

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP
PRATAMA MEDAN TIMUR**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.Ak)
Program Studi Akuntansi*



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh :

NAMA : TEGUH SATRIA
NPM : 1605170309
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN

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



PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Rabu, tanggal 13 April 2022, pukul 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya.

MEMUTUSKAN

Nama : **TEGUH SATRIA**
NPM : **1605170309**
Program Studi : **AKUNTANSI**
Kosentrasi : **AKUNTANSI PERPAJAKAN**
Judul Skripsi : **PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA MEDAN TIMUR**

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

Tim Penguji

Penguji I

(FITRIANI SARAGIH, SE., M.Si)

Penguji II

(BAIHAQI AMMY, SE., M.Ak)

Pembimbing

(H. JANURI, S.E., M.M., M.Si)

Panitia Ujian

Ketua

(H. JANURI, S.E., M.M., M.Si)

Sekretaris



(Assoc. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

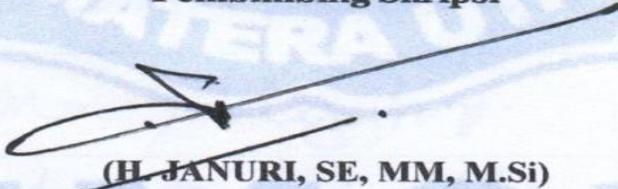
Skripsi ini disusun oleh :

Nama Lengkap : TEGUH SATRIA
N.P.M : 1605170309
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Skripsi : PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA MEDAN TIMUR

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Februari 2022

Pembimbing Skripsi

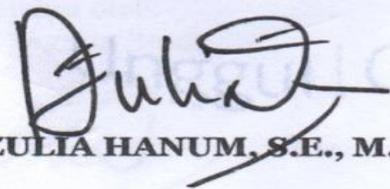

(H. JANURI, SE, MM, M.Si)

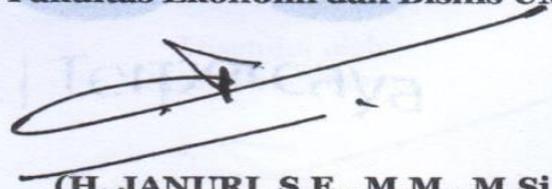
Diketahui/Disetujui

Oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU


(Dr. ZULIA HANUM, S.E., M.Si.)


(H. JANURI, S.E., M.M., M.Si.)



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

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

BERITA ACARA PEMBIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Teguh Satria
 NPM : 1605170309
 Dosen Pembimbing : H. Januri, SE, MM, M.Si
 Program Studi : Akuntansi
 Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
 Judul Penelitian : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Medan Timur

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- Periksa yg berkaitan masalah. - Bahas data = OP atau Bakam	10/2/22	[Signature]
Bab 2	- Teguh Hanum ditambahkan. - Kerangka konseptual	10/2/22	[Signature]
Bab 3	- Halaman	10/2/22	[Signature]
Bab 4	22/2/22 - Daftar isi / Daftar Pustaka	10/2/22	[Signature]
Bab 5	- Verbukam baru Catatan	10/2/22	[Signature]
Daftar Pustaka	- Halaman, Register.	10/2/22	[Signature]
Persetujuan Sidang Meja Hijau	bera yang dikubahkan oleh [Signature]		

27/2/22 [Signature]

Medan, Februari 2022

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

[Signature]
(Dr. Zulia Hanum, S.E., M.Si)

Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing

[Signature]
(H. Januri, SE, MM, M.Si)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : TEGUH SATRIA
NPM : 1605170309
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Judul Penelitian : **PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA MEDAN TIMUR**

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

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

Saya yang menyatakan



TEGUH SATRIA

ABSTRAK

Dalam upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak, maka diperlukan usaha bersama antara pemerintah dan masyarakat sebagai para wajib pajak dengan cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk dapat memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak telah memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Medan Timur. Pengambilan sampel menggunakan metode slovin serta analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur. Secara parsial menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur. Secara simultan menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur

Kata Kunci: Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

In an effort to increase tax revenue, a joint effort is needed between the government and the community as taxpayers by increasing taxpayer compliance to be able to fulfill their tax obligations in accordance with applicable regulations. Taxpayer compliance can be interpreted as a condition where the taxpayer has fulfilled all tax obligations and exercised his taxation rights. The purpose of this study was to determine the effect of tax socialization, tax service quality and taxpayer compliance. The population in this study were all registered taxpayers at the KPP Medan Timur. Sampling using the Slovin method and data analysis using multiple linear regression analysis.

The results showed that partially showed that the socialization of taxation had a significant effect on taxpayer compliance at KPP Pratama Medan Timur. Partially shows that the quality of tax services has a significant effect on taxpayer compliance at KPP Pratama Medan Timur. Simultaneously shows that the Socialization of Taxation and Quality of Tax Services have a significant effect on Taxpayer Compliance at KPP Pratama Medan Timur

Keywords: Socialization of Taxation, Quality of Tax Service and Taxpayer Compliance

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT atas berkat Rahmat dan Hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian skripsi pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Judul dari skripsi ini adalah

“Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur”

Penyusunan skripsi ini banyak sekali hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya, penulis telah berupaya dengan segala kemampuan yang ada, namun penulis menyadari masih terdapat kekurangan didalamnya, untuk itu dengan rasa rendah hati bersedia menerima saran dan kritik yang sifatnya membangun dalam perbaikan skripsi penelitian ini kedepannya. Dalam skripsi ini penulis banyak menerima bantuan berupa bimbingan dan petunjuk. berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak penulis bisa menyelesaikannya. Untuk itu pada kesempatan ini izinkanlah penulis untuk mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

1. Seluruh Keluarga besar terutama Ayah dan Ibunda saya tercinta, yang telah memberikan dukungan moril/material kepada penulis.

2. Kepada Bapak Dr. Agussani, M.A.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak H. Januri, S.E., M.M, M.Si selaku Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Dr. Zulia Hanum, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Riva Ubar Harahap, S.E., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Seluruh Dosen-Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Ibu Dr. Zulia Hanum, SE., M.Si selaku Dosen Penasihat akademik.
10. Bapak H. Januri, SE., M.M ., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
11. Kepada Seluruh Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Terimakasih atas bantuan, kebersamaan, ke-keluargaan, serta waktu dan dukungannya selama ini kepada penulis, semoga ALLAH SWT membalas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, Maret 2022
Penulis

Teguh Satria
1605170309

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Penelitian	1
1.2.Identifikasi Masalah.....	4
1.3.Perumusan Masalah	4
1.4.Tujuan Penelitian	5
1.5.Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. Kerangka Teoritis.....	6
1. Kepatuhan Wajib Pajak.....	6
2. Sosialisasi Perpajakan	9
3. Kualitas Pelayanan Pajak	12
2.2. Penelitian Terdahulu	13
2.3. Kerangka Konseptual.....	16
2.4. Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1. Jenis Penelitian.....	20
3.2. Lokasi Penelitian.....	20
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	20
3.4. Sumber Data Penelitian.....	21
3.5. Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	22
3.6. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
3.7. Teknik Analisis Data Penelitian.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	34
4.2. Hasil Penelitian	35
4.3. Pembahasan.....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1. Kesimpulan	48
5.2. Saran.....	48

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pajak menjadi salah satu penerimaan utama negara yang dapat digunakan sebagai sumber pembiayaan pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Pemungutan pajak tersebut dapat dipaksakan, karena pelaksanaannya berdasarkan Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah menjelaskan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara, yang terutang oleh orang pribadi, ataupun badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung, serta digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dalam upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak, maka diperlukan usaha bersama antara pemerintah dan masyarakat sebagai para wajib pajak dengan cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk dapat memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak telah memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahayu, 2016 :138). Kepatuhan wajib pajak juga merupakan tulang punggung dalam sistem *self assessment*, dimana wajib pajak harus bertanggung jawab untuk menetapkan sendiri kewajiban perpajakan, dan kemudian secara akurat, dan tepat waktu membayar, dan melaporkan pajaknya tersebut (Rahayu, 2016).

Tabel I.1
Jumlah Penerimaan Pajak di KPP Pratama Medan Timur

Keterangan	Tahun Pajak				
	2016	2017	2018	2019	2020
Wajib Pajak Terdaftar	118.213	123.315	129.797	136.726	151.791
WP Wajib SPT	50.175	39.133	44.639	51.191	51.091
Realisasi SPT	41.842	39.030	41.206	38.812	38.336
Rasio Kepatuhan	83,39%	99,74%	92,31%	75,82%	75,03%

Sumber: Data Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur

Tabel 1.1 merupakan data rasio kepatuhan wajib pajak di KPP Medan Timur yang mengalami penurunan selama tahun 2017-2020. Tingkat kepatuhan wajib pajak tidak lepas dari banyaknya wajib pajak yang terdaftar dan membayar kewajibannya. Dapat kita lihat pada penerimaan 3 tahun terakhir ada kenaikan dan penurunan dalam hal penerimaan. Dalam hal ini perlunya dilakukan tindakan agar wajib pajak orang pribadi pada KPP Prtama memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak menjadi hal yang sangat penting dalam pembangunan ekonomi negara yang memberikan pengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat, sehingga perlu adanya motivasi dan dorongan dari fiskus yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya kepatuhan wajib pajak, berarti setiap wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang sudah berlaku. Oleh karena itu dalam hal ini perlu diadakannya penagihan, pemeriksaan, dan sanksi baik secara hukum maupun administrasi, demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ketidaktaatan dalam membayar pajak tidak hanya terjadi dalam lapisan pengusaha saja tetapi juga terjadi para wajib pajak

lainnya. Bila setiap wajib pajak mengetahui dengan jelas tentang kriteria wajib pajak dan perhitungannya, maka wajib pajak akan memiliki kesadaran untuk membayar pajak penghasilannya (Nugroho, 2012). Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya antara lain dipengaruhi oleh sosialisasi dan kualitas pelayanan pajak.

