami”, yang menjawab sangat setuju 30 orang (30%), yang menjawab setuju 43 orang (43%) dan yang menjawab netral 27 orang (27%).

Pada butir pertanyaan ketiga “Petugas pajak menjaga kerahasiaan data wajib pajak”, yang menjawab sangat setuju 32 orang (32%), yang menjawab setuju 53 orang (53), yang menjawab netral 15 orang (15%). Pada butir pertanyaan keempat “Sarana dan prasarana di KPP Kabanjahe memadai”, yang menjawab sangat setuju 14 orang (14%), yang menjawab setuju 48 orang (48%) dan yang menjawab netral 38 orang (38%). Pada butir pertanyaan kelima “Petugas pajak selalu menjaga kerapihan dalam penampilan”, yang menjawab sangat setuju 19 orang (19%), yang menjawab setuju 41 orang (41%) dan yang menjawab netral 40 orang (40%).

#### 4.2.2.3 Data Skor Kuesioner Variabel Penerimaan Pajak (Y)

**Tabel 4. 9 Tabulasi Jawaban Responden Penerimaan Pajak**

No Butir	SS		S		N		TS		STS		JUMLAH
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	%
1	40	40.0	54	54.0	6	6.0	0	0	0	0	100.0
2	16	16.0	57	57.0	16	16.0	0	0	0	0	100.0
3	24	24.0	58	58.0	18	18.0	0	0	0	0	100.0
4	11	11.0	54	54.0	32	32.0	3	3.0	0	0	100.0
5	12	12.0	52	52.0	35	35.0	1	1.0	0	0	100.0

(Sumber: Data Diolah 2023)

Pada butir pertanyaan pertama “Tarif pajak yang saya bayar sesuai dengan perhitungan pajak yang diatur undang-undang”, yang menjawab sangat setuju 40 orang (40%), yang menjawab setuju 54 orang (54%) dan yang menjawab netral 6 orang (6%). Pada butir pertanyaan kedua “Pajak sebagai sumber penerimaan terbesar negara” yang menjawab sangat setuju 16 orang (16%), yang menjawab setuju 57 orang (57%) dan yang menjawab netral 16 orang (16%).

Pada butir pertanyaan ketiga “Pajak yang saya bayarkan dapat digunakan untuk menunjang pembangunan negara”, yang menjawab sangat setuju 24 orang (24%), yang menjawab setuju 58 orang (58%) dan yang menjawab netral 18 orang (18%). Pada butir pertanyaan keempat “Kerjasama fiskus dan wajib pajak diperlukan dalam meningkatkan penerimaan pajak dimasa depan, yang menjawab sangat setuju 11 orang (11%), yang menjawab setuju 54 orang (54%), yang menjawab netral 32 orang (32%) dan yang menjawab tidak setuju 3 orang (3%).

Pada butir pertanyaan kelima “Dengan adanya kewajiban kepemilikan NPWP, penerimaan pajak semakin bertambah”, yang menjawab sangat setuju 12 orang (12%), yang menjawab setuju 52 orang (52%), yang menjawab netral 35 orang (35%) dan yang menjawab tidak setuju 1 orang (1%).

### 4.2.3 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen, yaitu sistem administrasi perpajakan dan pelayanan fiskus, serta satu variabel dependen yaitu penerimaan pajak. Adapun rumus dari regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

**Tabel 4. 10**

#### Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.174	2.466		5.747	.000		
	X1	.040	.078	.050	.510	.611	.985	1.015
	X2	.244	.086	.278	2.840	.005	.985	1.015

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS 25 (2023)

Berdasarkan dari hasil perhitungan yang dilakukan dengan memakai SPSS 25 maka di dapat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 14.147 + 0,040 + 0,244$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dianalisis pengaruh sistem adminitrasi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap penerimaan pajak yaitu: Besarnya koefisien X1 adalah 0,040 hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variabel X1 maka akan meningkatkan variabel Y sebesar 0,040. Dan besarnya koefisien regresi X2 adalah 0,244, hal ini

menunjukkan bahwa dengan meningkatnya variabel X2 maka akan meningkatkan variabel Y sebesar 0,244

#### 4.2.3.1 Hasil Uji Asumsi Klasik

##### 4.2.3.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui data penelitian normal atau tidak dapat dilihat dari uji kolmogorov smirnov, P-Plot dan histogram

Deteksi normal atau tidaknya nilai signifikansinya pada kolmogorov smirnov menggunakan aplikasi SPSS versi 25.0, dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka nilai residual berdistribusi normal
- b. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka nilai residual tidak berdistribusi normal

Berikut merupakan tabel uji normalitas dengan Kolmogorov Smirnov:

**Tabel 4. 11**

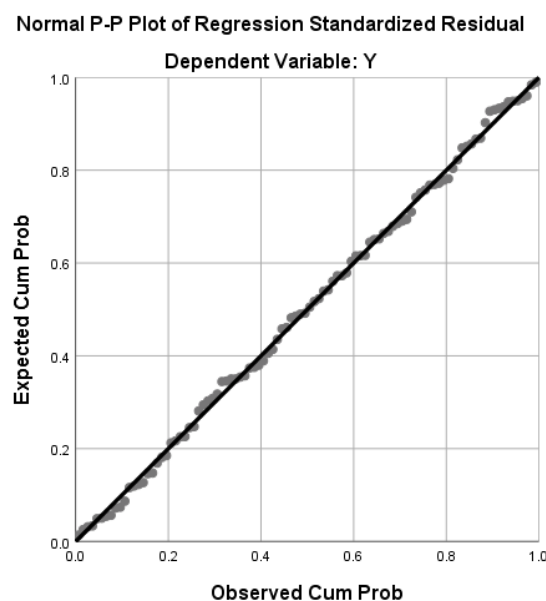
#### Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.56380634
Most Extreme Differences	Absolute	.039
	Positive	.028
	Negative	-.039
Test Statistic		.039
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		

b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Output SPSS 25.0 Data Diolah 2023

Berdasarkan pada tabel 4.11 nilai signifikansi (Asymp. Sig. (2-tailed) = 0,200. maka data ini berdistribusi normal, dikarenakan nilai signifikansi  $0,200 > 0,05$ .



**Gambar 4. 1 Uji Normalitas Grafik P-P Plot**

Sumber: Output SPSS 25.0 Data Diolah 2023

Berdasarkan gambar 4.1 diatas bahwasannya sebaran data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### 4.2.3.1.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan bagian dari asumsi klasik dalam analisis regresi linier berganda. Uji multikolonieritas ini bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi terdapat korelasi

antar variabel independen, model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi antar variabel independen.

Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala multikolonieritas yaitu menggunakan *VIF*. Untuk mendeteksi ada tidaknya Multikolonieritas Variance Inflation Factor. Jika  $VIF < 10$ , maka tidak terjadi Multikolonieritas. Berikut tabel Uji Multikolonieritas:

**Tabel 4. 12**  
**Uji Multikolonieritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics		VIF
	B	Std. Error	Beta			Tolerance		
1 (Constant)	14.174	2.466		5.747	.000			
X1	.040	.078	.050	.510	.611	.985	1.015	
X2	.244	.086	.278	2.840	.005	.985	1.015	

a. Dependent Variable: Y

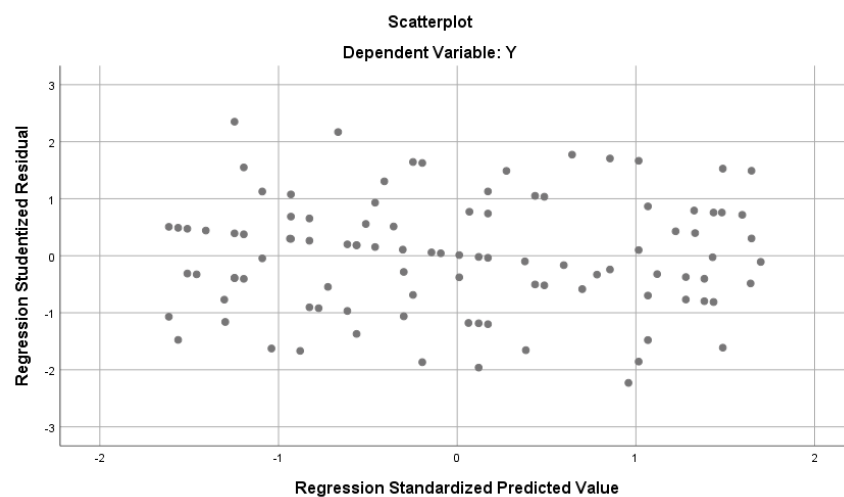
Sumber: Output SPSS 25.0 Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.12 yang sudah diolah menggunakan SPSS 25.0 dapat dilihat bahwa nilai  $VIF < 10$  hal ini membuktikan bahwasannya nilai  $VIF$  dari setiap variabelnya bebas dari gejala multikolonieritas.

#### 4.2.3.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan analisis grafik, suatu model regresi dianggap tidak mengalami heteroskedastisitas jika titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas dan tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y.



**Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: Output SPSS 25.0 Data Diolah 2023

Pada gambar 4.3 terlihat bahwasannya pola Scatterplot menunjukkan pola titik yang jelas dan titik-titik menyebar keatas dan kebawah pada sumbu Y , maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 4.2.4 Hasil Uji Hipotesis

### 4.2.4.1 Uji T

Uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel independen (X), Sistem Administrasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus secara parsial mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel dependen (Y) Penerimaan Pajak. Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Bila  $\text{sig} > 0.05$  maka  $H_0 =$  diterima, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen dan dependen.
- 2) Bila  $\text{sig} < 0.05$  maka  $H_0 =$  ditolak, artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen dan dependen.
- 3) Bila  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0 =$  ditolak, artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen dan dependen,
- 4) Bila  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0 =$  diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen dan dependen.

**Tabel 4. 13****Hasil Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.174	2.466		5.747	.000
	X1	.040	.078	.050	.510	.611
	X2	.244	.086	.278	2.840	.005

Sumber: Output SPSS 25.0 Data Diolah 2023

Untuk mencari t hitung menggunakan rumus  $t(a/2 ; n-k-1) = t(0,025 ; 100-2-1) = (0,025;97)$   $T_{\text{tabel}} = 1985$ . Berdasarkan tabel 4.13 maka dapat diambil kesimpulannya sebagai berikut:

**Tabel 4. 14****Hasil Uji T**

Variabel	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>	Keterangan
X1	0,510	1985	Sig (0,611 > 0,05) artinya nilai signifikan yang diperoleh lebih besar dari 0,05 dan t <sub>hitung</sub> juga bernilai lebih kecil dari t <sub>tabel</sub> , maka dapat disimpulkan X1 secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap Penerimaan Pajak (Y) maka H <sub>1</sub> ditolak.
X2	2.840	1985	Sig (0,005 < 0,05) artinya nilai signifikan yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 dan t <sub>hitung</sub> lebih besar dibandingkan dengan t <sub>tabel</sub> , maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak (Y). Jika



			Pelayanan Fiskus meningkat maka akan diikuti dengan kenaikan Penerimaan Pajak, dengan demikian H2 diterima.
--	--	--	---

#### 4.2.4.2 Uji F

Untuk melihat hasil pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan (bersama-sama) pada penelitian ini pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4. 15**

#### Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	59.103	2	29.551	4.41	.015 <sup>b</sup>
	Residual	650.737	97	6.709		
	Total	709.84	99			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Sumber: Output SPSS 25.0 Data Diolah 2023

Dasar pengambilan keputusan uji F sebagai berikut:

- Jika nilai Sig F < 0,05, diartikan variabel bebas (X) secara simultan mempengaruhi variabel terikat (Y)
- Jika nilai Sig F > 0,05, diartikan variabel bebas (X) secara simultan tidak mempengaruhi variabel terikat (Y)

Adapun hipotesis penelitian berdasarkan rumusan masalah sebagai berikut:

- a.  $H_a$  : Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel sistem administrasi perpajakan (X1) dan pelayanan fiskus (X2) terhadap penerimaan pajak (Y).
- b.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel sistem administrasi perpajakan (X1) dan pelayanan fiskus (X2) terhadap penerimaan pajak (Y).

Berdasarkan tabel 4.15 nilai signifikansi  $F 0,015 > 0,05$ , artinya  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima yang berarti variabel sistem administrasi perpajakan (X1) dan pelayanan fiskus (X2) secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel penerimaan pajak (Y).

#### 4.2.4.3 Uji Koefisien Determinasi

Uji determinasi yaitu uji yang dilakukan guna mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk melihat hasil uji determinasi maka dapat dilihat dari nilai R Square.

**Tabel 4. 16**

#### Uji Koefisien Determinasi $R^2$

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.289 <sup>a</sup>	.083	.064	2.59010
a. Predictors: (Constant), X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber: Output SPSS 25.0 Data Diolah 2023

Maka hal ini menunjukkan variabel sistem administrasi perpajakan (X1) dan pelayanan fiskus (X2) mempengaruhi variabel dependen sebesar 8,3%. Sedangkan sisanya 91,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### **4.3 Pembahasan**

#### **1. Pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap penerimaan pajak.**

Berdasarkan hasil uji regresi secara parsial atas variabel sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Hal ini dibuktikan dimana nilai t-hitung lebih kecil dari t-tabel yaitu t-hitung sebesar 0,510 dan nilai t-tabel sebesar 1985

#### **2. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap penerimaan pajak.**

Dari hasil penelitian ini nilai signifikansi pelayanan fiskus yang diperoleh berdasarkan uji t 0,005 ( $\text{sig } 0,005 < 0,05$ ) dan  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $2.840 > 1985$ ). Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, artinya pelayanan fiskus berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Apabila pelayanan fiskus meningkat maka akan meningkatkan penerimaan pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sahra, 2022) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Apabila pelayanan fiskus meningkat maka akan meningkatkan angka penerimaan pajak juga.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran citra masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak. Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada wajib pajak akan membuat wajib pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan penerimaan pajak.

#### **3. Pengaruh sistem administrasi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap penerimaan pajak.**

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan maka di dapatkan hasil  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Sehingga tidak terdapat pengaruh sistem administrasi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap penerimaan pajak, yang ditunjukkan dengan uji t yang memperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,015 > 0,05$ ,

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari pembahasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh negatif secara parsial antara sistem administrasi perpajakan terhadap pelayanan fiskus. Didukung dengan adanya hasil uji t sebesar 0.510 dengan tingkat signifikan 0.611 atau lebih besar dari 0,05. Hendaknya Direktorat jendral Pajak lebih mensosialisasikan sistem administrasi perpajakan e-filing dan e-filing lebih disederhanakan agar sistem mudah untuk dipelajari.
2. Terdapat pengaruh positif secara parsial antara pelayanan fiskus terhadap penerimaan pajak. Pernyataan ini didukung dengan adanya hasil uji t sebesar 2,840 dengan tingkat signifikan 0,005 atau lebih kecil dari 0,05 serta koefisien 0,278. Fiskus diharapkan memiliki pengetahuan dan pemahaman untuk memberikan pelayanan dan edukasi kepada wajib pajak di era metode pembayaran online saat ini. Dengan adanya pelayanan yang baik dan benar, maka wajib pajak akan merasa terbantu dalam menajalankan kewajiban perpajakannya, dengan begitu maka akan meningkatkan penerimaan pajak.

3. Terdapat pengaruh negatif secara simultan (bersama-sama) antara sistem administrasi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap penerimaan pajak.

## **5.2 Saran**

Dari hasil penelitian, analisis data, pembahasan dan kesimpulan yang telah diambil, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. KPP Pratama Kabanjahe perlu melaksanakan sosialisasi dan penyuluhan mengenai sistem administrasi perpajakan agar wajib pajak mengetahui bahwa pembayaran pajak sudah mudah, dapat dilakukan dimana saja tanpa harus datang ke KPP Pratama Kabanjahe.
2. KPP Pratama Kabanjahe perlu melakukan evaluasi kerja dan pelatihan pelayanan, apabila pelayanan sudah baik maka penerimaan pajak juga semakin baik.

## **5.3 Keterbatasan Penelitian**

1. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan responden yang sesungguhnya.
2. Adanya keterbatasan waktu penelitian dan kemampuan peneliti
3. Kesimpulan yang diambil hanya berdasarkan hasil analisis data, maka diharapkan adanya penelitian yang lebih lanjut dengan metode penelitian yang berbeda, sampel yang lebih luas dan penggunaan instrumen penelitian yang berbeda dan lebih lengkap.

## DAFTAR PUSTAKA

- Albari, A. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Jurnal Siasat Bisnis*, 13(1), 1–13. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol13.iss1.art1>
- Aryanti, D. (n.d.). *Pengaruh Self Assesment System dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*.
- B.Ilyas, W., & Burton, R. (2013). *Hukum Pajak*. Salemba Empat.
- Budiarta, I. K. (2016). *Pengaruh penyuluhan perpajakan dan pelayanan fiskus pada penerimaan pajak penghasilan badan*. 14, 79–90.
- Direktorat jendral pajak. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan. *Pravoslavie.ru*, 2000.
- Dr. Imam Machali, M. P. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif* (A. Q. Habib (ed.); Pertama). Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI).
- Dwi Rahayu, D., & Wahjudi, E. (2022). Pengaruh corporate social responsibility, ROA, leverage, size terhadap agresivitas pajak. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, 7(1), 1–16. <https://doi.org/10.21067/jrpe.v7i1.5791>
- Farouq, M. (2018). *Hukum Pajak Di Indonesia*. Prenadamedia Group.
- Fitria, A. (2017). *Analisis Sistem Perpajakan Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP PRATAMA MEDAN BELAWAN*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Hafsah. (2012). Analisis Tingkat Kepatuhan wajib Pajak Atas Penyampaian SPT Masa PPN Dengan Oenerapan Elektronik SPT (e-SPT). *Analisis Tingkat Kepatuhan wajib Pajak Atas Penyampaian SPT Masa PPN Dengan Oenerapan Elektronik SPT (e-SPT)*, 1–37.
- Hanum, Z. (2018). Analisis Penyampaian SPT Masa dan Jumlah Wajib Pajak Badan Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan Pasal 21 di KPP Pratama Medan Belawan. *Ekonomikawan: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan*, 18(2), 123–133. <https://doi.org/10.30596/ekonomikawan.v18i2.2529>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2020, (2019).
- Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis, Konsep dan Aplikasi*. UMSU Press.
- Lolowang, E. E., Sabijono, H. S., & Wokas, H. R. N. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kecamatan Wanea Di Kota Manado. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)*, 2(1), 62.