Sosialisasi perpajakan digunakan untuk menumbuhkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap kewajibannya dalam membayar pajak agar pengumpulan pajak dapat efektif dan pertumbuhan penerimaan pajak juga meningkat (Rohmawati, dkk 2013). Dengan adanya sosialisasi pajak, masyarakat akan lebih mengerti mengenai peraturan dan tata cara perpajakan sehingga pengetahuan perpajakan wajib pajak akan bertambah. Penelitian yang dilakukan oleh (Utami,2018) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pada penelitian (Yulia dkk, 2020) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan terbaik yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak. Supadmi (2009). berpendapat bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Utami, 2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Petugas pajak yang berkualitas adalah petugas pajak yang memberikan informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak dan tata cara perhitungannya serta tidak melakukan penggelapan pajak ataupun tindakan

lain yang tidak sesuai dengan peraturan dan SOP yang berlaku.

Kepatuhan formal wajib pajak pada tahun 2019 tidak dapat mencapai target yang dipatok oleh pemerintah. Berdasarkan data Ditjen Pajak (DJP), jumlah wajib pajak (WP) yang menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) pada 2019 sebanyak 13,37 juta. Jumlah tersebut hanya mencapai 72,9% dari total WP yang wajib SPT sebanyak 18,33 juta. Performa ini berada di bawah target 80%. Jika diperinci, realisasi kepatuhan formal WP badan hanya mencapai 65,28%. Sementara, kepatuhan WP orang pribadi (OP) karyawan dan nonkaryawan masing-masing sebesar 73,2% dan 75,31% (DDTC.co.id, 2019).

Dari latar belakang permasalahan tersebut serta dilandasi dengan beberapa penelitian terdahulu menunjukkan adanya perbedaan dari masing-masing hasil sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat diketahui identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih rendahnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Timur
2. Penyebabnya masih banyak wajib pajak orang pribadi yang belum sadar akan kewajiban membayar pajak.

3. Dampaknya wajib pajak orang pribadi yang tidak patuh menerima sanksi dan kerugian negara akibat ketidakpatuhan yang mereka lakukan

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, adapun rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur?
3. Apakah Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur.
3. Untuk mengetahui pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini antara lain adalah:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur.

2. Bagi KPP Pratama Medan Timur.

Sebagai masukan atau saran agar dapat diupayakan untuk mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak mengenai pemberian sosialisasi perpajakan, meningkatkan kualitas pelayanan bagi wajib pajak yang ingin membayar pajak.

3. Bagi Akademis

Bagi peneliti selanjutnya, sebagai referensi atau pustaka tambahan dalam melakukan penelitian di bidang objek yang sama.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Jumlah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di wilayah Indonesia dari waktu ke waktu terus bertambah tiap tahunnya, akan tetapi tidak semua wajib pajak terdaftar dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) telah melaporkan kewajibannya dengan baik dan benar serta tepat waktu di KPP dimana wajib pajak terdaftar. Perlu disadari bahwa tidak semua wilayah KPP di Indonesia mempunyai tingkat kepatuhan wajib pajak yang sama sehingga masalah kepatuhan wajib pajak merupakan masalah yang dihadapi sebagian besar KPP di wilayah Indonesia. Hal ini dapat diketahui dari upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan melakukan perbaikan dan pembenahan dari dalam internal KPP seperti sumber daya manusia, sistem administrasi perpajakan, dan penggunaan teknologi yang berkembang untuk mempermudah dan memperlancar wajib pajak dalam membayar pajak maupun melaporkan kewajibannya.

Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Menurut Tahar dan Rachman (2014) kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai Wajib Pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada

kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Kesadaran itu sendiri merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi yang datangnya dalam diri individu itu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu, seperti dorongan dari aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Salah satu cara yang dilakukan pemerintah DJP dengan melakukan reformasi modernisasi sistem administrasi perpajakan berupa perbaikan pelayanan bagi Wajib Pajak melalui pelayanan yang berbasis e-system seperti e-registration, e-filing, e-SPT, dan e-billing. Hal tersebut dilakukan agar Wajib Pajak dapat melakukan pendaftaran diri, melaksanakan penyeteroran SPT, menghitung dan membayar perpajakan dengan mudah dan cepat secara online. Hal ini sesuai dengan teori kepatuhan (*Compliance Theory*). Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut.
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir

Menurut Susilawati, dkk (2013), "kepatuhan pajak adalah suatu sikap terhadap fungsi pajak, berupa konstelasi dari komponen kognitif, efektif dan konatif yang berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak." Menurut Kurnia (2010) dalam Khasanah (2014), kepatuhan pajak merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak di mana dari hasil pemeriksaan pajak akan diketahui tingkat kepatuhan wajib pajak. Bagi wajib pajak yang tingkat kepatuhannya tergolong rendah, maka diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan dapat memberikan motivasi positif agar menjadi lebih baik untuk kedepannya." Kepatuhan wajib pajak juga berarti dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku (Ilhamsyah, dkk. 2016)

Megawangi dan Setiawan, (2017:235) dalam penelitian mengemukakan bahwa kepatuhan pajak merupakan kesediaan Wajib Pajak (WP) dalam pemenuhan kewajiban-kewajibannya agar sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku tanpa diperlukan investigasi seksama, pemeriksaan, ancaman dan peringatan serta penerapan sanksi (hukum atau administrasi). Oleh karena itu kepatuhan wajib pajak merupakan faktor yang sangat penting bagi peningkatan penerimaan pajak, seharusnya perlu dikaji secara intensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

(Anwar dan Syafiqurrahman, 2016:68) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak lebih mengarah kepada kesadaran individu dalam melakukan kewajiban perpajakan yang mana dengan pajak akan mampu membangun negara dengan baik, sedangkan

Wajib Pajak merupakan subyek yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kewajiban perpajakan melalui kontribusinya membayar pajak.

Menurut Rahayu (2016:192), dapat disampaikan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal serupa disampaikan oleh (Pohan, 2017:155) berpendapat bahwa kepatuhan perpajakan adalah sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disampaikan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan dan kerelaan dalam dirinya untuk mematuhi tiap peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia dalam rangka memenuhi hak dan kewajiban pajaknya kepada negara. Dengan adanya tindakan dan kesungguhan dari dalam diri wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu dan melaporkan dengan benar dan tepat waktu pada KPP terdaftar tiap tahunnya maka kondisi ini menunjukkan adanya perbaikan dan pengaruh positif bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dapat semakin lebih baik dari waktu ke waktu. Oleh sebab itu, dari pihak KPP yang ada di wilayah Indonesia perlu melakukan pengawasan dan evaluasi secara sistematis dan peka terhadap perubahan sikap dan perilaku dari wajib pajak bila terjadi kondisi yang menunjukkan adanya penurunan kepatuhan wajib pajak sehingga hal ini dapat segera diantisipasi dengan tepat dan cepat agar tidak mengganggu target pencapaian kepatuhan wajib pajak yang ditetapkan oleh DJP tiap tahunnya.

Indikator untuk mengukur kepatuhan wajib pajak menurut (Pohan, 2017:175), terdiri dari:

- a. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.
- b. Kepatuhan dalam menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan).
- c. Kepatuhan dalam pelaporan yang benar (atas perhitungan dan pembayaran pajak terutang).
- d. Kepatuhan dalam pembayaran atas tunggakan pajak akhir tahun.

2. Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan merupakan salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi pajak yang intensif dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang semua hal yang berkaitan dengan perpajakan, termasuk fungsi pajak, peraturan, mekanisme, dan sanksi yang akan diperoleh wajib pajak jika tidak memenuhi kewajibannya (Setyorini, 2016). Sosialisasi pajak dapat dilakukan penyuluhan pajak berupa Informasi berbasis teks seperti pamflet, iklan, dan situs web adalah metode paling efektif dalam membantu wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Metode-metode ini juga dirasakan efektif sebagai media pendidikan pajak (Hassan dkk, 2016). Kegiatan penyuluhan pajak memiliki andil besar dalam menyukseskan sosialisasi pajak ke seluruh wajib pajak (Burhan, 2015).