- Lubis, H. Z., & Hidayat, M. A. (2019). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT (Studi Empiris Pada KPP PRATAMA Medan Petisah). *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, 6681(2), 65–72. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i2.18>
- Mandowally, B. M. F., Allolayuk, T., & Matani, C. D. (2020). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Jayapura). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Daerah*, 15(1), 46–56. <https://doi.org/10.52062/jakd.v15i1.1464>
- Mardiasmo. (2009). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2009 (XVI)*. CV ANDI OFFSET.
- Pohan, C. anwar. (2017). *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak (2 ed.)*. Mitra Wacana Media.
- Pulungan, K. A. (2020). Analisis Penerimaan Pajak Reklame Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Medan Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah .... *Literasi Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 62–74. <https://lpbe.org/index.php/lpbe/article/view/18%0Ahttps://lpbe.org/index.php/lpbe/article/download/18/21>
- Rahayu, A. S. (2010). *Pengantar Kebijakan Fiskal*. Bumi Aksara.
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal (Pertama)*. Graha Ilmu.
- Rahayu, S. K., & Suhayati, E. (2010). *Perpajakan Teori dan Teknis Perhitungan (Pertama)*. Graha Ilmu.
- Resmi, S. (2013). *Perpajakan Teori dan Kasus (7 ed.)*. Salemba Empat.
- Ritonga, P. (2011). Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Kerja Kantor Pajak (KPP) Dengan Pelayanan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening Di KPP Medan Timur. *Universitas Sumatera Utara*.
- Sahra, M. (2022). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Penerimaan Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Medan Timur)*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Saragih, F. (2014). *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur. 1*. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Sinaga, N. A. (2014). Reformasi Pajak Dalam Rangka Meningkatkan Pendapatan Negara. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 8(1). <https://doi.org/10.35968/jh.v8i1.136>
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.



- Sujarweni, V. W., & Endrayanto, P. (2012). *Statistika untuk Penelitian (Pertama)*. Graha Ilmu.
- Suprianto, E. (2011). *Perpajakan di Indonesia (Pertama)*. Graha Ilmu.
- Supriyadi, Nyalung Yanson I, & Djalil Abdul. (2020). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Efektifitas Sistem, Perpajakan dan Pendapatan Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Kota Palangka Raya). *Edunomics Journal*, 1(1), 23–30. <https://e-journal.upr.ac.id/index.php/edu/article/view/1595>
- Syafira, E. Z. A., & Nasution, R. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *El Muhasaba Jurnal Akuntansi*, 12(1), 79–91. <https://doi.org/10.18860/em.v12i1.10256>
- Wijaya, T. (2013). *Metodelogi Penelitian Ekonomi dan Bisnis, Teori dan Praktik (Pertama)*. Graha Ilmu.
- Wilmart, C. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 8(1).
- Yuni, R., Putra, P. D., & Hutabarat, D. L. (2020). Sinergi indonesia menuju negara maju. *Prosiding WEBINAR Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan*, 35–42.

## Lampiran 1 Kusioner Penelitian

### KUSIONER PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA KPP PRATAMA KABANJAHE

1. Isilah data responden pada tempat yang telah disediakan
2. Berilah jawaban dengan memberi tanda (✓) pada kolom di sebelah pertanyaan
3. Berilah jawaban yang sejujurnya
4. Kami akan menjamin kerahasiaan data anda

Nama : \_\_\_\_\_ (Boleh tidak diisi)

Usia : \_\_\_\_\_ Tahun

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Pendidikan:</b>	<b>Pekerjaan:</b>
( ) Laki-laki	( ) SMA	( ) Belum Bekerja
( ) Perempuan	( ) D3	( ) Pegawai BUMN
	( ) S1	( ) Pegawai Swasta
	( ) S2	( ) Wirausaha
	( ) Lainnya	( ) PNS
		( ) Lainnya

Bapak/Ibu/Sdr dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda (✓) pada kotak, dengan petunjuk pengisian sebagai berikut

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Tidak Setuju

A. Penerimaan Pajak						
No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Tarif pajak yang saya bayar sesuai dengan perhitungan pajak yang di atur undang-undang					
2	Pajak sebagai sumber penerimaan terbesar negara					
3	Pajak yang saya bayarkan dapat digunakan untuk menunjang pembangunan negara					
4	Kerjasama fiskus dan wajib pajak diperlukan dalam meningkatkan penerimaan pajak di masa depan.					
5	Dengan adanya kewajiban kepemilikan NPWP, penerimaan pajak semakin bertambah					

<b>B. Pelayanan Fiskus</b>						
No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Petugas pajak ramah, sopan dan tanggap					
2	Petugas pajak memberi informasi dengan jelas dan mudah dipahami					
3	Petugas pajak menjaga kerahasiaan data Wajib pajak					
4	Sarana dan Prasarana di KPP Kabanjahe memadai					
5	Petugas pajak selalu menjaga kerapihan dalam penampilan					
<b>c. Sistem Administrasi Perpajakan</b>						
No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Memudahkan saya dalam melaporkan SPT dimana saja					
2	Murah, tidak dikenakan biaya					
3	Memudahkan saya dalam menghitung pajak lebih					
4	Memudahkan saya dalam mengisi SPT					
5	Data yang saya sampaikan selalu lengkap					
6	Ramah Lingkungan					
7	Tidak merepotkan dan mudah dipelajari					

### Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Pengumpulan Data

No	Sistem Administrasi Perpajakan							Total
	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	
1	4	4	4	4	5	4	4	29
2	3	3	3	3	4	3	3	22
3	4	4	4	3	4	4	4	27
4	3	4	3	3	4	3	3	23
5	4	4	4	4	4	4	4	28
6	4	5	4	4	4	5	4	30
7	3	4	3	3	4	4	3	24
8	3	3	3	3	4	4	3	23
9	3	4	3	3	4	4	3	24
10	4	4	4	4	4	4	4	28
11	4	4	3	4	4	4	4	27
12	3	3	3	3	4	3	3	22
13	4	4	4	3	4	3	3	25
14	3	4	3	3	4	3	3	23
15	4	4	4	4	4	5	4	29
16	4	4	3	4	4	4	3	26
17	3	4	4	4	3	3	3	24
18	3	3	3	4	3	4	3	23
19	3	4	4	3	4	4	3	25
20	4	4	4	3	4	4	4	27
21	3	4	3	3	4	4	3	24
22	3	4	3	3	3	4	3	23
23	3	4	3	4	4	4	4	26
24	3	3	3	3	3	4	3	22
25	3	4	3	3	4	3	4	24
26	3	3	3	4	3	4	3	23
27	3	4	4	4	4	4	3	26
28	3	4	4	3	4	3	3	24
29	4	4	3	4	4	4	3	26
30	3	4	3	3	4	4	4	25
31	4	4	4	4	5	5	4	30
32	3	4	3	3	4	3	3	23
33	4	4	4	4	4	4	3	27
34	3	4	3	4	4	4	3	25
35	3	3	3	3	4	4	3	23
36	3	3	3	3	4	3	3	22
37	4	3	3	3	4	3	3	23
38	3	5	3	3	4	3	3	24
39	3	4	3	3	4	4	3	24
40	3	3	3	3	5	5	3	25
41	4	4	3	3	4	4	4	26
42	4	4	3	3	3	4	4	25

43	3	3	3	4	4	4	4	25
44	3	3	3	3	4	4	3	23
45	3	3	3	3	5	4	5	26
46	3	3	4	3	3	4	4	24
47	4	5	4	4	5	5	5	32
48	4	4	4	4	4	3	3	26
49	3	4	3	3	4	4	3	24
50	4	5	5	5	5	5	4	33
51	3	4	3	3	4	4	3	24
52	4	3	4	4	4	3	3	25
53	3	5	3	3	3	5	3	25
54	3	4	3	3	4	4	3	24
55	4	4	4	4	4	4	3	27
56	3	4	3	4	4	4	3	25
57	3	4	3	4	3	3	3	23
58	3	5	3	4	3	3	3	24
59	3	4	3	4	4	4	3	25
60	5	3	3	3	3	3	4	24
61	5	4	3	3	3	3	5	26
62	3	4	3	3	3	3	5	24
63	4	4	4	4	3	4	3	26
64	3	3	3	3	3	5	5	25
65	4	4	3	3	3	3	4	24
66	3	3	4	4	3	5	4	26
67	4	3	4	5	4	4	3	27
68	3	4	3	3	5	4	3	25
69	3	4	4	4	3	4	3	25
70	4	4	4	4	4	5	4	29
71	3	4	3	3	5	4	4	26
72	3	4	3	3	4	4	3	24
73	3	3	3	3	5	5	3	25
74	3	3	3	3	4	4	3	23
75	4	4	4	4	5	5	4	30
76	3	3	3	3	5	4	3	24
77	4	5	4	4	5	4	4	30
78	3	3	3	3	4	3	4	23
79	3	4	3	3	5	5	3	26
80	3	3	3	3	5	5	3	25
81	4	5	4	4	5	4	4	30
82	4	4	4	3	4	4	4	27
83	3	4	3	3	4	3	3	23
84	3	4	3	3	5	3	3	24
85	4	4	4	4	5	4	4	29
86	4	4	3	4	4	4	3	26
87	3	4	3	3	5	3	4	25
88	4	4	3	3	4	4	3	25

89	4	4	3	4	4	4	3	26
90	4	4	4	4	5	4	4	29
91	3	4	3	3	4	3	3	23
92	4	4	4	4	5	4	4	29
93	4	4	3	3	4	4	4	26
94	3	4	3	3	4	4	3	24
95	3	3	3	3	4	3	3	22
96	3	4	3	3	5	5	4	27
97	3	3	3	3	5	3	3	23
98	4	4	4	4	4	4	4	28
99	3	4	4	3	4	4	4	26
100	3	5	4	4	4	4	4	28

No	Pelayanan Fiskus					Total
	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	
1	3	4	4	4	4	19
2	3	3	3	3	3	15
3	4	5	5	5	5	24
4	3	4	4	4	4	19
5	3	4	4	4	3	18
6	4	5	5	5	5	24
7	4	5	5	5	4	23
8	3	3	3	3	3	15
9	3	3	4	3	3	16
10	3	3	3	3	3	15
11	3	3	4	3	3	16
12	4	5	5	4	4	22
13	5	5	5	4	5	24
14	3	3	4	4	3	17
15	4	5	5	4	4	22
16	4	4	4	4	4	20
17	5	5	5	5	5	25
18	4	5	5	5	5	24
19	4	4	4	4	3	19
20	4	4	3	4	4	19
21	3	3	3	3	3	15
22	5	5	5	4	5	24
23	3	4	4	4	3	18
24	3	3	4	3	3	16
25	4	4	4	3	3	18
26	3	3	4	3	3	16
27	3	3	4	3	3	16
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	3	19
30	4	5	5	5	4	23
31	4	4	4	3	3	18

32	3	3	4	3	3	16
33	3	4	4	4	3	18
34	3	3	3	3	3	15
35	3	3	3	3	3	15
36	3	3	3	3	3	15
37	3	4	4	3	3	17
38	3	4	4	4	4	19
39	3	4	4	4	3	18
40	4	4	5	4	4	21
41	4	5	4	4	4	21
42	4	5	5	5	4	23
43	3	4	3	4	3	17
44	3	4	3	3	4	17
45	3	3	4	3	3	16
46	4	5	5	5	4	23
47	5	5	5	4	4	23
48	4	4	4	4	4	20
49	5	5	5	5	5	25
50	3	5	5	5	5	23
51	4	5	5	4	4	22
52	5	5	5	3	5	23
53	3	4	4	3	4	18
54	4	5	5	5	5	24
55	4	5	5	4	4	22
56	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	4	3	19
58	4	4	4	3	3	18
59	5	5	5	5	5	25
60	3	3	3	3	3	15
61	4	5	5	4	5	23
62	5	4	4	4	4	21
63	4	4	4	4	4	20
64	4	4	4	4	4	20
65	3	3	4	3	3	16
66	3	3	3	3	3	15
67	3	4	4	3	3	17
68	4	4	3	3	3	17
69	3	4	4	3	3	17
70	4	4	3	4	3	18
71	5	5	5	4	5	24
72	4	5	5	4	5	23
73	5	4	4	4	4	21
74	4	3	3	3	3	16
75	5	4	5	4	5	23
76	3	4	4	4	4	19
77	4	4	4	4	4	20

78	3	3	4	3	3	16
79	5	5	5	4	5	24
80	4	3	4	4	4	19
81	4	4	4	3	4	19
82	5	5	5	4	5	24
83	3	4	4	3	4	18
84	4	3	4	3	3	17
85	4	3	4	4	4	19
86	4	3	4	3	3	17
87	5	5	5	5	4	24
88	4	4	4	4	4	20
89	4	4	4	4	4	20
90	4	4	5	4	4	21
91	5	5	5	5	5	25
92	3	3	4	3	3	16
93	4	3	4	3	4	18
94	3	3	4	3	3	16
95	3	4	4	3	4	18
96	4	5	5	4	4	22
97	3	4	4	3	4	18
98	4	4	4	4	4	20
99	4	4	5	4	4	21
100	5	5	4	4	5	23

No	Penerimaan Pajak					Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	3	3	3	3	16
3	4	4	3	3	3	17
4	4	3	4	3	3	17
5	5	4	4	4	4	21
6	4	4	4	4	4	20
7	5	5	5	5	5	25
8	3	3	3	3	3	15
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	3	3	3	17
11	3	3	3	3	3	15
12	4	4	4	4	4	20
13	4	4	4	4	4	20
14	5	4	4	4	4	21
15	3	3	3	3	3	15
16	5	5	5	4	4	23
17	5	5	4	4	4	22
18	4	4	4	4	4	20
19	3	3	3	3	3	15
20	4	4	4	4	4	20



21	4	4	4	3	3	18
22	4	4	4	4	3	19
23	4	4	4	4	4	20
24	4	3	3	3	3	16
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	3	3	18
27	4	4	4	3	4	19
28	5	5	4	4	4	22
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	3	19
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	3	3	18
33	5	5	5	4	4	23
34	4	4	4	3	3	18
35	5	5	5	5	5	25
36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	5	4	5	22
38	4	4	4	3	3	18
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	3	19
41	5	5	5	4	4	23
42	4	3	3	3	4	17
43	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	4	4	20
45	5	5	4	4	4	22
46	5	4	4	4	4	21
47	5	4	4	4	4	21
48	5	5	4	4	4	22
49	5	5	5	5	5	25
50	5	4	5	4	5	23
51	4	4	4	3	4	19
52	5	5	5	4	4	23
53	5	4	4	4	4	21
54	5	5	5	4	3	22
55	5	5	5	5	5	25
56	4	4	4	2	3	17
57	4	4	4	3	4	19
58	4	3	3	3	3	16
59	5	4	4	4	4	21
60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	4	4	4	20
62	4	3	3	3	3	16
63	4	4	3	3	3	17
64	4	4	4	4	4	20
65	5	4	4	2	3	18
66	4	4	4	4	4	20

67	5	5	4	2	2	18
68	5	3	3	3	3	17
69	5	4	4	4	4	21
70	4	4	4	4	4	20
71	4	5	4	3	3	19
72	4	3	3	3	3	16
73	5	5	5	4	4	23
74	4	4	4	4	4	20
75	4	5	5	4	5	23
76	5	5	5	4	5	24
77	4	4	4	4	4	20
78	5	5	5	5	5	25
79	5	5	5	3	5	23
80	5	5	5	5	4	24
81	5	3	3	3	3	17
82	5	5	5	5	5	25
83	5	4	4	3	4	20
84	3	3	3	3	3	15
85	4	4	4	3	4	19
86	5	3	3	3	3	17
87	4	4	4	4	3	19
88	3	3	3	3	3	15
89	4	4	4	4	4	20
90	5	5	5	5	5	25
91	5	4	5	4	4	22
92	4	4	4	4	4	20
93	5	5	5	4	3	22
94	5	5	4	5	4	23
95	5	4	5	5	4	23
96	4	4	4	4	4	20
97	4	4	4	3	3	18
98	5	5	5	5	4	24
99	4	4	4	4	3	19
100	5	5	5	4	3	22

### Lampiran 3. Hasil Pengolahan SPSS

		Correlations							
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1
X1_1	Pearson Correlation	1	.432*	.508**	.451*	.400*	.409*	.569**	.818**
	Sig. (2-tailed)		.017	.004	.012	.029	.025	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_2	Pearson Correlation	.432*	1	.450*	.173	.402*	.271	.432*	.673**
	Sig. (2-tailed)	.017		.013	.360	.028	.147	.017	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_3	Pearson Correlation	.508**	.450*	1	.247	.255	.176	.367*	.650**
	Sig. (2-tailed)	.004	.013		.188	.174	.353	.046	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_4	Pearson Correlation	.451*	.173	.247	1	-.042	.447*	.312	.580**
	Sig. (2-tailed)	.012	.360	.188		.825	.013	.094	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_5	Pearson Correlation	.400*	.402*	.255	-.042	1	.029	.400*	.502**
	Sig. (2-tailed)	.029	.028	.174	.825		.880	.029	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_6	Pearson Correlation	.409*	.271	.176	.447*	.029	1	.409*	.621**
	Sig. (2-tailed)	.025	.147	.353	.013	.880		.025	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1_7	Pearson Correlation	.569**	.432*	.367*	.312	.400*	.409*	1	.756**
	Sig. (2-tailed)	.001	.017	.046	.094	.029	.025		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	.818**	.673**	.650**	.580**	.502**	.621**	.756**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.005	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

		Correlations					
		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2
X2_1	Pearson Correlation	1	.807**	.652**	.603**	.760**	.848**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2_2	Pearson Correlation	.807**	1	.832**	.853**	.836**	.968**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2_3	Pearson Correlation	.652**	.832**	1	.721**	.714**	.872**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2_4	Pearson Correlation	.603**	.853**	.721**	1	.761**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2_5	Pearson Correlation	.760**	.836**	.714**	.761**	1	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.848**	.968**	.872**	.881**	.912**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

Correlations							
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.798**	.687**	.610**	.609**	.845**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.798**	1	.763**	.704**	.685**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.687**	.763**	1	.766**	.734**	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.610**	.704**	.766**	1	.837**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.609**	.685**	.734**	.837**	1	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.845**	.901**	.895**	.886**	.875**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.781	.781	7

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.939	.939	5

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.927	.928	5

Gender					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	45	45.0	45.0	45.0
	Perempuan	55	55.0	55.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