Lianty dan Hapsari (2017:57), dalam penelitiannya dapat disampaikan bahwa ketidakpatuhan masyarakat atau wajib pajak dalam membayar pajak yang menyebabkan belum maksimalnya penerimaan pajak bukan semata-mata karena

kesalahan wajib pajak, tetapi ketidakpatuhan masyarakat atau wajib pajak juga disebabkan karena kurangnya sosialisasi perpajakan dari Direktorat Jenderal Pajak.

Megawangi dan Setiawan, (2017:235) menjelaskan bahwa sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media komunikasi, baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audio visual seperti radio atau televise.

Menurut Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No: SE-98/PJ/2011 menyebutkan bahwa sosialisasi perpajakan merupakan upaya dan proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat serta lembaga pemerintah maupun non pemerintah agar terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Anwar dan Syafiqurrahman (2016:68), dalam penelitian dapat disampaikan bahwa sosialisasi perpajakan adalah suatu program/kegiatan yang diimplementasikan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan masyarakat mengenai pajak serta untuk menunjang pelaksanaan pelayanan perpajakan. Sosialisasi perpajakan membantu meningkatkan persepsi para pelaku usaha tentang pentingnya membayar pajak. Kurangnya sosialisasi mungkin berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pajak yang menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan dan membayar

pajak yang pada akhirnya mungkin menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Menurut (Kamaruddin, Sutanti, dan Suprpti, 2017) sosialisasi perpajakan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh kantor pajak untuk memberikan informasi pajak guna meningkatkan pengetahuan dan wawasan masyarakat wajib pajak sehingga mampu menumbuhkan kesadaran dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

Menurut (Puspita, dan Widyawati, 2016) sosialisasi perpajakan merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan pengetahuan perpajakannya terhadap peraturan terkini yang berlaku. Dengan tujuan memberikan pemahaman bagi wajib pajak. Sosialisasi perpajakan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam berbagai bentuk atau cara sosialisasi. Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan berbagai sosialisasi perpajakan untuk mendorong kepatuhan masyarakat, dengan diadakan berbagai lomba mulai dari lomba penulisan karya tulis hingga slogan perpajakan. Dapat disimpulkan bahwa sosialisasi adalah suatu kegiatan penyuluhan yang dilakukan oleh bagian dari kegiatan pelayanan direktorat kantor pajak melalui kantor pelayanan pajak, serta untuk memberikan informasi pajak. Untuk meningkatkan pengetahuan perpajakannya terhadap peraturan terkini dan menambah wawasan masyarakat wajib pajak, sehingga mampu untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat atau wajib pajak dimaksudkan untuk memberikan pengertian kepada masyarakat atau wajib pajak akan pentingnya membayar pajak. Sehingga masyarakat menjadi mengerti tentang manfaat dari bayar pajak dan sanksi pajak jika tidak dipatuhi

Berdasarkan pengertian sosialisasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa sosialisasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pegawai pajak dengan memberikan informasi dan pengarahan yang dibutuhkan wajib pajak berkaitan dengan peraturan perpajakan berlaku di dalam memenuhi hak dan kewajiban pajaknya kepada negara. Dengan diberikan sosialisasi secara rutin dan berkelanjutan kepada wajib pajak maka diharapkan perlahan-lahan akan tumbuh kesadaran dan pemahaman dalam diri wajib pajak akan pentingnya untuk ikut berpartisipasi dalam membayar pajak bagi kelancaran pembangunan dan kesejahteraan rakyat banyak. Bila hal ini telah dilakukan oleh wajib pajak maka akan berdampak positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak semakin baik dari waktu ke waktu.

Indikator untuk mengukur sosialisasi perpajakan menurut Esther (2012) terdiri dari:

- a. Waktu dan penyelenggara sosialisasi
- b. Cara dan media sosialisasi
- c. Manfaat sosialisasi

3. Kualitas Pelayanan Pajak

Rustyaningsih (2011) mengemukakan pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai

upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Najib (2013) pelayanan pajak (*tax service*) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak didalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Pradanata, 2014). Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-02/PJ/2014, pengertian pelayanan perpajakan adalah Pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Direktorat Jendral Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Sedangkan menurut (Rahayu, 2016:28) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah Memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara.

Menurut Prasuraman Sapriadi (2013:89), kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai perbandingan antara kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen dengan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab.

Standar kualitas pelayanan prima kepada Wajib pajak akan terpenuhi jika Sumber Daya Manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara

professional, disiplin dan transparan, dalam Kondisi Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (Wajib Pajak) dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan masyarakat (Wajib Pajak).

Adapun indikator kualitas pelayanan pajak menurut (Tjiptono, 2018), yaitu :

1. Keandalan
2. Daya tanggap
3. Jaminan
4. Empati
5. Bukti fisik

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh (Anggraeni, 2017) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, sikap religiusitas Wajib Pajak, dan kemanfaatan NPWP berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan lingkungan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ermawati dan Afifi, 2018) hasil penelitian menunjukkan bahwa : Religiusitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Religiusitas berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak, Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Kesadaran wajib pajak mampu memediasi sebagian pengaruh religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Utami dan Amanah, 2018) hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak memiliki peran mediasi dalam hubungan antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak mediasi dalam hubungan antara sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Boediono, dkk 2018) hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, serta kesadaran wajib pajak memediasi pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh (Lestari dkk, 2018) hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak mampu memediasi pengaruh pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun penelitian terdahulu disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1	Anggareni (2017)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak,	X ₁ = Kesadaran Wajib Pajak X ₂ = Lingkungan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, sikap religiusitas Wajib Pajak, dan

		Lingkungan Wajib Pajak, Sikap Religiusitas Wajib Pajak dan Kemanfaatan NPWP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Wajib Pajak $X_3 = \text{Religiusitas}$ $X_4 = \text{Kemanfaatan NPWP}$ $Y = \text{Kepatuhan Wajib Pajak}$	kemanfaatan NPWP berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan lingkungan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2	Ermawati dan Afifi (2018)	Pengaruh Religiusitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel intervening	$X_1 = \text{Religiusitas}$ $Y_1 = \text{Kesadaran Wajib Pajak}$ $Y_2 = \text{Kepatuhan Wajib Pajak}$	Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Religiusitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Religiusitas berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak, Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Kesadaran wajib pajak mampu memediasi sebagian pengaruh religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak
3	Utami dan Amanah (2018).	Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan dengan Kesadaran sebagai variabel intervening.	$X_1 = \text{Sosialisasi}$ $X_2 = \text{Pengetahuan Pajak}$ $X_3 = \text{Kualitas Pelayanan}$ $Y_4 = \text{Kesadaran Wajib Pajak}$ $Y_2 = \text{Kepatuhan Wajib Pajak}$	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak memiliki peran mediasi dalam hubungan antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak mediasi dalam hubungan antara sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4	Boediono, dkk (2018)	Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak dengan Kesadaran sebagai variabel mediasi	$X_1 = \text{Sosialisasi Perpajakan}$ $Y_1 = \text{Kesadaran Wajib Pajak}$ $Y_2 = \text{Kepatuhan Wajib Pajak}$	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak orang pribadi, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, serta kesadaran wajib pajak memediasi pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5	Lestari, dkk	Pengaruh Pelayanan Pajak	$X_1 = \text{Pelayanan Pajak}$	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pajak dan sanksi

	(2018).	dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai variabel intervening.	X ₂ = Sanksi Pajak Y ₁ = Kesadaran Wajib Pajak Y ₂ = Kepatuhan Wajib Pajak	pajak berpengaruh kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak mampu memediasi pengaruh pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
--	---------	---	---	--

2.3 Kerangka Konseptual

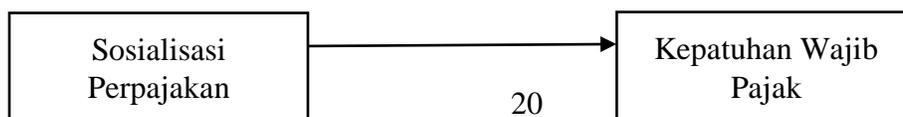
1. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi merupakan hal yang penting dalam upaya peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan adalah pemberian wawasan dan pembinaan kepada wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan (Tambun, 2016:29). Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanannya supaya Wajib Pajak selalu melaksanakan kewajibannya. Salah satu cara mengoptimalkan pelayanan tersebut adalah dengan mensosialisasikan pentingnya membayar pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu faktor yang bisa ditekankan oleh aparat dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak adalah dengan cara mensosialisasikan peraturan pajak baik itu melalui penyuluhan, seruan moral baik dengan media billboard, baliho, maupun membuka situs peraturan pajak yang setiap saat bisa diakses oleh Wajib Pajak (Witono, 2008:197). Sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Sudrajat dan Ompusunggu, 2015:193). Semakin meningkatnya kegiatan sosialisasi maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat pula.

(Lianty dan Hapsary, 2017:57) dalam penelitian dapat disampaikan bahwa sosialisasi perpajakan memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena dengan adanya sosialisasi perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung, wajib pajak akan memperoleh pemahaman serta informasi mengenai ketentuan perpajakan sehingga membuat Wajib Pajak mengerti atau paham dan sadar atas kewajibannya untuk menyetor dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara rutin. Dari penjelasan di atas dapat disampaikan bahwa untuk mendorong kepatuhan dalam diri wajib pajak maka dari pihak DJP perlu mengupayakan secara maksimal dengan memberikan sosialisasi berupa pemberian informasi dan pengarahan yang jelas dan benar mengenai peraturan perpajakan dan perubahan yang terjadi berkaitan dengan hak dan kewajiban wajib pajak.