X1_1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	61	61.0	61.0	61.0
	Setuju	37	37.0	37.0	98.0
	Sangat Setuju	2	2.0	2.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

X1_2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	26	26.0	26.0	26.0
	Setuju	65	65.0	65.0	91.0
	Sangat Setuju	9	9.0	9.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

		<b>X1_3</b>			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Netral	65	65.0	65.0	65.0
	Setuju	34	34.0	34.0	99.0
	Sangat Setuju	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		<b>X1_4</b>			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Netral	59	59.0	59.0	59.0
	Setuju	39	39.0	39.0	98.0
	Sangat Setuju	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		<b>X1_5</b>			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Netral	18	18.0	18.0	18.0
	Setuju	60	60.0	60.0	78.0
	Sangat Setuju	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		<b>X1_6</b>			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Netral	27	27.0	27.0	27.0
	Setuju	58	58.0	58.0	85.0
	Sangat Setuju	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		<b>X1_7</b>			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Netral	59	59.0	59.0	59.0
	Setuju	36	36.0	36.0	95.0
	Sangat Setuju	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		<b>X2_1</b>			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Netral	39	39.0	39.0	39.0
	Setuju	45	45.0	45.0	84.0
	Sangat Setuju	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		<b>X2_2</b>			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Netral	27	27.0	27.0	27.0
	Setuju	43	43.0	43.0	70.0
	Sangat Setuju	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		<b>X2_3</b>			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Netral	15	15.0	15.0	15.0
	Setuju	53	53.0	53.0	68.0
	Sangat Setuju	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		<b>X2_4</b>			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Netral	38	38.0	38.0	38.0
	Setuju	48	48.0	48.0	86.0
	Sangat Setuju	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		<b>X2_5</b>			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Netral	40	40.0	40.0	40.0
	Setuju	41	41.0	41.0	81.0
	Sangat Setuju	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		Y1			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Netral	6	6.0	6.0	6.0
	Setuju	54	54.0	54.0	60.0
	Sangat Setuju	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		Y2			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Netral	16	16.0	16.0	16.0
	Setuju	57	57.0	57.0	73.0
	Sangat Setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		Y3			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Netral	18	18.0	18.0	18.0
	Setuju	58	58.0	58.0	76.0
	Sangat Setuju	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

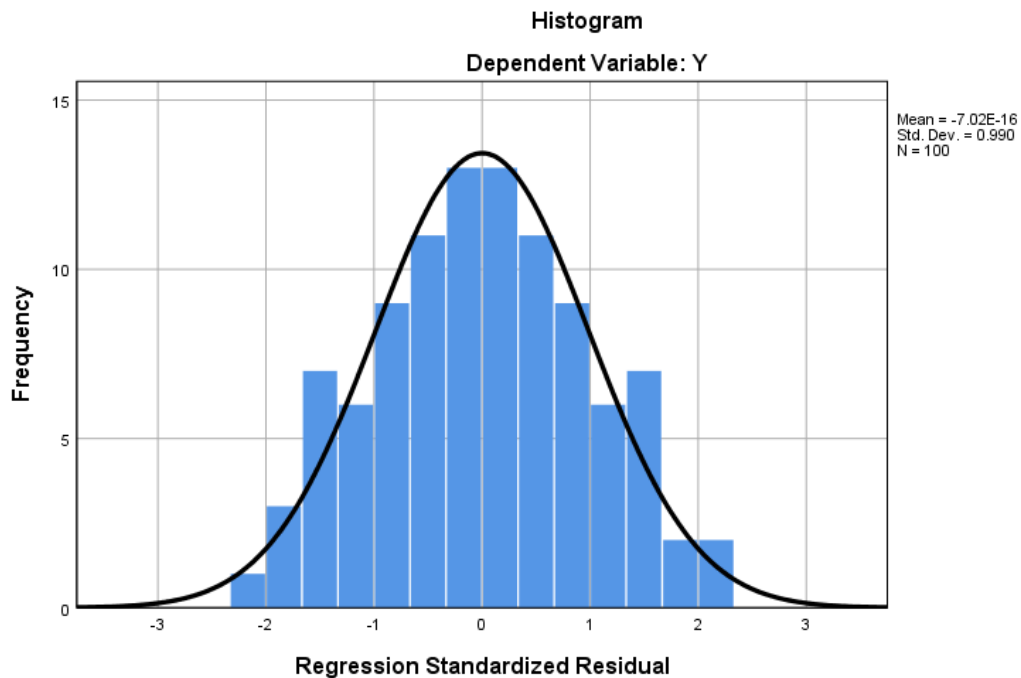
		Y4			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Tidak Setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Netral	32	32.0	32.0	35.0
	Setuju	54	54.0	54.0	89.0
	Sangat Setuju	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		Y5			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Netral	35	35.0	35.0	36.0
	Setuju	52	52.0	52.0	88.0
	Sangat Setuju	12	12.0	12.0	100.0



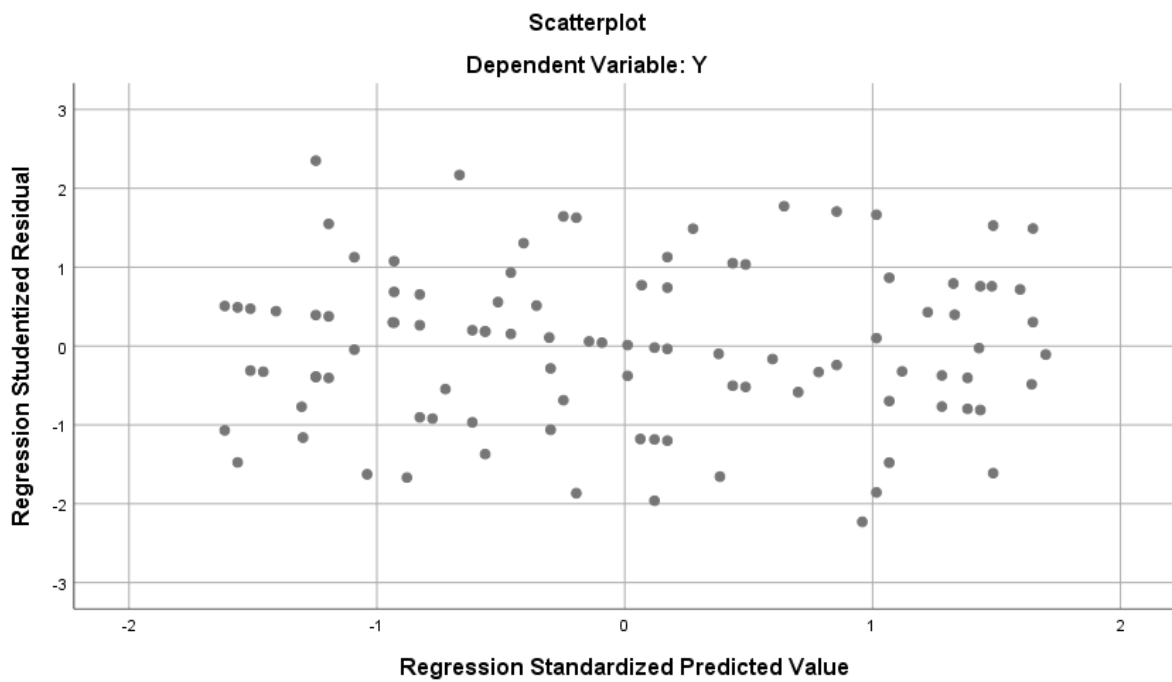
Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.56380634
Most Extreme Differences	Absolute	.039
	Positive	.028
	Negative	-.039
Test Statistic		.039
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
<p>a. Test distribution is Normal.</p> <p>b. Calculated from data.</p> <p>c. Lilliefors Significance Correction.</p> <p>d. This is a lower bound of the true significance.</p>		



Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	14.174	2.466			5.747	.000		
X1	.040	.078	.050	.510	.611		.985	1.015
X2	.244	.086	.278	2.840	.005		.985	1.015

a. Dependent Variable: Y



Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	14.174	2.466			5.747	.000		
X1	.040	.078	.050	.510	.611		.985	1.015
X2	.244	.086	.278	2.840	.005		.985	1.015

a. Dependent Variable: Y

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	59.103	2	29.551	4.405	.015 <sup>b</sup>
	Residual	650.737	97	6.709		
	Total	709.840	99			

a. Dependent Variable: Y  
b. Predictors: (Constant), X2, X1

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.289 <sup>a</sup>	.083	.064	2.59010
a. Predictors: (Constant), X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

<b>Statistics</b>				
		X1	X2	Y
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		25.41	19.52	19.99
Std. Deviation		2.314	3.053	2.676
Variance		5.355	9.323	7.162
Range		11	10	10
Minimum		22	15	15
Maximum		33	25	25

## Lampiran 4 Surat Permohonan Judul Penelitian



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 2023H

### PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN

No. Agenda: /JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/27/12/2022

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

Medan, 27/12/2022

Dengan hormat,  
Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Siti Ulva Humairah  
NPM : 1905170150  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

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

Identifikasi Masalah : 1. Masih rendahnya minat mahasiswa akuntansi dalam mengambil konsentrasi perpajakan 2. Banyaknya kasus penggelapan pajak di indonesia

Rencana Judul : 1. pengaruh persepsi, motivasi dan teman sebaya terhadap minat mahasiswa akuntansi dalam memilih konsentrasi perpajakan  
2. pengaruh keadilan, sistem perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap persepsi mahasiswa akuntansi mengenai etika penggelapan pajak  
3. pengaruh persepsi dan motivasi mahasiswa terhadap minat bekerja dalam bidang perpajakan


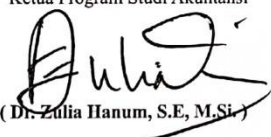
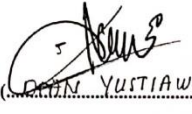
Objek/Lokasi Penelitian : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

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

Hormat Saya  
Pemohon

(Siti Ulva Humairah)

## Lampiran 5 Surat Persetujuan Judul Penelitian

 <p><b>UMSU</b> UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA</p>	<p><b>MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH</b> <b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA</b> <b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b> Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238</p>
<p><b>PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN</b></p>	
<p>Nomor Agenda: /JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/27/12/2022</p>	
Nama Mahasiswa	: Siti Ulva Humairah
NPM	: 1905170150
Program Studi	: Akuntansi
Konsentrasi	: Akuntansi Perpajakan
Tanggal Pengajuan Judul	: 27/12/2022
Nama Dosen pembimbing <sup>*)</sup>	: Dian Yustriawan, SE., M.Si (05 Januari 2023)
Judul Disetujui <sup>**)</sup>	: Pengaruh sistem Administrasi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kpp pratama kabanjaha
Disahkan oleh: Ketua Program Studi Akuntansi	Medan, 20 Januari 2023
 (Dr. Zulia Hanum, S.E., M.Si.)	Dosen Pembimbing  (Dian YUSTIAWAN)
<p>Keterangan:  <sup>*)</sup> Diisi oleh Pimpinan Program Studi  <sup>**)</sup> Diisi oleh Dosen Pembimbing            setelah disahkan oleh Prodi dan Dosen Pembimbing, scan/foto dan uploadlah lembar ini ke-2 ini pada form online "Upload pengesahan Judul Skripsi"</p>	
Lembaran ini dinyatakan sah jika nomor agenda sama dengan nomor agenda pada saat pengajuan judul online. 2 dari 2 halaman	Halaman ke

## Lampiran 6 Surat Permohonan Izin Penelitian



**UMSU**  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Kepada Yth.

Bapak Dekan

Fakultas Ekonomi

Univ. Muhammadiyah Sumatera Utara

### PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

Medan,

20



Assalammu'alaikum Wr.Wb

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : S I T I U L V A H U M A I R A H

NPM : 1 9 0 5 1 7 0 1 5 0

Tempat/Tgl Lahir : K L A M B I R L I M A  
I D M E I 2 0 0 1

Program Studi : Akuntansi

Alamat Mahasiswa : D U S U N I K L A M B I R V  
K A M P U N G

Tempat Penelitian: K P P P R A T A M A K A B A N J A H E

Alamat Penelitian : J L L E T J E N J A M I N G I N T I N G  
S U M B E R M U F A K A T

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

Berikut saya lampirkan syarat-syarat lain :


1. Kwitansi SPP tahap berjalan

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

Diketahui :  
Ketua jurusan / Sekretaris

Wassalam  
Pemohon

  
( Assoc. prof. Dr. Zulio Hanan SE, Msi )

  
( SITI ULVA HUMAIRAH )



## Lampiran 7 Surat Penetapan Dosen Pembimbing



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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<http://feb.umsu.ac.id> [feb@umsu.ac.id](mailto:feb@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING  
 PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA**

**NOMOR : 153/TGS/II.3-AU/UMSU-05/F/2023**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

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

Program Studi : Akuntansi  
 Pada Tanggal : 20 Januari 2023

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa :

Nama : Siti Ulva Humairah  
 N P M : 1905170150  
 Semester : VII (Tujuh)  
 Program Studi : Akuntansi  
 Judul Proposal / Skripsi : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Kabanjahe

Dosen Pembimbing : **Dian Yustriawan, SE., M.Si**

Dengan demikian di izinkan menulis Proposal / Skripsi dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/ Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Skripsi harus berjarak 3 bulan setelah pelaksanaan Seminar Proposal ditandai dengan Surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
3. **Proyek Proposal / Skripsi dinyatakan " BATAL " bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : 21 Januari 2024**
4. Revisi Judul .....

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Ditetapkan di : Medan  
 Pada Tanggal : 28 Jumadil Akhir 1444 H  
 21 Januari 2023 M

Dekan  
  
**Dian Januri, SE., MM., M.Si**  
 NIDN : 0109086502



**Tembusan :**  
 1. Pertinggal





## Lampiran 8 Surat Izin Riset Pendahuluan



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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/IBAN-PT/Akred/PT/III/2019  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<http://feb.umsu.ac.id> [feb@umsu.ac.id](mailto:feb@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 149/II.3-AU/UMSU-05/F/2023  
 Lampiran : -  
 Perihal : Izin Riset Pendahuluan

Medan, 28 Jumadil Akhir 1444 H  
 21 Januari 2023 M

Kepada Yth.  
 Bapak/Ibu Pimpinan  
**KPP Pratama Kabanjahe**  
 Jln. Letjen Jamin Ginting, Sumber Mufakat, Kcc. Kabanjahe, Kabupaten Karo  
 di-  
 Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

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

Nama : Siti Ulva Humairah  
 Npm : 1905170150  
 Program Studi : Akuntansi  
 Semester : VII (Tujuh)  
 Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Kabanjahe

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

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



**Tembusan :**  
 1. Peringgal

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





## Lampiran 10 Berita Acara Bimbingan Proposal Skripsi



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

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : SITI ULVA HUMAIRAH  
N P M : 1905170150  
Dosen Pembimbing : DIAN YUSTRIAWAN SE., M.Si  
Program Studi : AKUNTANSI  
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
Judul Penelitian : PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA KABANJAHE.

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- Perbaiki pada narasi di latar belakang. - Perbaiki di rumusan masalah & tentukan masalah	20/1/2023	
Bab 2	- Perbaiki teori & penambahan untuk atasi dosen UMSU - Perbaiki rumusan	2/3/2023	
Bab 3	- Perbaiki tulisan	6/3/2023	
Daftar Pustaka	-		
Persetujuan Seminar Proposal	Acc Seminar Proposal.	10/3/2023	

Dosen Pembimbing Skripsi

(Dian Yustriawan, SE., M.Si)

Medan, 2023  
Diketahui / Disetujui  
Ketua Program Studi Akuntansi

(Assoc. Prof. Dr. Zulia Hanum, SE., M.Si)

## Lampiran 11 Berita Acara Seminar Program Studi Akuntansi



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

### BERITA ACARA SEMINAR PROGRAM STUDI AKUNTANSI

Pada hari ini *Rabu, 29 Maret 2023* telah diselenggarakan seminar Program Studi Akuntansi menerangkan bahwa :

Nama : *Siti Ulva Humairah*  
NPM. : 1905170150  
Tempat / Tgl.Lahir : Klambir Lima, 10 Mei 2001  
Alamat Rumah : Dusun I Klambir V Kampung, Hamparan Perak, Deli Serdang  
Judul Proposal : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Kabanjahe

Disetujui / tidak disetujui \*)

Item	Komentar
Judul	Judul Belum Mencerminkan Akuntansi Perpajakan Sebagai Aspek Kepenerimaan pajak
Bab I	Perjelas latarbelakng Masalah. <i>Cat. Masalah Dan Perbaikan &amp; Belum jelas 26/3-23</i>
Bab II	- Perbaiki kerjla konseptual - perbaiki hipotesis
Bab III	- Uji Asumsi kelas jable ngant Analisis Regresi Linier Bergnd. - Perjelas alat uji nya
Lainnya	Dapur pustaka & sebarikan!
Kesimpulan	<input checked="" type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus <i>Cat: Masih Perlu diperbaiki</i>

Medan, 29 Maret 2023

#### TIM SEMINAR

Ketua

Assoc. Prof. Dr. Zulia Hanum, SE., M.Si

Sekretaris

Riva Ubar Harahap, SE., Ak., M.Si., CA.. CPA

Pembimbing

Dian Yustriawan, SE., M.Si

Pembanding

Elizar Sinambela, SE., M.Si

## Lampiran 12 Pengesahan Proposal



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



### PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar proposal Program Studi Akuntansi yang diselenggarakan pada hari *Rabu, 29 Maret 2023* menerangkan bahwa:

Nama : Siti Ulva Humairah  
NPM : 1905170150  
Tempat / Tgl.Lahir : Klambir Lima, 10 Mei 2001  
Alamat Rumah : Dusun I Klambir V Kampung, Hamparan Perak, Deli Serdang  
Judul Proposal : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Kabanjahe

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Sekripsi dengan pembimbing : *Dian Yustriawan, SE., M.Si*

Medan, 29 Maret 2023

#### TIM SEMINAR

Ketua

Assoc. Prof. Dr. Zulia Hanum, SE., M.Si

Sekretaris

Riva Ubar Harahap, SE., Ak., M.Si., CA., CPA

Pembimbing

Dian Yustriawan, SE., M.Si

Pemanding

Elizar Sinambela, SE., M.Si

Diketahui / Disetujui  
a.n.Dekan  
Wakil Dekan I

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

## Lampiran 13 Surat Menyelesaikan Riset



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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<http://feb.umsu.ac.id> [feb@umsu.ac.id](mailto:feb@umsu.ac.id) [fumsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 2120/IL.3-AU/UMSU-05/F/2023  
 Lamp. : -  
 Hal : Menyelesaikan Riset