Menurut (Boediono dkk, 2018) dapat disimpulkan bahwa pemberian sosialisasi yang konsisten dan berkelanjutan dapat berpengaruh positif terhadap kepatuhan dalam diri wajib pajak. Hal serupa disampaikan dalam penelitian (Lianty dan Hapsary 2017), menyimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh KPP kepada wajib pajak dapat memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penelitian terdahulu disampaikan di atas, maka dapat dikemukakan bahwa dengan upaya yang kuat dan serius dari pegawai fiskus dengan memberikan sosialisasi mengenai peraturan pajak berlaku maka hal ini perlahan-lahan dalam menumbuhkan kepatuhan dalam diri wajib pajak untuk ikut berpartisipasi dalam membayar pajak.

Berdasarkan keterangan di atas maka dapat digambarkan sebagai berikut:

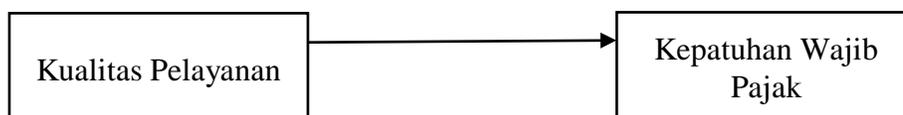


Gambar 3.1 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak merupakan fokus yang paling utama dalam keberhasilan dari dunia perpajakan. Diperlukan adanya proses yang berkualitas untuk mencapai kualitas pelayanan itu sendiri. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya tergantung pada sikap dan pelayanan aparat yang memberikan standar mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu, fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (Ilyas dan Burton, 2010 dalam Arum, 2012). Kesadaran wajib pajak merupakan masalah yang penting dalam perpajakan. Dimana wajib pajak diharapkan sadar akan dampak positif yang dihasilkan apabila mau membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya. Sehingga kepatuhan wajib pajak akan tercipta apabila memperoleh kenyamanan atas pelayanan yang baik dari aparat pajak dan dengan tergeraknya kemauan maupun kesadaran wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Hasil penelitian (Mutia, 2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan keterangan di atas maka dapat digambarkan sebagai berikut:

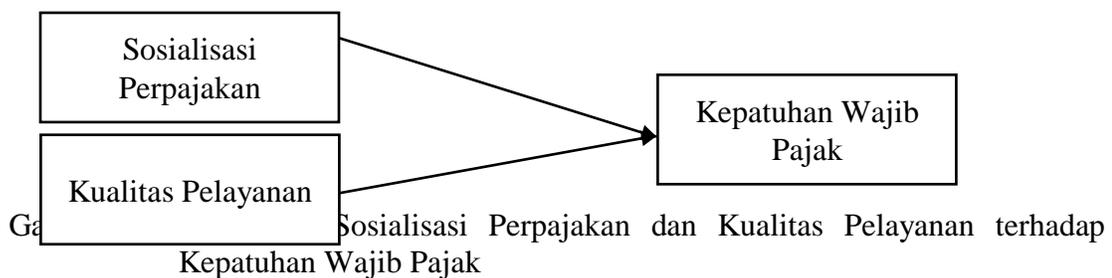


Gambar 3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

3. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya Dirjen Pajak untuk memberikan informasi kepada masyarakat yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan perpajakan. Penelitian yang dilakukan oleh (Faizin dkk, 2016) menemukan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan menurut (Fernando dan Arisman, 2017) menemukan bahwa sosialisasi pajak dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Apabila kualitas pelayanan sangat baik maka persepsi wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat dan pelayanan yang baik juga dapat memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak (Rajif, dalam Tulenan, Sondakh, dan Pinatik, 2017). Nugraheni dan Purwanto (2015) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Subarkah, Widyana, dan Dewi (2017) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kemudian Tanilasai dan Gunarso (2017) kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Berdasarkan keterangan di atas maka dapat digambarkan sebagai berikut:



2.4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara untuk diuji kebenarannya melalui penelitian. Dikatakan bahwa jawaban sementara karena hipotesis pada dasarnya adalah jawaban atas masalah yang telah dirumuskan dalam perumusan masalah, sedangkan kebenaran hipotesis perlu diuji terlebih dahulu melalui analisis data (Sugiyono, 2017). Maka dapat diambil hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H₁: Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Timur.
- H₂: Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Timur.
- H₃: Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Timur.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bersifat membuktikan dan menemukan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2017). Pada penelitian yang dilakukan, peneliti ingin mengetahui pengaruh variabel independen yakni sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak yang diintervening oleh kesadaran wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Medan Timur di Jl. Sukamulia No. 17 A Kel. Aur, Kec. Medan Maimun, Medan – Indonesia. Waktu penelitian dilakukan dari bulan Juni sampai dengan selesai.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2017) populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh penulis untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah wajibpajak orang pribadi yang terdaftar wajib SPT di KPP Pratama Medan Timur sebanyak 51.191 (KPP Pratama Medan Timur, 2021).

2. Sampel

Menurut (Priyastama, 2017) sampel yaitu sekumpulan data yang diambil dari populasi. Teknik pengambilan sampel yaitu *random sampling*, maksudnya

pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak dan semua populasi penelitian mempunyai kesempatan sama untuk dijadikan sebagai sampel tanpa didasarkan pada kriteria tertentu (Soewadji, 2012). Rumus pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

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

Dimana :

n : Jumlah sampel

N : Total populasi

e : Toleransi terjadinya kesalahan (5%)

Sehingga:

$$n = \frac{51.191}{1 + 51.191(0,05)^2}$$

$$n = \frac{51.191}{128,9775} = 396,89 \text{ (dibulatkan 397 orang)}$$

Jadi jumlah keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah 397 wajib pajak orang pribadi terdaftar di KPP Pratama Medan Timur.

3.4 Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan pada penelitian adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti langsung dari objek yang diteliti tanpa menggunakan perantara (Soewadji, 2012). Data primer pada penelitian ini disajikan dalam bentuk kuesioner yang berisi item-item pernyataan mengenai permasalahan yang sedang diteliti yakni religiusitas, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan data

sekunder dalam penelitian ini mencakup sejarah KPP Pratama Medan Timur, struktur organisasi dan data kepatuhan wajib pajak.

3.5 Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data penelitian adalah teknik pengumpulan data berupa suatu perntaan tentang sifat, keadaan, kegiatan tertentu dan sejenisnya. Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan penelitian. Menurut (Sugiyono, 2017) teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan survei dengan cara kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri dari 6 bagian. Bagian pertama dari kuesioner ini berisi pertanyaan tentang (a) identitas respoden berisi nama, NPWP, jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan dan lama wajib pajak. Alternatif jawaban dikembangkan dengan menggunakan skala *Likert* yang berupa jawaban sangat setuju (SS), setuju (S), netral (N), tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS).

Adapun ketentuan dalam skala interval yaitu untuk mengidentifikasi tingkat masing-masing aktivitas responden adalah sebagai berikut :

- a. Skor 1 untuk jawaban yang sangat tidak setuju
- b. Skor 2 untuk jawaban tidak setuju
- c. Skor 3 untuk jawaban setuju
- d. Skor 4 untuk jawaban sangat setuju

3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Berikut ini disajikan definisi operasional variabel penelitian sebagai berikut:

Tabel III.1
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1	Kepatuhan Wajib Pajak (Y2)	Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan Sumber: (Rahayu, 2016)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepatuhan mendaftarkan diri sebagai wajib pajak 2. Kepatuhan dalam menyampaikan SPT 3. Kepatuhan dalam pelaporan yang benar 4. Kepatuhan dalam pembayaran atas tunggakan pajak akhir tahun. Sumber: (Pohan, 2016)	<i>Likert</i>
2	Sosialisasi Perpajakan (X2)	Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan Sumber: (Megawangi dan Setiawan, 2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu dan penyelenggara sosialisasi 2. Cara dan media sosialisasi 3. Manfaat sosialisasi Sumber: (Esther, 2012)	<i>Likert</i>
3	Kualitas Pelayanan (X3)	Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan 2. Daya tanggap 3. Jaminan 4. Empati 	<i>Likert</i>

		mengimbangi harapan konsumen. Sumber : (Tjiptono, 2016)	5. Bukti fisik Sumber : (Tjiptono, 2016)	
--	--	--	---	--

Sumber : Data diolah Peneliti, 2021

3.7 Teknik Analisis Data Penelitian

Pada penelitian ini, teknik analisis data penelitian menggunakan pengujian kualitas data, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji hipotesis, uji analisis jalur. Berikut ini dapat dijabarkan mengenai uji analisis statistik sebagai berikut:

1. Uji Kualitas data

a) Uji Validitas

Menurut (Priyatno, 2017) uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur pada kuesioner tersebut. Metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kenormalan yaitu *Corrected-Item Total Correaltion*, dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, disimpulkan tiap item kuesioner dinyatakan valid.
- 2) Nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, disimpulkan tiap item kuesioner dinyatakan tidak valid.

b) Uji Reliabilitas

Menurut (Priyatno, 2017), uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak. Metode yang digunakan untuk mengetahui reliabilitas suatu variabel adalah nilai *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria pengujian yaitu:

- 1) Nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, disimpulkan bahwa variabel dinyatakan reliabel (konstruk).

- 2) Nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60, disimpulkan bahwa variabel dinyatakan tidak reliabel (tidak konstruk).

2. Uji Asumsi Klasik

Menurut (Ghozali, 2018) pengujian asumsi klasik ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji kelayakan atas model regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Pengujian ini juga dimaksudkan untuk memastikan bahwa di dalam model regresi yang digunakan tidak terdapat multikolinearitas, heteroskedastisitas dan autokolerasi serta untuk memastikan bahwa data yang dihasilkan berdistribusi normal.

a) Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2018), uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Apabila variabel tidak berdistribusi secara normal maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov* yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikan diatas 0,05 maka data terdistribusi normal. Sedangkan jika hasil *One Sample Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai signifikan dibawah 0,05 maka data tidak terdistribusi normal (Ghozali, 2018).

b) Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali, 2018), uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu ke

pengamatan yang lain. Jika *variance* dan residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2018). Untuk menentukan heteroskedastisitas dapat menggunakan grafik *scatterplot*, titik-titik yang terbentuk harus menyebar secara acak, tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, bila kondisi ini terpenuhi maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan model regresi layak digunakan.

c) Uji Multikolinearitas

Menurut (Ghozali, 2018), uji ini bertujuan menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya antar variabel independen tidak terjadi kolerasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 , maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.
- Jika nilai *tolerance* $< 0,10$ dan nilai VIF > 10 , maka dapat disimpulkan bahwa ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

3. Analisis Regresi Berganda

Untuk mengetahui pengaruh penagihan pajak, pemeriksaan pajak dan

sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, maka peneliti menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan rumus persamaan:

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

Keterangan:

Y	= Kepatuhan wajib pajak
a	= Konstanta
b ₁ - b ₃	= Koefisien regresi
X ₁	= Sosialisasi Perpajakan
X ₂	= Kualitas Pelayanan
e	= <i>Standard error</i>

4. Pengujian Hipotesis

a) Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial untuk menganalisis secara parsial pengaruh sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang diintervening oleh kesadaran wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur.

Berikut ini kriteria pengujian hipotesis, yaitu:

- 1) Bila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada signifikan $t_{hitung} < 0,05$ maka H_a diterima, berarti:

Secara parsial dapat diprediksi bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

- 2) Bila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada signifikan $t_{hitung} > 0,05$ maka H_0 diterima, berarti:

Secara parsial dapat diprediksi bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

5. Uji Kelayakan Model (*Goodness of Fit Model*)

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terkait, nilai koefisien tersebut antara nol dan satu (Ghozali, 2018). Koefisien determinasi pada penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis kemampuan variabel sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang diintervening oleh kesadaran wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur. Berikut ini data disajikan pedoman digunakan untuk mengetahui koefisien determinasi pada tabel III.2 di bawah ini, yaitu:

Tabel III.2
Koefisien Determinasi

No	Nilai Koefisien	Determinasi
1	0,00 - 0,199	Sangat Rendah
2	0,20 - 0,399	Rendah
3	0,40 - 0,599	Sedang
4	0,60 - 0,799	Kuat
5	0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Priyatno (2013:100)

b. Uji F

Uji simultan untuk menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak yang diintervening oleh kesadaran wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur. Berikut ini kriteria pengujian hipotesis, yaitu:

- a) Bila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada signifikan $F_{hitung} < 0,05$ maka H_a diterima, berarti:

Secara simultan diprediksi semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pajak pada KPP Pratama Medan Timur.

- b) Bila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada signifikan $F_{hitung} > 0,05$ maka H_0 diterima, berarti:

Secara simultan diprediksi semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Timur.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum KPP Pratama Medan Timur

4.1.1 Sejarah Singkat

Sejarah umum dari Kantor Pelayanan Pajak dimulai pada masa penjajahan Belanda, Kantor Pelayanan Pajak bernama Belasting, yang kemudian setelah kemerdekaan berubah menjadi Kantor Inspeksi Keuangan. Setelah itu berubah menjadi Kantor Inspeksi Pajak dengan induk organisasinya Direktorat Jendral Pajak Keuangan Republik Indonesia, di Sumatera Utara pada Tahun 1976 berdiri tiga Kantor Inspeksi Pajak, yaitu:

- a. Kantor Inspeksi Pajak Medan Selatan
- b. Kantor Inspeksi Pajak Medan Utara
- c. Kantor Inspeksi Pajak Pematang Siantar

Pada tahun 1978 Kantor Inspeksi Pajak Medan Selatan dipecah menjadi dua yaitu Kantor Inspeksi Pajak Medan Selatan dan Kantor Inspeksi Pajak Kisaran. Untuk memudahkan pelayanan pembayaran pajak dari masyarakat, dan dengan pertumbuhan ekonomi yang semakin cepat, maka didirikanlah kantor Inspeksi Pajak Medan Timur (sekarang Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur). Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.94/KMK.01/1994 tanggal 29 Maret 1994, didirikanlah Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur. Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur merupakan bagian dari Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tugas pokok di bidang penerimaan Negara yang berasal dari pajak sesuai dengan peraturan Perundang-undangan

yang berlaku. Nomenklatur KPP Medan Timur diganti menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur pada tanggal 6 Mei 2008, sesuai dengan peraturan Menteri Keuangan Nomor 67/PMK.01/2008 tentang Perubahan Kedua atas PMK No.132/PMK.01/2006 Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia diputuskan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur dimekarkan menjadi dua Kantor Pelayanan Pajak, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

4.1.2. Visi dan Misi

Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur memiliki visi, yaitu “menjadi Kantor Pelayanan Pajak terbaik tingkat nasional dalam menunjang penerimaan negara melalui pelayanan prima. Selain visi, Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur juga memiliki misi, yaitu “mencapai kinerja yang optimal melalui pelayanan, penyuluhan dan pengawasan berdasarkan ketentuan perpajakan.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Karakteristik Responden

Tabel IV.1 merupakan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Persentase
1	Laki – Laki	65%
2	Perempuan	35%
Total		100%

(Sumber : Data diolah Peneliti, 2021)

Data pada Tabel 4.1 terlihat bahwa mayoritas responden sebanyak 65 responden atau sebesar 65% adalah berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Persentase
1	PNS	41%
2	Honorer	27%
3	Wirausaha	11%
4	DII	21%
Total		100%

(Sumber : Data diolah Peneliti, 2021)

Data pada Tabel 4.2 terlihat bahwa mayoritas responden sebanyak 41 responden atau sebesar 41% adalah bekerja sebagai PNS.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden berdasarkan Lama Jadi Wajib Pajak

No	Lama jadi Wajib Pajak	Persentase
1	< 1 tahun	2%
2	1 – 5 tahun	66%
3	> 5 tahun	32%
Total		100%

(Sumber : Data diolah Peneliti, 2021)

Data pada Tabel 4.3 terlihat bahwa mayoritas responden sebanyak 66 responden sebesar 66% adalah wajib pajak yang sudah mempunyai wp selama 1-5 tahun.

4.2.2. Uji Kualitas Data

4.2.2.1. Uji Validitas

Menurut Priyatno (2017:62) uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur pada kuesioner tersebut. Dalam memperoleh r tabel, perlu diketahui degree of freedom (df) suatu penelitian, demikian degree of freedom (df) = n-2 dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Besarnya nilai df pada penelitian ini dapat dihitung $100 - 2$ atau $df = 98$ dengan alpha 0,05 (5%) dan diperoleh nilai r tabel sebesar 0,3211. Hasil uji validitas variabel independen, variabel intervening dan variabel dependen pada penelitian disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r tabel	sig	r hitung	Keterangan
Sosialisasi Perpajakan (X2)	X2.1	0,3211	0,000	0,742	Valid
	X2.2	0,3211	0,000	0,672	Valid
	X2.3	0,3211	0,000	0,735	Valid
Kualitas Pelayanan (X3)	X3.1	0,3211	0,000	0,799	Valid
	X3.2	0,3211	0,000	0,682	Valid
	X3.3	0,3211	0,000	0,804	Valid
	X3.4	0,3211	0,000	0,743	Valid
	X3.5	0,3211	0,000	0,748	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y2)	Y2.1	0,3211	0,000	0,784	Valid
	Y2.2	0,3211	0,000	0,792	Valid
	Y2.3	0,3211	0,000	0,868	Valid
	Y2.4	0,3211	0,000	0,685	Valid

(Sumber : Data diolah Peneliti, 2021)

Berdasarkan Tabel 4.4 terlihat bahwa di atas, dapat dilihat bahwa nilai r hitung dari seluruh item pertanyaan untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y_2) lebih besar dari r tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan semua hasil adalah valid.