Medan, 24 Muharam 1445 H  
 11 Agustus 2023 M

Kepada Yth.  
 Bapak/ Ibu Pimpinan  
**KPP Pratama Kabanjahe**  
 Jln. Letjen Jamin Ginting, Sumber Mufakat, Kec. Kabanjahe, Kab. Karo  
 Di-  
 Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

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

Nama : Siti Ulva Humairah  
 N P M : 1905170150  
 Semester : VIII (Delapan)  
 Program Studi : Akuntansi  
 Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Kabanjahe

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

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



**Tembusan :**  
 1. Peringgal

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



## Lampiran 14 Surat Selesai Riset



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**  
**KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA UTARA II**  
**KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KABANJAHE**

JALAN JAMIN GINTING KELURAHAN SUMBER MUFAKAT, KABANJAHE 22111  
 TELEPON (0628) 22164, 324136; FAKSIMILE (0628) 22164; LAMAN [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
 LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;  
 SUREL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)

**SURAT KETERANGAN**  
**NOMOR KET-49/KPP.2608/2023**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : R. Rachmad Adi Sukmono;  
 jabatan : Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabanjahe;

dengan ini menerangkan bahwa,

nama : Siti Ulva Humairah;  
 NIM : 1905170150;  
 Strata : Strata 1 / Sarjana;  
 jurusan : Akuntansi;  
 fakultas : Ekonomi dan Bisnis;  
 kampus : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara;  
 judul riset : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Kabanjahe;

telah menyelesaikan penelitian/riset di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabanjahe.

Demikian Surat keterangan ini kami keluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kabanjahe, 14 Agustus 2023  
 Kepala Kantor Pelayanan Pajak  
 Pratama Kabanjahe



Ditandatangani secara elektronik  
 R. Rachmad Adi Sukmono



## Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

#### 1. DATA PRIBADI

Nama : Siti Ulva Humairah  
NPM : 1905170150  
Tempat dan Tanggal Lahir : Klambir Lima, 10 Mei 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Anak Ke : 3 dari 4 bersaudara  
Alamat : Dusun I Klambir V Kampung, Hampan Perak,  
Deli Serdang  
No. Telephone : 082360150712  
Email : [ulvahumairahsiti@gmail.com](mailto:ulvahumairahsiti@gmail.com)

#### 2. DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Amrunsyah  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Nama Ibu : Eliana S.Pd  
Pekerjaan : PNS  
Alamat : Dusun I Klambir V Kampung, Hampan Perak,  
Deli Serdang  
No. Telephone : 085371316743  
Email : [elianaamrunsyah@gmail.com](mailto:elianaamrunsyah@gmail.com)

#### 3. DATA PENDIDIKAN FORMAL

Sekolah Dasar : SDN 101750  
Sekolah Menengah Tingkat Pertama : Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Medan  
Sekolah Menengah Tingkat Atas : Madrasah Aliyah Negeri 2 Model Medan  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, Agustus 2023



(Siti Ulva Humairah)



## Lampiran 16 Surat Pernyataan Penelitian / Skripsi

### SURAT PERNYATAAN PENELITIAN / SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Ulva Humairah  
 NPM : 1905170150  
 Fak/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis / Akuntansi  
 Judul Penelitian : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Kabanjahe

Menyatakan bahwa :

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha sendiri, baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi.
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut :
  - Menjiplak/Plagiat hasil karya penelitian orang lain.
  - Merekayasa tanda angket, wawancara, observasi atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti memalsukan stempel, kop surat atau identitas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "Penetapan Proyek Proposal/Makalah/Skripsi dan Penghunjakkan Dosen Pembimbing" dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan kesadaran sendiri.

Medan, Agustus 2023

Pembuatan Pernyataan



**SITI ULVA HUMAIRAH**

NB :

- Surat pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi pada saat pengajuan judul.
- Foto copy surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi.



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

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

**PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN**

No. Agenda: /JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/27/12/2022

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

Medan, 27/12/2022

Dengan hormat.  
Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Siti Ulva Humairah  
NPM : 1905170150  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

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

- Identifikasi Masalah : 1. Masih rendahnya minat mahasiswa akuntansi dalam mengambil konsentrasi perpajakan 2. Banyaknya kasus penggelapan pajak di indonesia
- Rencana Judul : 1. pengaruh persepsi, motivasi dan teman sebaya terhadap minat mahasiswa akuntansi dalam memilih konsesntrasi perpajakan  
2. pengaruh keadilan, sistem perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap persepsi mahasiswa akuntansi mengenai etika penggelapan pajak  
3. pengaruh persepsi dan motivasi mahasiswa terhadap minat bekerja dalam bidang perpajakan

Objek/Lokasi Penelitian : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

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

Hormat Saya  
Pemohon

(Siti Ulva Humairah)



**PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN**

Nomor Agenda: /JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/27/12/2022

Nama Mahasiswa : Siti Ulva Humairah  
NPM : 1905170150  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan  
Tanggal Pengajuan Judul : 27/12/2022  
Nama Dosen pembimbing\*) : Dian Yustriawan, SE., M.Si (05 Januari 2023)

Judul Disetujui\*\*)

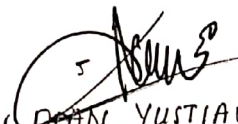
.....  
: Pengaruh sistem Administrasi perpajakan  
dan pelayanan fiskus terhadap  
kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada  
kpp pratama kabanjaha  
.....

Disahkan oleh:  
Ketua Program Studi Akuntansi

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

Medan, 20 Januari 2023

Dosen Pembimbing

  
(Dian YUSTIAWAN)

Keterangan:

\*) Diisi oleh Pimpinan Program Studi

\*\*\*) Diisi oleh Dosen Pembimbing

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





**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menyalahi surat ini agar diketahui nomor dan tanggalnya

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

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

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

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

[feb@umsu.ac.id](mailto:feb@umsu.ac.id)

[f umsumedan](#)

[i umsumedan](#)

[t umsumedan](#)

[u umsumedan](#)

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING  
PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA**

**NOMOR : 153/TGS/II.3-AU/UMSU-05/F/2023**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

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

Program Studi : Akuntansi  
Pada Tanggal : 20 Januari 2023

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa :

Nama : Siti Ulva Humairah  
N P M : 1905170150  
Semester : VII (Tujuh)  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Proposal / Skripsi : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Kabanjahe

Dosen Pembimbing : **Dian Yustriawan, SE., M.Si**

Dengan demikian di izinkan menulis Proposal / Skripsi dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/ Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Skripsi harus berjarak 3 bulan setelah pelaksanaan Seminar Proposal ditandai dengan Surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
3. **Proyek Proposal / Skripsi dinyatakan " BATAL "** bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : **21 Januari 2024**
4. Revisi Judul .....

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Ditetapkan di : Medan  
Pada Tanggal : 28 Jumadil Akhir 1444 H  
21 Januari 2023 M

Dekan  


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



**Tembusan :**

1. Pertinggal





**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menaruh sumpah di atas ilustriasi ini  
maka dia bertanggung jawab

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

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

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

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

[feb@umsu.ac.id](mailto:feb@umsu.ac.id)

[fumsu](#)

[umsu](#)

[umsu](#)

[umsu](#)

Nomor : 149/II.3-AU/UMSU-05/F/2023

Medan, 28 Jumadil Akhir 1444 H

Lampiran : -

21 Januari 2023 M

Perihal : **Izin Riset Pendahuluan**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Pimpinan

**KPP Pratama Kabanjahe**

Jln. Letjen Jamin Ginting, Sumber Mufakat, Kec. Kabanjahe, Kabupaten Karo

di-

Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

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

Nama : Siti Ulva Humairah

Npm : 1905170150

Program Studi : Akuntansi

Semester : VII (Tujuh)

Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Kabanjahe

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

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



**Tembusan :**

1. Pertinggal



Dekan

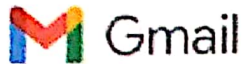
**Dr. H. Januri., SE., MM., M.Si**

NIDN : 0109086502



Agensi Kelayakan Malaysia  
Malaysian Qualifications Agency





Siti Ulva Humairah &lt;ulvahumairahsiti@gmail.com&gt;

**e-Riset : Persetujuan Izin Riset**

1 pesan

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

21 Februari 2023 pukul 09.50

**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK****KANWIL DJP SUMATERA UTARA II**

JALAN KAPTEN M.H. SITORUS NO. 2, PEMATANG SIANTAR, SUMATERA UTARA 21116  
TELEPON 0622-27388,27594,27483; FAKSIMILE 0622-432466; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;  
EMAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)

Nomor : S-13/RISET/WPJ.26/2023 Pematang Siantar, Sumatera Utara , 21 Februari 2023  
Sifat : Biasa  
Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth **Siti Ulva Humairah**

Dusun I Klambir V, Hamparan Perak, Deli Serdang

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **00545-2023** pada **1 Februari 2023**, dengan informasi:

NIM : 1905170150

Kategori riset : Gelar-S1

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Judul Riset : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Kabanjahe

Izin yang diminta : Data, Kuisisioner,

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

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

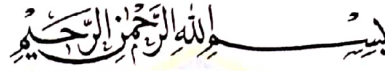
- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **21 Februari 2023 s/d 20 Agustus 2023**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke [riset@pajak.go.id](mailto:riset@pajak.go.id);
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

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





Ttd.