4.2.2.2. Uji Reliabilitas

Menurut Priyatno (2017:74), uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak.

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Cronbach Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
Sosialisasi Perpajakan (X_2)	3 Pertanyaan	0,610	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak (X_3)	5 Pertanyaan	0,850	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y_2)	4 Pertanyaan	0,845	0,60	Reliabel

(Sumber : Data diolah Peneliti, 2021)

Berdasarkan tabel 4.4, menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* variabel pada penelitian ini lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen data penelitian pada variabel Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak, terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dinyatakan reliabel.

4.2.3. Uji Asumsi Klasik

4.2.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui variabel dependen dan independen berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah *Kolmogorov-Smirnov Test*. Data tersebut didistribusikan normal, apabila signifikansi (Sig.) lebih besar dari signifikansi 0.05 ($\text{sig} > \alpha$).

Tabel 4.6
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.94967116
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.060
	Negative	-.075
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.184 ^c

a. Test distribution is Normal.

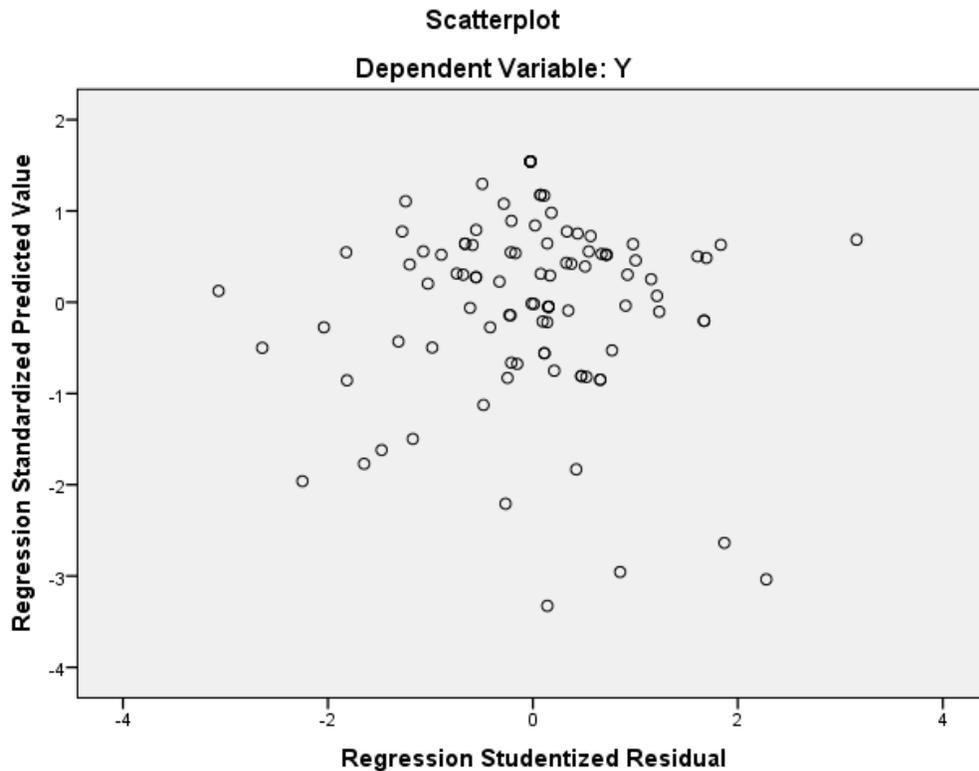
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Pada tabel di atas menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,184 > 0,05$ dapat disimpulkan bahwa data responden pada penelitian yang dilakukan menunjukkan berdistribusi normal.

4.2.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data *cross section* mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar). Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *scatterplot*. Pengambilan keputusan yang digunakan dalam grafik *scatterplot* yaitu jika terdapat pola tertentu pada grafik *scatterplot* seperti pola yang teratur (bergelombang menyebar kemudian menyempit), maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik–titik menyebar maka dapat disimpulkan tidak terjadi adanya heteroskedastisitas.



Gambar 4.1 Grafik *Scatterplot*

(Sumber :Data diolah Peneliti, 2021)

Dari grafik *scatterplot* setelah transformasi data (Gambar 4.1) dapat dilihat bahwa titik – titik telah menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y yang artinya model regresi tidak lagi mengalami masalah heteroskedastisitas.

4.2.3.3. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini dilakukan untuk menentukan terjadi atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi yang dapat dilihat dari nilai *Variance Infactor Factor* (VIF) dan nilai *Tolerance* yang diperoleh. Dengan kriteria jika nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak

ada multikolinearitas dan apabila jika nilai *tolerance* < 0,10 dan nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa ada multikolinearitas.

Tabel 4.7
Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.651	1.808		.360	.719		
	X1	.892	.160	.502	5.579	.000	.682	1.467
	X2	.219	.077	.257	2.849	.005	.682	1.467

a. Dependent Variable: Y
(Sumber :Data diolah Peneliti, 2021)

Berdasarkan tabel 4.7, menunjukkan nilai toleransi sebesar lebih besar dari 0,10. Kemudian nilai VIF lebih kecil dari 10,0. Berarti data variabel penelitian yang diuji tidak mengandung gejala multikolinearitas.

4.2.4. Analisis Regresi Lienar Berganda

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Tabel 4.8
Hasil Analisis Regresi Liner Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.651	1.808		.360	.719
	X1	.892	.160	.502	5.579	.000
	X2	.219	.077	.257	2.849	.005

(Sumber: Data diolah Peneliti, 2021)

Berdasarkan tabel di atas dapat disajikan hasil interpretasi hubungan variabel independen dengan dependen sebagai berikut:

- 1) Variabel sosialisasi perpajakan mempunyai nilai koefisien 0,892 dan bernilai positif, berarti bila terjadi kenaikan satu poin pada variabel sosialisasi perpajakan diduga dapat menaikkan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,892.
- 2) Variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai koefisien 0,219 dan bernilai positif, berarti bila terjadi kenaikan satu poin pada variabel kualitas pelayanan diduga dapat menaikkan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,219.

4.2.5. Uji Hipotesis

4.2.4.1. Uji t

Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui secara terpisah atau parsial variabel bebas berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. Pengaruh variabel independen dalam penelitian

ini variabel dependen secara terpisah atau parsial. Berikut ini disajikan hasil uji parsial (uji t) sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.651	1.808		.360	.719
	X1	.892	.160	.502	5.579	.000
	X2	.219	.077	.257	2.849	.005

(Sumber: Data diolah Peneliti, 2021)

Dari tabel 4.9 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai signifikansi Sosialisasi Perpajakan (X1) sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa Religiusitas (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Maka, hipotesis pengaruh Sosialisasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur (H_1) diterima.
2. Nilai signifikansi Kualitas Pelayanan Pajak (X2) sebesar $0,005 < 0,05$ menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Maka, hipotesis pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur (H_2) diterima.

4.2.5. Uji Kelayakan Model

4.2.5.1. Uji F

Uji F Substruktur dilakukan untuk melihat apakah model yang dipakai dalam penelitian ini sudah tepat. Uji F juga dilakukan untuk melihat apakah variabel independen secara bersama – sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Berikut disajikan hasil Uji F sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	325.319	2	162.660	41.927	.000 ^b
Residual	376.321	97	3.880		
Total	701.640	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1
(Sumber: Data diolah Peneliti, 2021)

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang ditunjukkan dalam tabel 4.10 diperoleh nilai F sebesar 41,927 dengan nilai signifikansi 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa model regresi pada penelitian ini layak digunakan untuk memprediksi Kepatuhan Wajib Pajak.

4.2.5.2. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen pada KPP Pratama Medan Timur. Menurut Ghazali (2016), peneliti dianjurkan untuk menggunakan nilai

adjusted R² pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik karena *adjusted R²* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan kedalam model. Berikut ini disajikan hasil koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.681 ^a	.464	.453	1.96967

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Pada tabel di atas diperoleh nilai koefisien determinasi *adjusted R²* = 0,453 artinya variabel Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Nilai *R²* = 453 berarti Kepatuhan Wajib Pajak mampu dijelaskan oleh variabel Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan sebesar 45,3%, sedangkan sisanya sebesar 54,7% dapat dijelaskan oleh variabel lainnya diluar lingkup penelitian.

4.3 Pembahasan

4.3.1. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian statistik secara parsial nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka dinyatakan bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Lianty dan Hapsari (2017) yang menyimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan memiliki

peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena dengan adanya sosialisasi perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung wajib pajak akan memperoleh pemahaman serta informasi mengenai ketentuan perpajakan sehingga wajib pajak mengerti atau paham dan sadar atas kewajibannya untuk menyetor dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara rutin.

4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian statistik secara parsial nilai signifikansi sebesar 0,005 lebih kecil dari 0,05 maka dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Lianty dan Hapsari (2017) yang menyimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena dengan adanya sosialisasi perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung wajib pajak akan memperoleh pemahaman serta informasi mengenai ketentuan perpajakan sehingga wajib pajak mengerti atau paham dan sadar atas kewajibannya untuk menyetor dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara rutin.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data penelitian yang diperoleh dari Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur, berikut ini dapat disampaikan beberapa simpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur.
2. Secara parsial menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur
3. Secara simultan menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Timur

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dipaparkan, saran yang dapat diberikan adalah :

1. Bagi KPP Pratama Medan Timur, untuk dapat meningkatkan efektivitas pembayaran pajak terkait sehingga wajib pajak lebih sadar dan taat dalam membayar pajak.

2. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan diharapkan bisa memberikan kepastian hukum dan kejelasan atas kebijakan yang dikeluarkan khususnya terkait dengan masalah perpajakan.

3. Bagi peneliti, penelitian selanjutnya agar dapat menambah variabel independen atau variabel lainnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson G M and Tollison, (2015). "Morality and Monopoly: The Constitutional Political Economy of Religious Relus,"
- Andhika, Utama dan Dudi, Wahyudi. (2016) "Pengaruh Religiusitas terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Provinsi DKI Jakarta," *Jurnal Lingkar Widyaistwara* 3, No. 2
- Anggraeni, Lady Ayu. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Lingkungan Wajib Pajak dan Religiusitas Wajib Pajak dan Kemanfaatan NPWP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Anwar, R.A., dan Syafiqurrahman, M. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Surakarta dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai variabel Pemeditasi. *Jurnal InFestasi*. Vol. 12. No.1. Juni. Hal: 66-74.
- Arum, Harjanti Puspa. 2012. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)". Skripsi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Balqis, Adinda dan Rusdi. (2020). Pengaruh Kesadaran Pajak, Subjective Norm dan Media Sosial terhadap Keptuhan Wajib Pajak Pengguna Sosial Media. *Prosiding Seminar Nasional Akuntansi*.
- Basri, Y. M. (2015). Pengaruh Dimensi Budaya dan Religiusitas Terhadap Kecurangan Pajak. *Akuntabilitas*, 65.
- Boediono, G.T., Sitawati, R., dan Harjanto S. (2018). Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Vol.3. No.1. Hal: 22-38.
- Burhan, Hana Pratiwi. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak dan Implementasi PP Nomor 46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajb Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*. Vol.4 ., No.2., Hal. 1-15.
- Cahyonowati, Nur. 2011. "Model Moral dan Kepatuhan Perpajakan: Wajib Pajak Orang Pribadi". *JAAI*. vol 15 no. 2
- Capanna, C., Stratta, P., Collazzoni, A., & Rossi, A. (2013). *Construct and concurrent validity of the Italian version of the Brief Multidimensional Measure of Religiousness/Spirituality*. *Journal Psychology of Religion and Spirituality*, 5(4), 316–324.

- Dwi, Gebi Sintia., Tanno, Aries dan Novel, Ismail. (2019). Pengaruh Penerapan *E-Sistem*, Sanksi Pajak dan Religiusitas terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Studi Empiris pada Wajib Pajak Pribadi Pelaku Bisnis di KPP Pratama Bukit Tinggi. *Jurnal Benefita*. Vol. 4., No.3. Hal. 477-491.
- Esther, Yohannah, (2012). Tinjauan atas Sosialisasi Peraturan Perpajakan dan Kinerja Account Representative Dalam Upaya Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Pademangan). *Skripsi*. Jakarta. Fakultas Ekonomi Program Studi SI Reguler Akuntansi Universitas Indonesia. Depok
- Ermawati, Ninik dan Afifi, Zaenal. (2018). Pengaruh Religiusitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi Indonesia*. Vol. 2., No. 7., Hal. 49-62.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Cetakan IX. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hassan, N., Nawawi, A., & Puteh Salin, A. S. A. (2016). *Improving Tax Compliance Via Tax Education - Malaysian Experience*. 15(2), 243–262.
- Jalaluddin, (2015). Psikologi Agama: *Memahami Perilaku dengan Mengaplikasikan Prinsip-Prinsip Psikologi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Lestari, E.M.P., Budi L.H., dan Pranaditya A. (2018). Pengaruh Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi kasus di KPP Pramata Semarang Candisari). *Journal of Accounting*. Hal: 1-20.
- Lianty, R.A.M., dan Hapsari D.W. (2017). Pengetahuan Perpajakan, Sosialisai Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Komtemporer (JRAK)*. Vol.9. No.2. Oktober. Hal: 55-65. ISSN: 2088-5091 (print). ISSN: 2597-6826 (online).
- Megawangi, C.A.M., dan Setiawan P.E. (2017). Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.19. No.3. Juni. Hal:2348-2377. ISSN: 2302-8556.
- Mutia, Sri Putri Tita. 2014. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Najib, Debby Farihun. (2013). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Prang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan. *Skripsi* Fakultas Ekonomi. Universitas Brawijaya, Malang.
- Nugroho. 2012. “Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak dengan variabel intervening”. *Skripsi* Universitas Diponegoro. Semarang.
- Novira, Cut Rener. (2020). Pengaruh Penagihan Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan Informasi Tren

sebagai variabel Moderasi pada KPP Medan Timur. *Skripsi*. Universitas Harapan Medan.

Pranadata, I.G.P. 2014. “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batu”. Skripsi Universitas Brawijaya.

Pranata, Putu Aditya., dan Setiawan, Putu Ery. 2015. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Kewajiban Modal Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 10.2 : 456-473

Priyastama R. (2017). *Buku Sakti Kuasai SPSS*. Cetakan I. Yogyakarta: Start U.

Priyatno, Duwi. (2017). *Mandiri Belajar SPSS untuk pemula*. Cetakan Pertama. Jakarta: Mediakom.

Pohan C.A. (2017). *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan: Teori dan Konsep Hukum Pajak*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Pope, J., dan Mohdali, R. 2010. *Role of Religiosity in Tax Morale and Tax Compliance, The. Austl. Tax F.*, 25, 565.

Rahayu, S. K. 2016. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rustiyaningsih, Sri. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Widya Warta* No. 2 Tahun XXXV, Juli 2011 hal. 44-54.

Rohmawati, Lusiana. (2013). “Pengaruh Sosialisasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas Pada Kpp Pratama Gresik Utara)”. *Prosiding Simposium Nasional Perpajakan* 4.

Setyorini, T. C. (2016). *The Influence of Tax Knowledge, Managerial Benefit and Tax Socialization Toward Taxpayer's Willingness to Pay SME's Tax*. *Acta Universitatis Danubius. (Economica)*, 12(5), 96–107.

Siahaan, Marihot Pahala. 2010. “*Hukum Pajak Elementer*”. Graha Ilmu: Yogyakarta.

Soewadji, Jusuf. (2012). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jilid 1. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Edisi I. Cetakan I. Jakarta: Rajawali Pers.

Sugiyono. (2017). *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Desertasi*. Cetakan ke-2. Bandung: CV. Alfabeta.

Sudrajat, Ajat dan Arles Parulian Ompusunggu. (2015). “Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak”. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan JRAP*, Vol. 2, No. 2, Desember 2015

- Supadmi, Ni Luh. 2009. “Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan”. *Jurnal Akuntansi dan bisnis, Universitas Udayana* Vol.4.,No.2. Hal.1-14
- Suryadi (2006). Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak. *Jurnal Keuangan Publik*, vol 4,1: 105-121
- Tambun, Sihar. (2016). “Anteseden Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Moderasi Sosialisasi Perpajakan“. *Jurnal Media Akuntansi Perpajakan*, Vol.1, No.1.
- Tanno, A., & Putri, A. (2016). Perbandingan Zakat dan Pajak (Implementasi Religiusitas Zakat dalam Perpajakan Sebagai Upaya Mencegah Tax Avoidance). *Jurnal Ilmiah Tirtayasa Ekonomika*, 18.
- Tjiptono, Fandy. (2018). Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.
- Torgler, Benno. 2012. *Tax Compliance and Tax Morale: A Theoretical and Empirical Analysis*. Edward Elgar, Cheltenham, UK.
- Utami, P. Y., dan Amanah, L. (2016). Pengaruh Variabel Keuangan terhadap Profitabilitas Bank. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 5 No. 4.
- Utami, Selvia. (2018). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan dengan Kesadaran sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*.
- Widagsono, Seto. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi, dan Religiusitas terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KPP Pratama Kepanjen). Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Winerungan, Oktaviane Lidya. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA*. Vol.1 No.3 ISSN: 960-970.
- Witono, Banu. (2008). “Peranan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak”. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol.7, No. 2, September 2008.
- Wulandari, T. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel Intervening (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan). *Jurnal Jom FEKON*. Vol.2. No.2. Oktober. Hal: 1-15.

- Yesi, Mutia. (2012). “Studi Ketidakpatuhan Pajak : Faktor Yang Mempengaruhinya (Kasus pada Wajib pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tampan Pekanbaru)”. *Simposium Nasional Akuntansi XV*.
- Yulia, Yosi., Wijaya, Ronni andri., Sari, Desi Permata dan Adawi, M. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UMKM di Kota Padang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*. Vol.1., No.4.
- DDTC.co.id. 2019. *Duh, Kepatuhan Formal Wajib Pajak 2019 Gagal Capai Target*. <https://news.ddtc.co.id/duh-kepatuhan-formal-wajib-pajak-2019-gagal-capai-target-18270>.
- Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-02/PJ/2014 diakses melalui <https://www.ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=15462#:~:text=Menetapkan%203A,CARA%20PENYAMPAIAN%20PENGADUAN%20PELAYANAN%20PERPAJAKAN.&text=Pelapor%20adalah%20setiap%20orang%20atau,sesuai%20dengan%20ketentuan%20yang%20berlaku>.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No: SE-98/PJ/2011 diakses melalui <https://perpajakan.ddtc.co.id/peraturan-pajak/read/surat-edaran-direktur-jenderal-pajak-se-98pj2011>
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan diakses melalui <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/1983/6tahun~1983uu.htm>
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah diakses melalui https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2009_16.pdf
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 diakses melalui http://bpkp.go.id/pustakabpkp/index.php?p=show_detail&id=13006

Lampiran – 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

**Kepada Yth,
Bapak/Ibu/Saudara/i/Responden
Di tempat**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang akan saya lakukan pada Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Harapan Medan Program Studi Akuntansi Konsentrasi Perpajakan dengan judul **“Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur”**. Maka, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Satria TTeguh
NPM :
Jurusan : Akuntansi Perpajakan

Pada kesempatan ini, perkenankanlah saya memohon kesediaan Bpk/Ibu/Sdr/i untuk menjadi responden dan menjawab seluruh pertanyaan atau pernyataan yang telah disediakan (angket terlampir). Sehubungan dengan hal tersebut, maka jawaban responden diharapkan objektif karena tidak akan mempengaruhi status dan penilaian Bpk/Ibu/Sdr/i sebagai responden. Demikian pengantar ini saya buat, atas perhatian serta bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,
Peneliti

Data pribadi :

1. Nama :(boleh tidak diisi)
2. NPWP :(boleh tidak diisi)
3. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
4. Usia (tahun) : a. 20-25 b. 26-35 c. >35
5. Jenis Pekerjaan : a. PNS b. Wirausaha c. Swasta
d. Lainnya
6. Lama jadi Wajib Pajak (tahun) : a. <1 b. 1-5 c. >5

Petunjuk Pengisian Kuisisioner Bapak/Ibu/Sdr/i dimohon untuk dapat menjawab setiap pernyataan dengan keyakinan tinggi serta tidak mengosongkan satu jawaban pun dan tiap pertanyaan hanya boleh ada satu jawaban. Jawaban atas pernyataan dilakukan dengan memberikan tanda (√) pada salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Berdasarkan keterangan sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

A. Kuesioner Variabel Sosialisasi Perpajakan

No.	Item Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Sosialisasi perpajakan yang baik adalah sosialisasi perpajakan yang diselenggarakan secara berkala oleh Dirjen Pajak					
2	Media penyebaran informasi perpajakan dapat diakses internet setiap saat dengan cepat dan mudah serta lengkap, akurat, terjamin kebenarannya dan up to date.					
3	Sosialisasi perpajakan sangat membantu Saya memahami peraturan perpajakan yang berlaku					

Sumber : Esther (2012)

B. Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Item Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Petugas membantu setiap ada nasabah yang mengalami kendala.					
2	Petugas memproses dengan cepat dan tepat setiap transaksi yang saya lakukan.					
3	Ketika terjadi kesalahan atau kekeliruan petugas akan menindak lanjuti dengan segera.					
4	Saya percaya bahwa petugas mempunyai komitmen dalam bidang keuangan.					
5	Fasilitas yang dimiliki KPP cukup lengkap.					

Sumber : Tjiptono (2016)

C. Kuesioner Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

No.	Item Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya mendaftar sebagai Wajib Pajak karena keinginan sendiri.					
2	Saya sudah menyampaikan SPT sesuai kebutuhan perpajakan.					
3	Saya menghitung pajak yang terutang dengan benar dan membayarnya tepat waktu.					
4	Petugas pajak melakukan pemungutan pajak sesuai peraturan perundangundangan yang berlaku.					

Sumber : Pohan (2017)

Mohon periksa kembali semua jawaban

Jangan sampai ada data pertanyaan yang belum dijawab

Keberhasilan penelitian ini sangat bergantung pada kelengkapan jawaban Anda

Terimakasih Atas Partisipasi Anda

Lampiran 2. Tabulasi Data Responden

X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTAL Y
4	5	5	14	4	5	4	2	4	19	5	5	5	5	20
5	5	5	15	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	20
4	4	4	12	2	2	2	2	2	10	3	4	3	3	13
5	3	4	12	4	5	4	2	3	18	3	3	4	5	15
5	5	4	14	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	19
5	5	4	14	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16
5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
3	3	3	9	3	4	4	3	4	18	3	1	1	3	8
5	5	4	14	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16
4	4	5	13	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17
3	4	4	11	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12
3	4	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
4	4	5	13	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17
5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
5	5	4	14	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	19
4	4	3	11	3	3	3	3	3	15	4	5	5	5	19
5	4	4	13	3	3	3	4	4	17	2	2	2	4	10
4	4	5	13	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20
4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
4	5	4	13	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16
5	5	5	15	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	18
4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	14
5	4	4	13	5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	15

5	4	5	14	5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	20
5	5	5	15	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16
5	5	5	15	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16
5	4	5	14	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	17
4	2	4	10	2	3	3	2	3	13	5	4	2	3	14
3	4	3	10	4	5	5	4	4	22	3	3	2	5	13
5	4	4	13	5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	15
5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
4	5	4	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
2	5	4	11	5	2	3	4	5	19	4	4	5	4	17
5	5	5	15	3	3	4	4	5	19	4	4	5	5	18
4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	5	3	4	15
5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	3	5	3	4	15
4	5	5	14	4	4	5	5	4	22	4	5	5	4	18
4	5	4	13	4	5	5	4	5	23	5	5	4	5	19
4	5	4	13	4	5	5	5	4	23	4	4	4	3	15
5	4	5	14	3	5	4	4	5	21	5	5	4	5	19
4	3	4	11	4	4	3	4	4	19	4	4	5	5	18
5	4	5	14	4	5	4	5	4	22	4	5	4	4	17
5	4	5	14	4	4	5	4	4	21	5	5	4	5	19
5	4	5	14	4	5	4	5	5	23	5	4	4	4	17
5	4	5	14	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	19
4	5	4	13	3	5	5	4	4	21	5	4	5	4	18
4	4	4	12	5	4	4	5	3	21	4	3	5	4	16
5	4	3	12	5	4	5	5	5	24	4	4	3	4	15

4	5	5	14	3	3	4	3	4	17	3	3	4	5	15
4	4	4	12	4	3	5	5	4	21	4	4	3	4	15
5	5	5	15	4	4	5	5	5	23	4	4	4	5	17
4	3	4	11	3	4	4	5	4	20	5	5	4	5	19
4	5	4	13	5	5	5	4	4	23	5	4	5	5	19
5	5	4	14	4	3	5	5	5	22	5	5	5	4	19
5	4	5	14	4	5	4	5	5	23	5	5	4	5	19
5	5	5	15	4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	20
4	5	5	14	3	4	4	4	4	19	5	5	5	5	20
4	4	4	12	3	4	3	4	3	17	5	5	5	5	20
5	4	5	14	5	5	5	4	5	24	5	4	3	4	16
3	4	3	10	4	4	5	4	5	22	4	4	5	5	18
5	5	4	14	5	5	4	4	5	23	5	4	4	4	17
4	4	4	12	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	18
4	5	5	14	5	5	5	4	3	22	4	4	4	4	16
5	4	5	14	5	4	5	5	5	24	5	4	4	5	18
5	5	5	15	4	5	4	4	5	22	5	4	3	3	15
5	5	4	14	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19
4	5	4	13	5	4	5	5	4	23	5	5	5	4	19
4	3	5	12	5	4	4	4	5	22	4	4	5	5	18
5	5	4	14	5	5	4	4	5	23	5	4	5	4	18
4	5	5	14	4	5	4	2	4	19	5	5	5	5	20
5	5	5	15	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	20
4	4	4	12	2	2	2	2	2	10	3	4	3	3	13
5	3	4	12	4	5	4	2	3	18	3	3	4	5	15
5	5	4	14	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	19

5	5	4	14	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16
5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
3	3	3	9	3	4	4	3	4	18	3	1	1	3	8
5	5	4	14	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16
4	4	5	13	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17
3	4	4	11	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12
3	4	3	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
4	4	5	13	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17
5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
5	5	4	14	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	19
4	5	4	13	5	5	4	5	3	22	5	5	5	4	19
3	5	5	13	5	4	4	5	4	22	5	4	5	5	19
5	4	4	13	5	4	4	3	5	21	5	5	5	4	19
5	5	4	14	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	17
5	4	4	13	4	5	3	5	5	22	4	5	4	5	18
5	4	4	13	5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	15
4	5	5	14	4	5	4	5	4	22	5	5	5	4	19
5	4	5	14	4	5	4	5	5	23	4	4	5	5	18
5	5	5	15	4	5	5	4	4	22	4	5	5	4	18
5	5	5	15	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	20
5	4	4	13	5	5	5	5	5	25	4	4	3	4	15
5	5	5	15	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	20
5	5	5	15	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	20
5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20