Vivi Rosvika



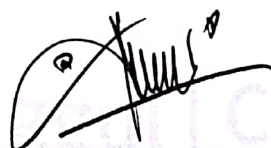
BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : SITI ULVA HUMAIRAH  
N P M : 1905170150  
Dosen Pembimbing : DIAN YUSTRIAWAN SE., M.Si  
Program Studi : AKUNTANSI  
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
Judul Penelitian : PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA KABANJAHE.

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- Perbaiki pada narasi di latar belakang. - Perbaiki di rumusan masalah & bentuk kasus masalah	20/1/2023	
Bab 2	- Perbaiki teori & penambahan untuk aitasi dosen UMSU - Perbaiki Asumsi	2/3/2023	
Bab 3	- Perbaiki tulisan	6/3/2023	
Daftar Pustaka	-		
Persetujuan Seminar Proposal	Acc Seminar Proposal.	10/3/2023	

Dosen Pembimbing Skripsi

(Dian Yustriawan, SE., M.Si)



Medan, 2023  
Diketahui / Disetujui  
Ketua Program Studi Akuntansi

(Assoc. Prof. Dr. Zulia Hanum., SE., M.Si)





**BERITA ACARA SEMINAR PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

Pada hari ini *Rabu, 29 Maret 2023* telah diselenggarakan seminar Program Studi Akuntansi menerangkan bahwa :

Nama : *Siti Ulva Humairah*  
 NPM. : 1905170150  
 Tempat / Tgl.Lahir : Klambir Lima, 10 Mei 2001  
 Alamat Rumah : Dusun I Klambir V Kampung, Hampan Perak, Deli Serdang  
 Judul Proposal : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Kabanjahe

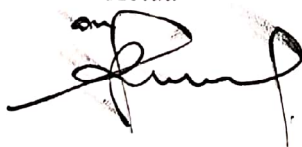
Disetujui / tidak disetujui \*)

Item	Komentar
Judul	Judul Belum Mencerminkan Akuntansi Perpajakan Sebagai Aspek Kepenerimaan pajak
Bab I	Penjelas Identifikasi Masalah. <i>Cat: Masalah Dan Penjelasan Dan Belum Jelas</i> 26/3-23
Bab II	- Perbaiki kerangka konseptual - perbaiki hipotesis
Bab III	- Uji Asumsi klasik pada hasil output Analisis Regresi Linear Berganda. - penjelas alat uji nya
Lainnya	Daftar pustaka & sebariskan!
Kesimpulan	<input checked="" type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus <i>Cat: Masih Perlu diperbaiki</i>

Medan, 29 Maret 2023

TIM SEMINAR

Ketua



Assoc. Prof. Dr. Zulia Hanum, SE., M.Si

Sekretaris



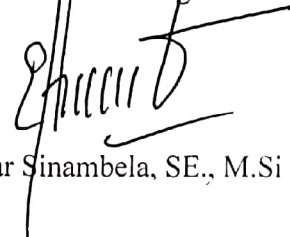
Riva Ubar Harahap, SE., Ak., M.Si., CA., CPA

Pembimbing



Dian Yustriawan, SE., M.Si

Pemanding



Elizar Sinambela, SE., M.Si



**PENGESAHAN PROPOSAL**

Berdasarkan hasil Seminar proposal Program Studi Akuntansi yang diselenggarakan pada hari *Rabu, 29 Maret 2023* menerangkan bahwa:

Nama : Siti Ulva Humairah  
NPM : 1905170150  
Tempat / Tgl.Lahir : Klambir Lima, 10 Mei 2001  
Alamat Rumah : Dusun I Klambir V Kampung, Hampanan Perak, Deli Serdang  
Judul Proposal : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Kabanjahe

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Sekripsi dengan pembimbing : *Dian Yustriawan, SE., M.Si*

Medan, 29 Maret 2023

TIM SEMINAR

Ketua



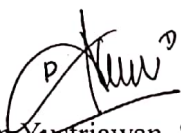
Assoc. Prof. Dr. Zulia Hanum, SE., M.Si

Sekretaris



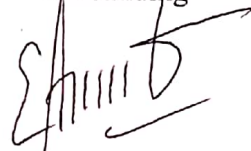
Riva Ubar Harahap, SE., Ak., M.Si., CA., CPA

Pembimbing



Dian Yustriawan, SE., M.Si

Pemanding



Elizar Sinambela, SE., M.Si

Diketahui / Disetujui  
a.n.Dekan  
Wakil Dekan I



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



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

**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila merujuk surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

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

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

[feb@umsu.ac.id](mailto:feb@umsu.ac.id)

[f umsumedan](#)

[@ umsumedan](#)

[u umsumedan](#)

[u umsumedan](#)

Nomor : 2120/II.3-AU/UMSU-05/F/2023  
Lamp. : -  
Hal : **Menyelesaikan Riset**

Medan, 24 Muharam 1445 H

11 Agustus 2023 M

Kepada Yth.

Bapak/ Ibu Pimpinan

**KPP Pratama Kabanjahe**

Jln. Letjen Jamin Ginting, Sumber Mufakat, Kec. Kabanjahe, Kab. Karo

Di-

Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

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

Nama : Siti Ulva Humairah  
N P M : 1905170150  
Semester : VIII (Delapan)  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Kabanjahe

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

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



**Tembusan :**

1. Pertinggal



Dekan

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

NIDN : 0109086502





**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**  
**KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA UTARA II**  
**KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KABANJAHE**

JALAN JAMIN GINTING KELURAHAN SUMBER MUFAKAT, KABANJAHE 22111  
TELEPON (0628) 22164, 324136; FAKSIMILE (0628) 22164; LAMAN [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;  
SUREL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)

**SURAT KETERANGAN**  
**NOMOR KET-49/KPP.2608/2023**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : R. Rachmad Adi Sukmono;  
jabatan : Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabanjahe;

dengan ini menerangkan bahwa,

nama : Siti Ulva Humairah;  
NIM : 1905170150;  
Strata : Strata 1 / Sarjana;  
jurusan : Akuntansi;  
fakultas : Ekonomi dan Bisnis;  
kampus : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara;  
judul riset : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Kabanjahe;

telah menyelesaikan penelitian/riset di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabanjahe.

Demikian Surat keterangan ini kami keluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kabanjahe, 14 Agustus 2023  
Kepala Kantor Pelayanan Pajak  
Pratama Kabanjahe



Ditandatangani secara elektronik  
R. Rachmad Adi Sukmono



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### 1. DATA PRIBADI

Nama : Siti Ulva Humairah  
NPM : 1905170150  
Tempat dan Tanggal Lahir : Klambir Lima, 10 Mei 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Anak Ke : 3 dari 4 bersaudara  
Alamat : Dusun I Klambir V Kampung, Hampan Perak,  
Deli Serdang  
No. Telephone : 082360150712  
Email : [ulvahumairahsiti@gmail.com](mailto:ulvahumairahsiti@gmail.com)

### 2. DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Amrunsyah  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Nama Ibu : Eliana S.Pd  
Pekerjaan : PNS  
Alamat : Dusun I Klambir V Kampung, Hampan Perak,  
Deli Serdang  
No. Telephone : 085371316743  
Email : [elianaamrunsyah@gmail.com](mailto:elianaamrunsyah@gmail.com)

### 3. DATA PENDIDIKAN FORMAL

Sekolah Dasar : SDN 101750  
Sekolah Menengah Tingkat Pertama : Madrasah Tsanawiyah Negeri 3 Medan  
Sekolah Menengah Tingkat Atas : Madrasah Aliyah Negeri 2 Model Medan  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, Agustus 2023



(Siti Ulva Humairah)

## **SURAT PERNYATAAN PENELITIAN / SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Ulva Humairah  
NPM : 1905170150  
Fak/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis / Akuntansi  
Judul Penelitian : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Kabanjahe

Menyatakan bahwa :

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha sendiri, baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi.
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut :
  - Menjiplak/Plagiat hasil karya penelitian orang lain.
  - Merekayasa tanda angket, wawancara, observasi atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti memalsukan stemple, kop surat atau identitas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "Penetapan Proyek Proposal/Makalah/Skripsi dan Penghunjakkan Dosen Pembimbing" dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan kesadaran sendiri.

Medan, Agustus 2023

Pembuatan Pernyataan



**SITI ULVA HUMAIRAH**

NB :

- Surat pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi pada saat pengajuan judul.
- Foto copy surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi.

## **SURAT PERNYATAAN PENELITIAN / SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Ulva Humairah  
NPM : 1905170150  
Fak/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis / Akuntansi  
Judul Penelitian : Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Penerimaan Pajak Pada KPP Pratama Kabanjahe

Menyatakan bahwa :

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha sendiri, baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi.
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut :
  - Menjiplak/Plagiat hasil karya penelitian orang lain.
  - Merekayasa tanda angket, wawancara, observasi atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti memalsukan stemple, kop surat atau identitas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "Penetapan Proyek Proposal/Makalah/Skripsi dan Penghujukkan Dosen Pembimbing" dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan kesadaran sendiri.

Medan, Agustus 2023

Pembuatan Pernyataan



**SITI ULVA HUMAIRAH**

NB :

- Surat pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi pada saat pengajuan judul.
- Foto copy surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi.