

**PENGARUH PEMAHAMAN M-PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK MELALUI SANKSI PAJAK PADA
KPP PRATAMA MEDAN POLONIA**

SKRIPSI

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



Oleh:

**NAMA : SITI WIDYA ASTUTI MARPAUNG
NPM : 1905170223
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
KONSENTRASI : PERPAJAKAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
M E D A N
2023**



UMSU
United Center | Terpercaya

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

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Rabu, tanggal 30 Agustus 2023, pukul 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya.

MEMUTUSKAN

Nama : SITI WIDYA ASTUTI MARPAUNG
NPM : 1905170223
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Skripsi : PENGARUH PEMAHAMAN M-PAJAK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI SANKSI PAJAK PADA KPP PRATAMA MEDAN POLONIA

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

(ELIZAR SINAMBELA, SE., M.Si.)

Penguji II

(NOVI FADHILA, S.E., M.M.)

Pembimbing

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

Panitia Ujian

Ketua

Sekretaris

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

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



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

Nama : SITI WIDYA ASTUTI MARPAUNG
N P M : 1905170223
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Skripsi : PENGARUH PEMAHAMAN M-PAJAK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI SANKSI PAJAK PADA KPP PRATAMA MEDAN POLONIA

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Agustus 2023

Pembimbing Skripsi

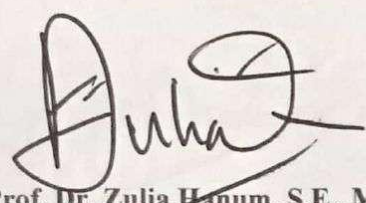


(Pandapotan Ritonga, S.E., M.Si)



Diketahui/Disetujui
oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



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



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



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

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa
N P M
Dosen Pembimbing
Program Studi
Konsentrasi
Judul Penelitian

: SITI WIDYA ASTUTI MARPAUNG
: 1905170223
: Pandapotan Ritonga, SE., M.Si
: AKUNTANSI
: AKUNTANSI PERPAJAKAN
: PENGARUH PEMAHAMAN M-PAJAK, KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI SANKSI PAJAK PADA
KPP PRATAMA MEDAN POLONIA

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	Catur Faldang semula dga fakta Data yg. berkaitan dga variabel		✓
Bab 2	femi di faldang. Indikator setiap variabel		✓
Bab 3	Metode sam pl.s		✓
Bab 4	Hasil & Pembahasan di faldang Gambarkan sendiri dga rumusan masalah	3/8 2023	✓
Bab 5	Kesimpulan dan saran sempit dga hasil. Saran sempit dga pembahasan	3/8 2023	✓
Daftar Pustaka	Siapa to Dosen ATOT		✓
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Acc.	5/8 2023	✓

Diketahui / Disetujui

Ketua Program Studi Akuntansi

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

Medan, 2023
Dosen Pembimbing

(Pandapotan Ritonga, SE., M.Si)



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

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Widya Astuti Marpaung
NPM : 1905170223
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "Pengaruh Pemahaman M-Pajak, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sanksi Pajak pada KPP Pratama Medan Polonia" adalah bersifat asli (original), bukan hasil menyadur secara mutlak hasil karya orang lain.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Medan, Agustus 2023
Yang menyatakan,



Siti Widya Astuti Marpaung
NPM. 1905170223

ABSTRAK

Pengaruh Pemahaman M-Pajak, Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Sanksi Pajak pada KPP Pratama Medan Polonia.

Siti Widya Astuti Marpaung

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara

Email: widya_marpaung@yahoo.com

Aplikasi Mobile Pajak memberikan berbagai macam fitur dalam mempermudah aktivitas perpajakan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman dari Mobile Pajak (M-Pajak), Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Sanksi pajak dalam membayar pajak. Metode yang digunakan untuk menganalisis datanya dengan Smart PLS dan Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner yang diberikan kepada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Medan Polonia. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini adalah Mobile Pajak (M-Pajak), Kualitas pelayanan, berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Sanksi Pajak.

Kata Kunci: Pemahaman M-Pajak, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak, Sanksi Pajak.

ABSTRACT

The Effect of M-Tax Understanding, Service Quality on Taxpayer Compliance Through Tax Sanctions at KPP Pratama Medan Polonia.

Siti Widya Astuti Marpaung

Department of Accounting, Faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University of North Sumatra

Email: widya_marpaung@yahoo.com

The Tax Mobile Application provides various features to facilitate taxation activities. This study aims to determine the effect of understanding of Mobile Tax (M-Tax), Service Quality on Taxpayer Compliance, Tax Sanctions in paying taxes. The method used to analyze the data is Smart PLS and this research uses primary data in the form of a questionnaire given to taxpayers registered at KPP Pratama Medan Polonia. The number of samples used was 100 respondents. The results of this study are Mobile Tax (M-Pajak), Quality of service, has a significant effect on Taxpayer Compliance through Tax Sanctions.

keywords: M-Tax Understanding, Service Quality, Taxpayer Compliance, Tax Sanctions.

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa karena berkat dan rahmatNya penulis dapat mengajukan proposal ini yang disusun guna memenuhi syarat untuk pembuatan skripsi. Adapun judul yang penulis ajukan adalah sebagai berikut: “Pengaruh Pemahaman M-Pajak, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sanksi Pajak Pada KPP Pratama Medan Polonia”

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam pembuatan skripsi ini nantinya akan menghadapi banyak permasalahan dan kesulitan, yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk ini, bantuan dan bimbingan dari semua pihak sangat saya harapkan.

Akhirnya penulis mengharapkan semoga dalam penyusunan skripsi ini nantinya dapat berguna bagi penulis dan para pembaca sekalian. Mudah-mudahan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Ayahanda Hasyim Marpaung dan Ibunda Siti Mahmuda, yang telah mengasuh, merawat dan mengajarkan banyak hal serta memberikan motivasi kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani. M.AP. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. H. Januri, S.E.,M.M.,M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Assoc. Prof. Dr. Zulia Hanum, S.E., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi
5. Bapak Pandapotan Ritonga, S.E.,M.Si. Selaku dosen pembimbing yang telah berjasa dalam membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Orang-orang terdekat penulis, Aura, Tias dan Teman-teman seperjuangan yang selalu ada dan telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Medan, Maret 2023

Siti Widya Astuti Marpaung
NPM: 1905170223

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Rumusan masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II Landasan Teori	12
A. Uraian Teoritis	12
2.1 Pemahaman M pajak	12
2.1.1 Indikator pemahaman peraturan perpajakan	18
2.2 Kualitas Pelayanan	18
2.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	21
2.2.2 Bentuk Kualitas Pelayanan	22
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	23
2.3 Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.3.1 Macem-macam kepatuhan	25
2.3.2 Kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam indikator :	26
2.3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak	26
2.4 Sanksi	27
2.4.1 Jenis-Jenis Sanksi Perpajakan	29
2.4.2 Indikator Sanksi Perpajakan	31
2.5 Kerangka Konseptual	32
2.6 Hipotesis Penelitian	36

BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel	37
3.2.1 Variabel Bebas (Independen = X).....	38
3.2.2 Variabel Terikat (Dependent = Y)	38
3.2.3 Variabel Moderating (Z)	39
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.4 Jenis Dan Sumber Data	40
3.5 Metode Pengumpulan Data	41
3.6 Uji Kualitas Instrumen	42
3.6.1 Uji Validitas	42
3.6.2 Uji Reliabilitas	42
3.7 Analisis Deskriptif	43
3.8 Uji Asumsi Klasik	
3.8.1 Uji Normalitas	43
3.8.2 Uji Heteroskedastisitas	43
3.8.3 Uji Multikolinearitas	44
3.9 Uji Hipotesis	44
3.9.1 Analisis Regresi Linier.....	44
3.9.2 Uji Signifikan Simultan.....	45
3.9.3 Uji Signifikan Parsial (Uji – t)	45
3.9.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	46
3.9.5 Analisis Regresi Dengan Variabel Moderasi	46
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	50
4.1 Deskripsi Data	50
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian	50
4.1.2 Karakteristik Responden	50
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian	52
4.1.3.1 Variabel Pemahaman M-Pajak.....	52
4.1.3.2 Variabel Kualitas Pelayanan	53
4.1.3.3 Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	55
4.1.3.4 Variabel Sanksi Pajak	56

4.2 Analisis Data	58
4.2.1 Hasil Penguji Model Pengukuran (Outer Model)	58
4.2.1.1 Uji Validitas	58
4.2.1.2 Uji Relibilitas	59
4.2.2 Hasil Pengujian Model Pengukuran (Inner Model)	60
4.2.2.1 R Square	60
4.2.2.2 Uji Signifikan (Uji Hipotesis)	61
4.3 Pembahasan	67
4.3.1. Pengaruh Pemahaman m-pajak terhadap Kualitas pelayanan.	67
4.3.2 Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan wajib pajak	67
4.3.3 Pengaruh Pemahaman m-pajak terhadap Sanksi pajak.....	68
4.3.4 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap sanksi pajak.....	69
4.3.5 Pengaruh Sanksi terhadap Kepatuhan wajib pajak	70
4.3.6 Pengaruh Pemahaman m-pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak Melalui Sanksi pajak	71
4.3.7 Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak Melalui Sanksi pajak	72
BAB V Penutup	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74
5.3 Keterbatasan Penelitian	74
Daftar Pustaka.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Pajak	6
Tabel 1.2 Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dari 2021-2022	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	49
Tabel 4.2 Frekuensi Jawaban Pemahaman M-Pajak.....	50
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Kepatuhan Wajib Pajak	53
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Sanksi Pajak.....	54
Tabel 4.6 Louding Factory / Outer Louding	56
Tabel 4.7 Average Varian Etrcted (AVE).....	57
Tabel 4.8 Cronbanch Alpha dan Composite Relibility	57
Tabel 4.9 R-Squere.....	58
Tabel 4.10 Path Coefficients	59
Tabel 4.11 Hasil Spesific indirect effect	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4.1 Path coefficient pengaruh Pemahaman m-pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak	59
Gambar 4.2 Path coefficient pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan wajib pajak	60
Gambar 4.3 Path coefficient pengaruh Pemahaman m-pajak terhadap Sanksi pajak	61
Gambar 4.4 Path coefficient pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Sanksi pajak	62
Gambar 4.5 Path coefficient pengaruh Sanksi pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak	62
Gambar 4.6 Path coefficient pengaruh Pemahaman m-pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak melalui sanksi pajak	63
Gambar 4.7 Path coefficient pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan wajib pajak melalui sanksi pajak	64
Gambar 4.8 Full Model	65

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak adalah kontribusi wajib bagi wajib pajak orang pribadi atau badan kepada Negara yang bersifat memaksa dan pelaksanaannya diatur berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak memiliki fungsi regulatif dan fungsi budgetair. Pajak yang memiliki fungsi untuk memasukkan uang ke kas negara merupakan fungsi budgetair. Berdasarkan fungsi budgetair, adanya kedisiplinan dan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban pajak yang berlaku sangat dibutuhkan. Kepatuhan pajak sangat penting, karena jika Wajib Pajak tidak patuh akan memunculkan keinginan melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara karena berkurangnya penerimaan pajak kepada negara.

Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh dua jenis faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, seperti pengetahuan, kesadaran, pemahaman, tingkat pendidikan. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti kualitas pelayanan, ketegasan sanksi.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung pada bagaimana sikap petugas pajak memberikan suatu pelayanan

yang terbaik kepada Wajib Pajak. Banyak dari Wajib Pajak yang berpendapat bahwa aparat pajak hanya bisa berkuasa padahal kualitas dan profesionalisme aparat pajak telah menjadi pertanyaan besar sehingga membuat tingkat kepatuhan membayar pajak menjadi terpengaruh. Ketegasan sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak, sehingga diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh Wajib Pajak. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan yang tegas bagi para pelanggarnya. Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya.

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya merupakan salah satu kunci dalam mendorong peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak. Kepatuhan merupakan salah satu bentuk perilaku seseorang untuk taat atau bersifat patuh, perilaku kepatuhan seseorang sangat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal (Robbins, 2008:177). Untuk menentukan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan digunakan pendekatan teori atribusi yang dikemukakan oleh Heider tahun 1958, berawal dari tulisannya yang berjudul "Native Theory of Action", yaitu suatu kerangka kerja konseptual yang digunakan orang untuk menafsirkan, menjelaskan, dan meramalkan perilaku seseorang.

Kepatuhan Pajak merupakan kondisi dimana orang-orang melakukan pembayaran kewajiban pajak secara sukarela atau terpaksa. Apabila kepatuhan wajib pajak meningkat maka pemerintah akan dapat mengumpulkan lebih banyak penerimaan pajak dan juga dapat meningkatkan tax ratio terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) di Indonesia.

Rendahnya kepatuhan wajib pajak merupakan masalah yang sangat serius. Pemerintah harus memperhatikan masalah ini mengingat pajak merupakan sumber pendapatan utama dalam struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN).

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh beberapa faktor antara lain kurangnya pemahaman pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak.

Pemahaman pajak menjadi penyebab tingkat kepatuhan wajib pajak rendah. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pajak menyebabkan masyarakat cenderung tidak memahami tentang pajak yang mengakibatkan mereka tidak taat membayar pajak sehingga kepatuhan wajib pajak tidak berjalan dengan baik (Julianti, 2014:30). Faktor yang kedua adalah pengetahuan pajak. Pengetahuan Pajak adalah kondisi dimana masyarakat mengetahui tentang perpajakan. Pengetahuan pajak yang dimiliki oleh masyarakat sangat erat kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak. Seorang wajib pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan dengan baik maka tidak akan kebingungan dalam membayar pajak.

Pemahaman masyarakat serta pengetahuan tentang kewajiban perpajakan antara lain dapat ditunjukkan dengan kepemilikan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak). Selain itu dapat pula ditunjukkan dengan kesadaran membayar serta melaporkan segala hal terkait perpajakan sesuai dengan waktu sesuai peraturan Undang-Undang terkait. NPWP bisa didapatkan secara cuma-cuma dan ini juga bisa menjadi salah satu hal yang dapat meningkatkan jumlah wajib pajak. Sebenarnya masi ada wajib pajak yang potensial namun belum

terdaftar dan taat dalam menjalankan ketentuan perpajakan. Bentuk ketidaktaatan wajib pajak misalnya adalah tidak terdaftarnya sebagai wajib pajak padahal telah memiliki kewajiban untuk membayar pajak, tidak membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Hal ini tidak hanya terjadi pada masyarakat wajib pajak pribadi saja, namun bisa juga terjadi pada kalangan pekerja swasta, profesional, pengusaha atau lapisan masyarakat lain. Padahal seyogyanya DJP memberikan NPWP agar masyarakat sebagai wajib pajak dapat mematuhi hak dan kewajibannya sebagai warga negara yang baik (Sutari dan Wardani, 2013). Dalam rangka peningkatan pemahaman serta sudut pandang yang baik akan sistem perpajakan, maka DJP dirasakan perlu untuk senantiasa memberikan inovasi terkait kualitas peningkatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai wajib pajak dengan membuat suatu sistem yang dapat mendukung kegiatan perpajakan. Selain itu adanya peningkatan pelayanan diharapkan dapat membantu memudahkan masyarakat wajib pajak dalam membayar serta melaporkan kewajiban terkait pajak. Inovasi tersebut antara lain adalah dengan program e-SPT, program e-filing, program drop box, program e-NPWP, program e-banking dan program kring pajak yang memberikan fasilitas kemudahan bagi masyarakat wajib pajak. Adanya inovasi tersebut dapat meningkatkan persepsi masyarakat yang baik akan sistem perpajakan di Indonesia. Peningkatan persepsi masyarakat tersebut dikarenakan kemudahan dalam melakukan semua kegiatan perpajakan tepat waktu dan dapat dilakukan Melalui aplikasi M-Pajak, masyarakat yang sudah memiliki NPWP atau menjadi wajib pajak dapat dengan mudah mengakses layanan perpajakan yang tersedia. Layanan yang saat ini sudah tersedia yaitu menu atau fitur pembuatan kode billing. Aplikasi ini juga memuat informasi-

informasi terbaru seperti Berita Perpajakan, Pengumuman Perpajakan, Siaran Pers, Tajuk Pajak, Peraturan Perpajakan, Kurs Pajak, dan informasi lainnya.

Wajib pajak juga dapat dengan mudah mendapatkan informasi lokasi kantor pelayanan pajak terdekat melalui fitur layanan kantor pajak terdekat, lengkap dengan peta digital. Wajib pajak juga dapat mencari kantor pajak yang diinginkan selama masih dalam jangkauan peta informasi aplikasi M-Pajak.

Aplikasi MPajak dapat di download melalui app store dan playsore. Hingga maret 2023 sudah 138 orang yang telah memberi rating di aplikasi app store dan mendapat bintang 2.5 . sedangkan di playstore sudah 1 jt+ orang yang sudah mendownload Aplikasi MPajak . Aplikasi MPajak berisi informasi mengenai berita perpajakan, pengumuman, siaran pers, tajuk pajak, peraturan perpajakan, kurs pajak dan informasi lainnya. Di aplikasi MPajak juga dapat mengetahui lokasi pojok pajak, kelas pajak, kantor pajak terdekat dan payment point terdekat.

Adapun Fitur yang tersedia adalah :

- Pencatatan UMKM, untuk melakukan pencatatan penghasilan harian bagi penggiat UMKM dan melakukan pembuatan billing setiap bulannya.
- Layanan Lainnya (iKSWP, SKF, dan Suket PP23), untuk melihat status wajib pajak, pembuatan surat keterangan fiskal dan surat keterangan (PP23).
- Pembuatan kode billing, membantu anda untuk membuat kode billing dengan lebih mudah tanpa harus ke kantor pelayanan perpajakan.
- Profil Wajib Pajak, anda dapat melihat informasi lengkap data pribadi anda dan NPWP elektronik.
- Peraturan Perpajakan, anda dapat melihat status peraturan perpajakan dan membaca peraturan tersebut.

- Tenggat pajak, pengingat tanggal-tanggal penting terkait perpajakan pada tahun berjalan.

Realisasi Pajak Menurut Jenis Pajak dan Kantor Pajak (Juta Rupiah) di Medan Polonia

Tabel 1.1 Realisasi Pajak

Tahun	Pajak Langsung	Pajak Tidak langsung	Jumlah
2019	890 978,63	527 114,69	1 418 093,32
2020	688 8662,27	296 566,51	98 428,78
2021	884 685,50	283 088,54	1 167 774,04
2022	1 509 245,00	449 701,00	1 958 946,00

Sumber : bps.go.id

Aplikasi M-Pajak upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kpp medan polonia

Tabel 1.2 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dari 2021-2022

Tahun	WP Terdaftar	WP Yang Melapor
2021	217.725	42.547
2022	252.505	53.768

No	Tahun	Jumlah wp yang tidak membayar pajak	Jumlah wp taat pajak	Total wp KPP Medan Polonia
1	2022	184.539	53.768	252.505

Arti kualitas adalah suatu kondisi yang selalu meningkat dimana terdapat suatu hubungan antara jasa, produk serta lingkungan yang dapat mencukupi serta

dapat sesuai dengan keinginan atau harapan dari para wajib pajak yang menginginkan hubungan tersebut. Pelayanan di bidang perpajakan terbentuk oleh aspek manusia, peraturan perpajakan serta sistem informasi perpajakan. Kualitas pelayanan yang baik sesuai standard akan terpenuhi apabila manusia sebagai Sumber Daya Manusia melakukan kewajibannya secara terbuka, berintegritas dan professional. Pengertian kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat diberikan bagi masyarakat wajib pajak sehingga dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak, serta dapat memenuhi standard pelayanan sesuai dengan ketentuan yang dilakukan secara tanggung jawab dan dilakukan secara berkala dan konsisten.

Kualitas pelayanan dapat menjadi bagian yang penting bagi citra suatu negara, hal tersebut dikarenakan efek secara langsung yang dapat ditimbulkan terhadap pemahaman masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan baik bagi negara maupun bagi masyarakat wajib pajak. Jika suatu pelayanan mendapatkan nilai positif dalam pandangan masyarakat wajib pajak maka wajib pajak tersebut akan memberikan feedback yang baik, serta akan meningkatkan kepatuhan dari masyarakat wajib pajak. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis- jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada masyarakat wajib pajak.

Kualitas Pelayanan juga berkontribusi besar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan taat membayar pajak apabila diberikan pelayanan yang baik oleh fiskus pajak. Apabila fiskus memberikan pelayanan yang

baik,berkualitas dan memuaskan maka wajib pajak termotivasi untuk lebih taat membayar pajak. Kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak juga disebabkan oleh ketidaktahuan masyarakat terhadap sanksi yang akan diterimanya apabila tidak taat membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006) menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, aparat pajak harus meningkatkan kualitas pelayanan pajak. (Cindy dan Yenny, 2013) dalam penelitiannya menghasilkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Wilda (2015) dalam penelitiannya yang menghasilkan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang, tak terkecuali mengenai sanksi perpajakan.Sanksi merupakan hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang. Undang- undang dan peraturan secara garis besar berisikan hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan oleh masyarakat. Agar undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya untuk hukum pajak. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. sanksi administrasi dapat berupa bunga, denda, dan kenaikan. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang

bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006).

Sanksi pajak juga mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi diberlakukan untuk memberika pelajaran bagi wajib pajak yang melanggar pajak, dengan demikian diharapkan peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak Rajif (2009). Penelitian yang dilakukan Pranadata (2014) menyatakan bahwa sanksi denda berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang ditemui dalam membahas penelitian ini, yaitu:

1. Kurangnya pemahaman dalam menggunakan aplikasi M Pajak mempengaruhi kepatuhan untuk melapor pajak.
2. Rendahnya kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak sehingga penerimaan pajak tidak menjadi maksimal
3. Keterbatasan sumber daya manusia dan kompetensi pegawai menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada para wajib pajak menjadi kurang baik

1.3 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian diatas dari latar belakang tersebut, maka penelitian merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pemahaman m-pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah pemahaman M-Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui sanksi pajak?/

4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui sanksi pajak?
5. apakah pemahaman M-Pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui sanksi pajak?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui m-pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui sanksi di KPP Pratama Medan Polonia
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak melalui sanksi di KPP Pratama Medan Polonia

1.5 Manfaat Penelitian

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

a. Bagi Penulis

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

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan pada Perusahaan atau instansi terkait, sehingga dapat meningkatkan Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan meningkatnya motivasi membayar pajak, hal ini dapat meningkatkan pula penerimaan pajak di KPP Pratama Medan Polonia.

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

c. Bagi Lembaga

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

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teoritis

2.1 Pemahaman M pajak

Pemahaman perpajakan mempunyai arti sebagai sesuatu yang dapat diambil dan dipelajari. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia paham berarti mengerti dengan tepat. Definisi pemahaman perpajakan menurut Masruroh (2013) adalah suatu proses dimana wajib pajak mengetahui tentang apa itu pajak dan menerapkan pengetahuan yang dimiliki untuk membayar pajak. Dari pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa pemahaman pajak merupakan sikap mengerti semua peraturan pajak dan sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia.

Tingkat pemahaman pajak apabila dilihat dari perspektif hukum adalah suatu perikatan yang timbul karena adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada negara dan negara mempunyai kekuatan untuk memaksa dan uang pajak tersebut harus dipergunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan. Pendekatan hukum ini memperlihatkan bahwa pajak yang dipungut harus berdasarkan undang-undang sehingga menjamin adanya kepastian hukum, baik bagi fiskus sebagai pemungut pajak maupun wajib pajak sebagai penyetor pajak (Soemitro, 2010).

Prasetyo (2006) dalam penelitiannya yang berjudul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilik Usaha Kecil Menengah dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan menunjukkan hasil bahwa pemahaman pengusaha UKM terhadap peraturan perpajakan mempunyai pengaruh positif dan berpengaruh kuat terhadap

kesadaran wajib pajak dalam pelaporan kewajiban perpajakannya. Adiputra (2014) penelitiannya yang berjudul Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Pasal 25 Badan menunjukkan hasil bahwa tingkat pemahaman peraturan pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Karena semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak mengenai peraturan pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga akan semakin tinggi. Oleh karena itu, tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak diduga berpengaruh terhadap kewajiban perpajakan.

Pemahaman wajib pajak tentu bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi perilaku wajib pajak, ada beberapa hal yang harus dirubah dalam pemikiran masyarakat salah satunya prasangka buruk masyarakat terhadap petugas pajak harus dirubah menjadi prasangka baik (Herry Susanto, 2012). Tetapi untuk merubah prasangka wajib pajak tersebut tentu dibutuhkan pelayanan yang memuaskan dari petugas pajak, tidak hanya pelayanan petugas pajak saja yang perlu dikembangkan namun jenis pelayanan yang mempermudah wajib pajak pun harus terus dikembangkan (Herry Susanto, 2012). Telah banyak penelitian yang mengatakan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun di tempat penelitian dan objek penelitian yang berbeda-beda (Herry Susanto, 2012).

Penyumbang terbesar pemasukan kas di negara Indonesia berasal dari sektor pajak. berbagai penelitian menyebutkan bahwa hampir sebagian besar negara-negara yang berada pada belahan dunia lain, kecuali negara yang sumber daya alamnya mencukupi bahkan lebih untuk dijadikan sebagai penerimaan kas negara

yang utama. Peranan pajak dalam negara Indonesia paling dominan yang digunakan pemerintah untuk kepentingan pembangunan negara. Pajak yang diterima negara terdiri dari pajak penghasilan atau biasa disebut dengan pajak langsung dan juga pajak tidak langsung seperti Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Pertambahan Nilai Barang Mewah serta Bea Materai. Pajak selain sebagai penerimaan kas negara yang utama pajak difungsikan sebagai sarana untuk menumbuhkan sikap bertanggung jawab dan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya kepada negara. Reformasi bidang perpajakan terdiri dari reformasi administrasi pajak dan reformasi digitalisasi layanan pajak dari kedua reformasi tersebut bidang yang dibenahi kearah positif adalah tentang sistem administrasi dalam bidang perpajakan, regulasi pajak dan termasuk reformasi dalam bidang teknologi yaitu layanan perpajakan mengalami perubahan yaitu berupa digitalisasi layanan perpajakan atau segala aktivitas perpajakan dilakukan dengan menggunakan teknologi terkini yang berbasis digital yang fungsinya untuk mempermudah wajib pajak dalam menjalankan aktivitas perpajakan. Aktivitas perpajakan yang sebelumnya membutuhkan waktu yang lebih banyak dalam melakukan perhitungan, penyetoran maupun aktivitas pelaporan pajak, dengan adanya digitalisasi layanan pajak atau pelayanan pajak dalam bidang berbasis digital wajib pajak dapat mengakses layanan pajak kapanpun dan dimanapun wajib pajak berada selain itu banyak kemudahan yang ditawarkan dari sistem tersebut mulai dari proses pembayaran dan proses pelaporan pajak yang praktis dan dinamis. Salah satu jenis bentuk layanan yang ditawarkan oleh reformasi digitalisasi layanan pajak adalah Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan sebuah aplikasi yang dirancangkisa digunakan untuk wajib

pajak khususnya UMKM karena kemudahan akses aplikasi dengan berbagai macam fitur yang sangat mudah digunakan wajib pajak dalam pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Aplikasi yang dimaksud tersebut adalah M- Pajak atau Mobile Pajak. Kalau kita lihat dengan seksama aplikasi Mobile Pajak merupakan aplikasi sebagai bentuk penyederhanaan dari portal DJP Online Pajak karena beberapa fungsi yang hampir sama yaitu pembuatan Id Billing, melihat profile wajib pajak dan Info KSWP. Namun beberapa isinya ada perkembangan yaitu aplikasi yang dijalankan melalui media telepon pintar ini mempermudah wajib pajak untuk melakukan pencatatan omset beserta perhitungan PPh Final sehingga para pelaku UMKM menjadi mudah untuk melakukan aktivitas perpajakan yang bisa diakses dalam satu genggam. Mobile Pajak sejatinya sebagai upaya pemerintah agar meminimalkan jumlah wajib pajak yang belum patuh dan taat terhadap kewajiban perpajakan dengan alasan kesulitan memahami mekanisme dan proses perpajakan yang dirasa sulit untuk diaplikasikan. Permasalahan utama Wajib Pajak UMKM yang system perpajakannya termasuk kelompok Wajib Pajak yang mendapat pengenaan tarif Pajak Penghasilan (PPh) Final yaitu tarif sebesar 0.5% sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 (PP Nomor 23 Tahun 2018) banyak yang belum menjalankan kewajiban perpajakannya dikarenakan belum memahami system perpajakan yang tepat sehingga untuk melakukan perhitungan, penyetoran dan pelaporan masih belum maksimal dijalankan. Berbekal dari masalah tersebut pemerintah akhirnya memberikan solusi berupa reformasi digital yaitu dengan meluncurkan aplikasi M-Pajak atau Mobile Pajak. Sehingga peneliti memiliki ketertarikan untuk meneliti pengaruh dari penggunaan Mobile Pajak (M-Pajak) terhadap kesadaran Wajib Pajak untuk

Membayar PPh Final pada UMKM Kecamatan Wates Kabupaten Kediri.

Aplikasi M-Pajak merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk mempermudah dalam pembuatan kode billing, menemukan lokasi KPP terdekat mencari rujukan peraturan perpajakan dan peraturan perpajakan lainnya (Chrisnadi,2021). Upaya DJP untuk membuat pelayanan yang dinamis berbasis digital selain Portal DJP Online Pajak, e-Nofa, e-Faktur, Web e-Faktur, dan aplikasi Mobile Pajak yaitu aplikasi yang khusus bisa diakses melalui gadget wajib pajak. Aplikasi Mobile Pajak (M-Pajak) memberikan banyak layanan yang efektif dan efisien tanpa harus mendatangi Kantor Pelayanan Pajak. Aplikasi Mobile Pajak sangat efektif dan efisien digunakan karena prosedur pencatatan omset dan menghitung jumlah pajak dengan aturan skema PP Nomor 23 Tahun 2018 dapat dijalankan dengan cepat, tepat dan akurat. Setelah pencatatan omset bruto setiap bulan dan sekaligus perhitungan PPh Final yang dibayar sendiri kemudian menu yang ditawarkan selanjutnya adalah pembuatan kode billing atas PPh Final tersebut. Tujuan awal dari peluncuran aplikasi Mobile Pajak adalah untuk meminimalisir beban kerja dikantor pelayanan pajak apalagi saat –saat masa pandemi Covid-19 sehingga pemerintah mengambil kebijakan untuk meminimalkan interaksi antara petugas pajak atau fiscus dengan wajib pajak sehingga penyebaran virus dapat dihindari. Setelah masa pandemi berakhir aplikasi ini masih bisa dijalankan oleh pelaksana UMKM dalam menjalankan aktivitas perpajakan agar terhindar dari sanksi pajak.

Resmi (2008) dalam Nugroho (2012) mengatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak.

Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud adalah mengerti cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT.

Ekawati (2008) berpendapat bahwa kesadaran dan kedisiplinan dari masyarakat sangat diperlukan untuk memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan. Semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilaksanakan dengan baik oleh wajib pajak apabila memiliki pengetahuan yang cukup mengenai keempat hal berikut (Ekawati, 2008)

1. Pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar, sehingga wajib pajak mempunyai pemahaman yang cukup.
2. Penghitungan pajak sesuai dengan pajak terutang yang ditanggung jawab oleh pajak, sehingga wajib pajak harus mempunyai pemahaman yang cukup dalam menghitung pajak terutang.
3. Penyetoran pajak (pembayaran) secara tepat waktu sesuai yang ditentukan, sehingga wajib pajak harus mempunyai pengetahuan yang cukup tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyetoran pajak.
4. Pelaporan atas pajaknya ke kantor setempat oleh wajib pajak.

Pemenuhan kewajiban perpajakan akan terlaksana dengan baik jika didukung dengan pemahaman wajib pajak yang baik mengenai peraturan perpajakan. Pemahaman tersebut memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Penggunaan variabel pemahaman peraturan perpajakan didukung dengan hasil penelitian Nugroho (2012) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan berpengaruh positif terhadap kewajiban wajib pajak.

2.1.1 Indikator pemahaman peraturan perpajakan

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010) terdapat beberapa indikator wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu :

1. Kewajiban kepemilikan NPWP, setiap Wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak.
2. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Apabila wajib pajak telah mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak, maka mereka akan melakukannya, salah satunya adalah membayar pajak.
3. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Semakin tahu dan paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka.
4. Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak.
5. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pajak memiliki definisi tingkat baik buruknya cara melayani pajak. Kewenangan pemungutan pajak berada pada pemerintah.

Pelayanan dalam bidang pajak memiliki makna dimana wajib pajak diberikan pelayanan oleh Direktorat Jenderal Pajak yang berguna bagi wajib pajak untuk membantu kewajiban perpajakannya. Definisi pelayanan pajak menurut

Boediono (2003) merupakan suatu proses bantuan yang diberikan kepada wajib pajak dengan cara tertentu yang membutuhkan hubungan antar individu dan rasa kepekaan sehingga dapat terciptanya suatu kesuksesan dan kepuasan. 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 (Pranata, 2015).

Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena: dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

Direktorat Jenderal Pajak perlu meningkatkan pelayanan pajak yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, agar menunjang kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan tercapainya tujuan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintah berjalan dengan baik. Melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima ditegaskan beberapa ketentuan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada Wajib Pajak yaitu sebagai berikut, yaitu:

- 1) Waktu pelayanan adalah pukul 08.00 sampai dengan 16.00 waktu setempat
- 2) Pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat serta tidak mempersulit

layanan, dengan cara: bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu, petugas selalu berpakaian rapi dan bersepatu, selalu bersikap ramah, memberikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam), mengenakan kartu identitas pegawai, mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh Wajib Pajak, tidak melakukan aktivitas lain misalnya menjawab panggilan telepon, makan dan minum atau mendengarkan musik saat memberi pelayanan dan apabila masih terdapat layanan yang perlu dilakukan konfirmasi sehingga Wajib Pajak tidak menunggu terlalu lama, petugas dapat meminta nomor telepon Wajib Pajak untuk dihubungi kembali.

- 3) Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada Wajib Pajak, seharusnya: Petugas memberikan informasi maupun penjelasan secara lengkap dan jelas sehingga Wajib Pajak dapat mengerti dengan baik, untuk lebih menyakinkan Wajib Pajak, petugas dapat menggunakan brosur/buku petunjuk teknis pelayanan, apabila petugas belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, segera diinformasikan ke petugas lain, supervisor atau atasan yang bersangkutan dan memberitahukan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak agar Wajib Pajak tidak ditanyai berkali-kali, setiap tamu yang datang, harus ada petugas keamanan yang menyambut, menanyakan keperluan dan mempersilahkan tamu dengan sopan untuk mengambil nomor antrian.
- 4) Akan lebih baik bila petugas dapat menjelaskan berapa lama Wajib Pajak harus menunggu.
- 5) Bila petugas terpaksa tidak dapat menerima laporan atau surat yang disampaikan oleh Wajib Pajak misalnya karena kurang lengkap, maka petugas

harus menjelaskannya secara jelas dan ramah sampai Wajib Pajak memahami dengan baik.

2.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Dwiyanto (2008:150) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri adalah:

- a. Faktor internal antara lain kewenangan direksi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem internship maupun semangat kerjasama.
- b. Faktor eksternal antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat.

Sedangkan menurut Moenir (2010:88) faktor-faktor yang mendukung pelayanan, sebagai berikut:

- a. Faktor Kesadaran yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawab yang dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasinya.
- b. Faktor Aturan yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan atau bersangkutan.
- c. Faktor Aturan yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh

organisasi yang berkepentingan atau bersangkutan.

- d. Faktor Organisasi merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.
- e. Faktor Pendapatan yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.
- f. Faktor Keterampilan Tugas yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki, yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis dan kemampuan untuk membuat konsep.
- g. Faktor Sarana yaitu sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan.

2.2.2 Bentuk Kualitas Pelayanan

Menurut Moenir (2010: 190) bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu:

a. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia.

b. Pelayanan melalui tulisan

Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerapannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi.

c. Pelayanan berbentuk perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator Kualitas Pelayanan Pajak menurut Tjiptono (2014:70), adalah:

- A. Bukti Langsung (Tangibles), yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.
- B. Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat dengan cara yang sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan.
- C. Daya Tanggap (Responsiveness), didefinisikan sebagai kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen. Berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa apabila menghadapi masalah berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa tersebut.
- D. Jaminan (Assurance), yaitu berkaitan dengan pengetahuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel (pemberi jasa) untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko atas jasa yang diterimanya.
- E. Empati (Emphaty), yaitu meliputi sikap kontrak personel (pegawai) maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan,

komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi.

2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Pohan, 2017). Kepatuhan identik dengan kedisiplinan. Kedisiplinan timbul karena kekhawatiran menerima sanksi hukuman apabila tidak melakukan tindakan sesuai dengan ketentuan yang ada, jadi ada dorongan dari luar dirinya (Pohan, 2017). Dengan demikian, Wajib Pajak yang patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan berarti Wajib Pajak tersebut disiplin memenuhi aturan perpajakan yang telah ditetapkan. Menurut Pandiangan (2014), sebagai indikatornya terlihat dari masih rendahnya tingkat kepatuhan WP di Indonesia dalam melaksanakan kewajiban perpajakan baik itu mendaftarkan diri sebagai WP (kewajiban formal), membayar pajak (kewajiban materil pajak), maupun melaporkan pajaknya (kewajiban formal pajak).

Sari (2016:80) dan Pohan (2016:543) menyatakan untuk mencapai kepatuhan wajib pajak diperlukan penciptaan iklim perpajakan (yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak) yang bercirikan:

1. Wajib pajak paham dan berusaha memahami UU Perpajakan
2. Mengisi formulir pajak dengan benar
3. Menghitung pajak dengan jumlah yang benar
4. Membayar pajak tepat pada waktunya

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995, p.1013), kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada aturan atau ajaran. Menurut Rusmawanti dan Wardani

(2016, p. 53) kepatuhan pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun acaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Pada penelitian Yulianti (2016, p. 42).

2.3.1 Macem-macam kepatuhan

Terdapat dua macam kepatuhan yaitu:

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan. Dalam hal ini kepatuhan formal meliputi:

- a. Wajib Pajak membayar pajak dengan tepat waktu;
- b. Wajib Pajak membayar pajak dengan tepat jumlah.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substansi/ hakekat memenuhi semua ketentuan perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Contoh dari kepatuhan formal tetapi belum tentu mematuhi secara material adalah wajib pajak sesuai ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan adalah tanggal 31 Maret, maka wajib pajak telah melaporkan SPT Tahun PPh sebelum atau pada tanggal 31 Maret, namun isi Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan yang disampaikan belum tentu memenuhi ketentuan material, yakni suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material

perpajakan.

2.3.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak :

Menurut Tambun & Witriyanto (2016) indikator untuk mengukur kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

1. Menyampaikan laporan pajak dengan benar dan tepat waktu.
2. Menghitung jumlah pajak dengan benar.
3. Membayarkan pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang dan tepat waktu.
4. Melaksanakan pelaporan pajak ke kantor pajak tepat waktu.

2.3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

1. Pemahaman Perpajakan merupakan segala hal terkait perpajakan yang dimengerti dengan baik dan benar oleh wajib pajak serta dapat menerjemahkan dan/atau menerapkan yang telah dipahami.
2. Pengawasan adalah suatu usaha sistematis yang dilakukan oleh aparat pajak untuk melakukan pengawasan untuk menganalisis kinerja wajib pajak, rencana, atau tujuan yang telah ditetapkan.
3. Sosialisasi perpajakan dapat diartikan sebagai suatu upaya dari Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan.
4. Sanksi perpajakan adalah hukuman yang dijatuhkan oleh pengadilan kepada pihak yang terbukti bersalah karena melanggar peraturan atas kewajiban yang ditentukan dalam Undang-undang Ketentuan Umum

Perpajakan.

5. Kualitas pelayanan petugas pajak merupakan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.
6. Biaya kepatuhan wajib pajak merupakan biaya-biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam rangka melakukan pemenuhan kewajiban pajak.
7. Persepsi wajib pajak tentang peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana seseorang mengorganisasi, menginterpretasi, mengalami dan mengolah mengenai kesederhanaan, kemudahan, dan keadilan yang tercantum dalam peraturan perpajakan.
8. Tingkat pendidikan disebutkan bahwa tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat lebih mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.

2.4 Sanksi

Menurut Mardiasmo (2016), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati atau dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar (Arum, 2012). Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi karena pajak mengandung unsur

pemaksaan. Konsekuensi hukum tersebut adalah penerapan sanksi perpajakan.

Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Jatmiko (2006) mengatakan bahwa Wajib pajak akan patuh membayar pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pengenaan sanksi secara tegas akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh melaksanakan kewajibannya. Penelitian yang telah dilakukan oleh Jatmiko (2006), Muliari dan Setiawan (2010), dan Arum (2012) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Petugas kepolisian tidak tegas untuk menindak langsung para wajib pajak yang tidak membayar pajak karena tidak dibarengi dengan sanksi perpajakan menyebabkan masyarakat menganggap remeh kewajibannya. Pengetahuan Pajak yaitu langkah pendewasaan pemikiran seorang wajib pajak melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Pancawati dan Nila, 2011). Melalui pendidikan formal dan non formal dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karena pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar harus dimiliki wajib pajak.

2.4.1 Jenis-Jenis Sanksi Perpajakan

Ada 2 (dua) macam jenis sanksi perpajakan menurut Siti Kurnia Rahayu (2013):

1) Sanksi Administrasi

Menurut Rochmat Soemitro (2012:85) bahwa Sanksi Administrasi adalah: “Hukuman yang dijatuhkan oleh pejabat administrasi terhadap wajib pajak yang melanggar ketentuan Undang- Undang yang dikualifikasikan lebih ringan daripada tindak pidana, yang selalu sejumlah uang, baik suatu jumlah yang tetap atau suatu perkalian atau persentase dari jumlah pajak yang terutang”.

Menurut Siti Resmi (2014:66) bahwa Sanksi Administrasi adalah: “Merupakan pembayaran atas kerugian kepada negara dan pembayaran atas kerugian ini dapat berupa denda, bunga dan kenaikan”.

Dapat disimpulkan bahwa pada intinya yang dimaksud dengan sanksi administrasi merupakan pembayaran atas kerugian kepada negara dan pembayaran atas kerugian ini dapat berupa denda, bunga, dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dibedakan menjadi 3 (tiga).

Adapun jenis-jenis sanksi menurut Sony Devano dalam Siti Kurnia Rahayu (2013) adalah sebagai berikut:

- a) Denda adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan.
- b) Bunga adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak.
- c) Kenaikan adalah sanksi administrasi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar, terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban

yang diatur dalam ketentuan material.

2) Sanksi Pidana

Pengertian sanksi pidana menurut Mardiasmo (2011) dijelaskan sebagai berikut: “Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan yang menjadi alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.” Sedangkan menurut Siti Resmi (2014) sanksi pidana dalam undang- undang perpajakan, sanksi pidana dapat berupa denda pidana, denda kurungan maupun pidana penjara. Adapun penjelasan macam sanksi pidana sebagai berikut:

- a) Denda pidana, berbeda dengan sanksi berupa denda administrasi yang hanya diancam/dikenakan kepada Wajib Pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan, sanksi denda pidana selain dikenakan kepada Wajib Pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat pajak atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.
- b) Pidana kurungan, Pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada Wajib Pajak, dan pihak ketiga.
- c) Pidana penjara, Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada Wajib Pajak.

2.4.2 Indikator Sanksi Perpajakan

Menurut M. Zain (2013) persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan dapat diukur dengan :

- 1) Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.

Sanksi perpajakan yang cukup berat digunakan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan-aturan perpajakan atau Undang-Undang yang ditetapkan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

- 2) Pengenaan Sanksi Pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.

Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak dimaksudkan agar wajib pajak yang dikenai sanksi akan menjadi wajib pajak sehingga tidak lagi melakukan kesalahan atau pelanggaran yang sama.

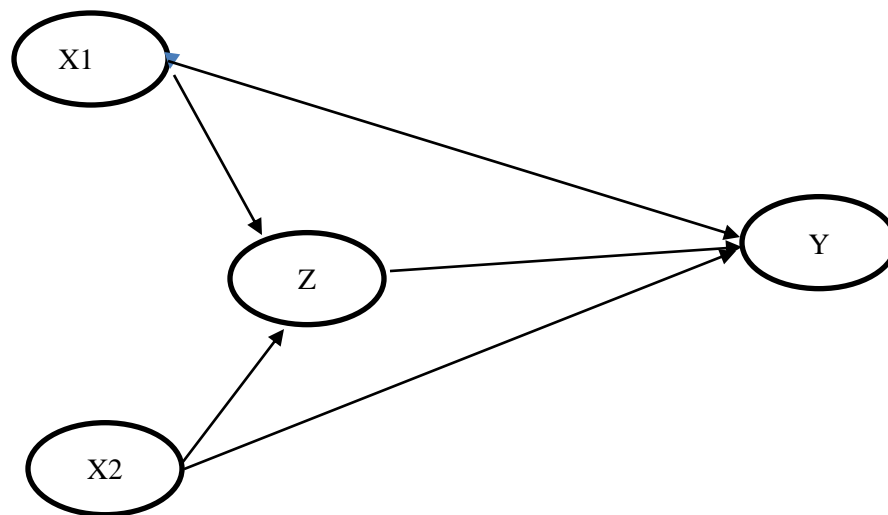
- 3) Sanksi Pajak harus dikenakan kepada pelanggaran tanpa toleransi.

Maksud dari sanksi pajak dikenakan kepada pelanggaran tanpa toleransi adalah untuk menghukum wajib pajak yang dikenai sanksi tanpa toleransi atau keringanan sanksi atau hukuman apapun sehingga mereka akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan atau pelanggaran yang sama.

2.5 Kerangka Berpikir

Dalam melihat hubungan antara berbagai variabel, kerangka konseptual akan membantu menggambarkan hubungan yang dimiliki dari variabel yang ingin diketahui. Kerangka konseptual akan menghubungkan antara variabel-variabel penelitian, yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

Mengacu kepada dasar dan landasan teori, serta penelitian terdahulu yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

Berikut adalah uraian konsep variabel-variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen dan juga variabel moderasi yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini

A. Pengaruh Pemahaman M.Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pemahaman M-Pajak adalah pemahaman wajib pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku. Sistem pemungutan pajak di Indonesia adalah sistem self assessment yang merupakan sistem yang mempercayakan

sepenuhnya kepada wajib pajak untuk menghitung, membayarkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang. Di dalam sistem pemungutan pajak seperti ini tentu diperlukan berbagai macam peraturan yang digunakan sebagai alat kontrol dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan ini juga berpengaruh terhadap sukses atau tidaknya penerapan sistem pemungutan self assesment ini. Menurut hasil penelitian Ardianto (2012) menyatakan pemahaman self assesment sistem terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, begitu juga dengan hasil penelitian Syahril (2013) yang menyatakan tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak

B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

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. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan pajak oleh instansi pemerintah diharapkan semakin membuat wajib pajak mengerti betapa pentingnya membayarkan pajak demi pembangunan negara. Aparat pajak yang memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak berhubungan erat dengan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan yang diberikan secara maksimal dan memperoleh hasil kepuasan yang baik oleh wajib pajak dalam batas 36 memenuhi standar pelayanan yang

dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Supadmi, 2009). Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, maka pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Oleh karena itu, semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak maka wajib pajak akan merasa puas sehingga wajib pajak akan cenderung patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, jika semakin buruk kualitas pelayanan pajak maka wajib pajak akan cenderung tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini didukung oleh penelitian Arum (2012) dan Fuadi (2013) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Chotimah (2007) dalam Rustyaningsih (2011) membuktikan terdapat pengaruh positif signifikan pelayanan informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

C. Sanksi memoderasi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen .

Sanksi pajak merupakan alat kontrol yang mengontrol agar wajib pajak tetap memenuhi kewajiban perpajakannya dikarenakan dengan adanya kerugian yang akan didapat oleh wajib pajak apabila tidak membayarkan pajak yang secara otomatis akan membuat wajib pajak harus berpikir apabila tidak ingin memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Jatmiko (2006) wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi pajak akan lebih merugikannya dan oleh karena itu diduga pelaksanaan sanksi pajak yang tegas merupakan salah satu alasan

masyarakat patuh membayarkan pajak. Menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013) sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya, begitu juga menurut Najib (2013) yang menyatakan pelaksanaan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Table 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Hasil
Musa Zul Hazmi, Suhendro, Riana Rachmawati Dewi (2020)	Pengaruh pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kpp pratama Surakarta	Pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
Naifah Roidah Zahrani, Titik Mildawati (2019)	Pengaruh pemahaman pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	pemahaman perpajakan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
Sardes Yunita Sihombing, Novera K Maharani (2020)	Pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah kelurahan kebon jeruk	Pengetahuan Pajak, Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Kebon Jeruk. Kesadaran Pajak secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Kebon Jeruk.
Nur Ghailina As'ari (2018)	Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi(Studi Empiris pada wajib pajak	Pengetahuan Pajak, Kesadaran Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Kebon Jeruk. Kesadaran Pajak secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Kebon

	orang pribadi kecamatan Rongkop)	Jeruk.
Elsi Arisandy (2017)	Pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan bisnis online diPekan Baru	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kesadaran wajib pajak dan kepatuhan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi yang menjalankan usaha. on line. Dan secara simultan pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi yang berbisnis online di Pekanbaru

2.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Kebenaran dari hipotesis tersebut harus dibuktikan melalui data yang terkumpul (Sugiyono, 2016:38). Berdasarkan dari latar belakang, perumusan masalah, kajian teori, dan kerangka konseptual diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H1: Pemahaman M.Pajak, Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Medan Polonia

H2: Pemahaman M.Pajak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Medan Polonia

H3 Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Medan Polonia

H4: Sanksi memoderisasi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode dengan pendekatan kuantitatif. Perumusan masalah dengan penelitian asosiatif adalah menghubungkan dua variabel atau lebih (Erlina, 2011). Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti.

Tujuan penelitian asosiatif adalah melihat apakah ada pengaruh dan seberapa besar pengaruh dari sebab akibat atau dari variabel independen dan dependen penelitian. Penelitian kuantitatif ini akan melihat hubungan variabel terhadap objek yang diteliti dan lebih bersifat sebab akibat (kausal), sehingga dalam penelitiannya ada variabel independen dan dependen (Sugiyono, 2013). Penelitian ini berusaha menjelaskan pengaruh *Pemahaman m pajak (X1) kualitas pelayanan (X2)* sebagai variabel independent terhadap kepatuhan wajib pajak yang merupakan variabel dependent (Y) dengan sanksi sebagai pemoderasi (Z).

3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional dapat dikatakan sebagai pendefinisian konsep secara operasional dimana definisi operasional menjelaskan karakteristik dari objek ke dalam elemen-elemen yang dapat diobservasi yang menyebabkan konsep dapat diukur dan dioperasionalkan ke dalam penelitian. Di dalam definisi operasional, setiap konsep variabel yang digunakan dalam penelitian harus memiliki definisi yang jelas.

Variabel adalah sesuatu yang dapat membedakan atau mengubah nilai. Nilai dapat berbeda pada waktu yang berbeda untuk obyek atau orang yang sama, atau nilai dapat berbeda dalam waktu yang sama untuk orang atau obyek yang berbeda (Erlina 2007:33)

3.2.1 Pemahaman M-Pajak

Pemahaman M-Pajak adalah sebagai sesuatu yang dapat diambil dan dipelajari dari aplikasi m-pajak. M-Pajak merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk mempermudah dalam pembuatan kode billing, menemukan lokasi KPP terdekat mencari rujukan peraturan perpajakan dan peraturan perpajakan lainnya (Chrisnadi,2021). Variabel ini sering juga disebut dengan variabel bebas, variabel stimulus prediktor, atau antecedent. Variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel dependen dan mempunyai hubungan yang positif maupun negatif bagi variabel dependen lainnya. Dalam penelitian ini variabel independennya adalah pemahaman m pajak. Penelitian ini menggunakan metode angket yaitu menyebarkan pertanyaan (kuesioner).

3.2.2 Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat baik buruknya cara melayani pajak. Definisi pelayanan menurut Boediono (2003) merupakan suatu proses bantuan yang diberikan kepada wajib pajak dengan cara tertentu yang membutuhkan hubungan antar individu dan rasa kepekaan sehingga dapat terciptanya suatu kesuksesan dan kepuasan. Variabel ini sering juga disebut dengan variabel bebas, variabel stimulus prediktor, atau antecedent. Variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel dependen dan mempunyai hubungan yang positif maupun negatif bagi variabel dependen lainnya. Dalam penelitian ini variabel

independennya adalah kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode angket yaitu menyebarkan pertanyaan (kuesioner).

3.3 Kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Pohan,2017). Variabel ini sering juga disebut dengan variabel terikat atau variabel tidak bebas. Variabel ini dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Jadi variabel dependen adalah konsekuensi dari variabel independen. Dalam penelitian ini, variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak.

3.4 Sanksi

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar (Arum, 2012). Variabel moderating adalah variabel yang memperkuat atau memperlemah hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain, dalam penelitian ini variabel moderatingnya adalah sanksi.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi untuk penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Wonosobo. Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki sifat-sifat yang sama dari obyek yang merupakan sumber data (Sukandarrumidi, 2006: 50). Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling. Menurut Syofian Siregar (2012: 148) non probability sampling adalah setiap unsur dalam populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel, bahkan probabilitas anggota tertentu untuk terpilih

tidak diketahui. Pemilihan unit sampling didasarkan pada pertimbangan atau penilaian subjektif dan tidak pada penggunaan teori probabilitas. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel secara kebetulan (*accidental sampling*) dimana penentuan anggota sampel diambil berdasarkan tidak direncanakan terlebih dahulu tetapi didapatkan tau dijumpai secara tiba-tiba seperti yang dijelaskan oleh Sukandarrumidi (2006: 63). Anggota sampel tersebut dalam hal ini wajib pajak secara tidak sengaja tau kebetulan bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel. Karena populasi dalam penelitian ini sangat banyak yaitu sejumlah 227 878, maka tidak semua wajib pajak orang pribadi ini menjadi objek dalam penelitian ini karena jumlahnya sangat besar dan guna efisien waktu dan biaya, maka dalam menentukan penelitian ini sampel minimal yang digunakan sebanyak 100 sampel dan total sampel yang digunakan dalam penelitian ini 100 sampel.

3.4 Jenis Dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang langsung diperoleh dari responden dengan cara membagikan kuesioner yang bersumber dari kuesioner penelitian terdahulu. Kuesioner penelitian ini diserahkan langsung kepada responden atau wajib pajak orang pribadi langsung. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) atau survei dengan teknik kuesioner (*questionnaires*) dan wawancara (*interview*). Survei dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi obyek untuk mendapatkan data primer. Menurut Syofian Siregar (2012: 132) kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang

memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada. Sedangkan wawancara adalah proses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara (Syofian Siregar, 2012: 130). Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2013: 135). Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2013: 136). Skala Likert mempunyai dua bentuk pernyataan, yaitu: pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2, dan 1. Sedangkan bentuk pernyataan negatif diberi skor 1,2,3,4, dan 5. Bentuk jawaban skala Likert terdiri dari sangat setuju, setuju ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju (Syofian Siregar, 2011: 138).

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah Kuesioner. Kuesioner adalah instrumen untuk memperoleh data dengan cara memberikan daftar pertanyaan yang akan diisi oleh responden yang ditetapkan sebagai sampel penelitian. Alasan penulis menggunakan kuesioner adalah:

1. Untuk memudahkan perolehan data dari responden sekaligus dapat diedarkan langsung kepada responden dalam waktu tertentu.
2. Pengisian angket tidak memerlukan waktu yang begitu lama.
3. Penggunaan angket dapat memperoleh jawaban untuk memudahkan pengolahan data.

3.6 Uji Kualitas Instrumen

3.6.1 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid dari alat ukur yang digunakan (kuesioner). Metode yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai korelasi atau r_{hitung} dari variabel penelitian dengan nilai r_{tabel} . Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan valid.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan yaitu kuesioner menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama. Pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, maka akan ditentukan reliabilitasnya dengan melihat nilai dari Cronbach's Alpha. Apabila koefisien cronbach's alpha lebih dari 0,60, maka instrumen yang digunakan dikatakan reliabel (Ghozali, 2001:133).

3.7 Analisis Deskriptif

Metode analisis deskriptif merupakan kegiatan menyimpulkan data mentah dalam jumlah yang besar sehingga hasilnya dapat ditafsirkan. Mengelompokkan atau memisahkan komponen atau bagian yang relevan dari keseluruhan data, juga merupakan salah satu bentuk analisis untuk menjadikan data mudah dikelola.

3.8 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi, maka dilakukan pengujian asumsi klasik yang harus dipenuhi, yaitu:

3.8.1 Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Kolmogorov – Smirnov*. Dengan menggunakan tingkat signifikan 5% maka jika nilai P_{value} (Sig.) diatas nilai signifikan 5% dapat disimpulkan bahwa data diambil dari populasi yang berdistribusi normal.

3.8.2 Uji Heteroskedastisitas

Adanya varians variabel independen adalah konstan untuk setiap nilai tertentu variabel independen (Homokedastisitas). Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas didalamnya, atau terjadi homoskedastisitas. Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji Glejser dengan pengambilan keputusan jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen maka ada indikasi terjadinya heteroskedastisitas. Jika probabilitas signifikannya diatas tingkat

kepercayaan 5% dapat disimpulkan model regresi tidak mengarah adanya heteroskedastisitas.

3.8.3 Uji Multikolinearitas

Uji ini untuk melihat variabel independen yang satu dengan yang lain dalam model regresi berganda tidak saling berhubungan secara sempurna. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya nilai Tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*) melalui program SPSS. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai umum yang biasa dipakai adalah nilai *Tolerance* > 0.1 atau nilai VIF < 5, maka tidak terjadi multikolinearitas (Situmorang, 2010:153)

3.9 Uji Hipotesis

Untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, maka dilakukan pengujian dengan menggunakan:

3.9.1 Analisis Regresi Linier

Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dilakukan dengan persamaan model sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kualitas Laporan Keuangan

a = Konstanta

b₁;b₂;b₃ = Koefesien regresi berganda

X₁ = Sistem Informasi Akuntansi

X2 = Sistem Pengendalian Intern

X3 = Kompetensi Sumber Daya Manusia

e = Standar error

3.9.2 Uji Signifikan Simultan

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Kriteria pengujiannya adalah:

1. H₀: b₁, b₂, b₃ = 0, artinya secara simultan tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. H_a: b₁, b₂, b₃ ≠ 0, artinya secara serentak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kriteria pengambilan keputusannya adalah:

H₀ diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$.

H_a ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$.

3.9.3 Uji Signifikan Parsial (Uji – t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara parsial (individual) terhadap variasi variabel dependen. Kriteria pengujiannya adalah:

1. H₀ : b₁ = 0, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

2. $H_a : b_1 \neq 0$, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusannya adalah:

H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_a ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

3.9.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Jika Koefisien Determinasi (R^2) semakin besar (mendekati satu) menunjukkan semakin baik kemampuan variabel X menerangkan variabel Y dimana $0 < R^2 < 1$. Sebaliknya, jika R^2 semakin kecil (mendekati nol), maka akan dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas adalah kecil terhadap variabel terikat. Hal ini berarti model yang digunakan tidak mampu untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

3.9.5 Analisis Regresi Dengan Variabel Moderasi

Hubungan langsung antara variabel independen dan variabel dependen, ada kemungkinan dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model statistik, yang disebut dengan istilah variabel moderator atau moderating. Variabel moderating adalah variabel independen yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antar variabel independen lainnya terhadap variabel dependen (Ghozali, 2006; 163).

Menurut Ghozali (2006; 164) untuk menguji regresi dengan variabel moderating ada tiga cara yang dapat dilakukan yaitu uji interaksi, uji nilai

selisih mutlak dan uji residual. Analisis residual menguji pengaruh deviasi (penyimpangan) dari suatu model yang berfokus pada ketidakcocokan (*lack of fit*) yang dihasilkan dari hubungan antar variabel independen.

Model pengujian dengan uji interaksi dan uji nilai selisih mutlak memiliki kecenderungan akan terjadi multikolinearitas yang tinggi. Sehingga penelitian ini menggunakan metode uji residual untuk menguji variabel moderating. Berdasarkan spesifikasi model regresi menggunakan variabel moderating maka model persamaan dalam penelitian ini menggunakan rumus Ghazali (2006: 171) adalah sebagai berikut:

$$KO = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e \dots \dots \dots (1)$$

$$|e| = \alpha + \beta_4 Y \dots \dots \dots (2)$$

Dimana :

KO : Pemoderasi (Komitmen Organisasi)

α : Koefisien Konstanta

$\beta_1 - \beta_4$: Koefisien Regresi

X1 : Sistem Informasi Akuntansi

X2 : Sistem Pengendalian Internal

X3 : Kompetensi SDM

Y : Kualitas Laporan Keuangan

e : *Error term*

|e| : Nilai residual mutlak

Menurut Ghazali (2006 :173) suatu variabel dapat dianggap variabel moderating jika nilai koefisien parameternya negatif dan signifikan terhadap variabel dependen.

BAB IV

4.1 Deskripsi Data

4.1.1 Deskripsi Data Penelitian

Pengumpulan data dan informasi penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang tidak lain merupakan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas, kegiatan usaha seta non-karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Medan Polonia. Teknik pengumpulan data dilaksanakan dengan mendatangi dan memberikan kuesioner pada Wajib Pajak diKPP Pratama Medan Polonia. Dalam penelitian ini, penulis mengolah data dalam bentuk kuesioner yang terdiri dari 4 dan 6 pernyataan untuk masing-masing variabel X1, X2, Y dan Z dimana yang menjadi variabel X1 adalah Pemahaman M-Pajak, yang menjadi variabel X2 adalah Kualitas Pelayanan, yang menjadi variabel Y adalah Kepatuhan Wajib Pajak dan yang menjadi variabel Zsanksi Pajak. Sampel untutk penelitian diberikan kepada 100 orang responden sebagai sampel penelitian pada KPP Pratama Medan Polonia.

4.1.2 Karakteristik Responden

Hasil pengumpulan data yang dilakukan pada 100 wajib pajak pada KPP Pratama Medan Polonia yang dijadikan responden akan diklasifikasikan berdasarkan identitas responden. Statistik deskriptif demografi responden penelitian dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

NO.	Uraian	Jumlah Responden	%
	Jenis Kelamin		
	Pria	60	60%
	Wanita	40	40%
Total		100	100%
	Usia (Tahun)		
	8-24	25	25%

	5-35	46	46%
	>35	29	29%
Total		100	100%
	Pendidikan Terakhir		
	SMA	57	57%
	S1	41	41%
	S2	2	2%
	S3	0	0%
Total		100	100%

Berdasarkan tabel diatas mendeskripsikan bahwa responden penelitian dalam penelitian ini didominasi oleh wajib pajak yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 60% dan sisanya sebanyak 40% adalah wajib pajak yang berjenis kelamin perempuan. Menurut kelompok umur, terlihat bahwa responden penelitian ini didominasi oleh wajib pajak yang berusia 25-35 tahun yaitu sebanyak 46%, kemudian wajib pajak yang berusia >35 tahun sebanyak 29% dan wajib pajak yang berusia 18-24 tahun sebanyak 25%. Dilihat dari segi latar belakang pendidikannya, wajib pajak yang menjadi responden dalam penelitian ini didominasi oleh wajib pajak yang memiliki latar belakang pendidikan SMA yaitu sebanyak 57%, kemudian wajib pajak yang berlatar belakang S1 sebanyak 41%, diikuti dengan wajib pajak berlatar belakang S2 sebanyak 2%.

4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian

4.1.3.1 Variabel Pemahaman M-Pajak

Tabel 4.2 Frekuensi Jawaban Pemahaman M-Pajak (X1)

NO ITEM	STS		TS		N		S		SS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0%	2	2%	4	4%	43	43%	51	51%	100	100%
2	17	17%	21	21%	40	40%	19	19%	3	3%	100	100%
3	0	0%	4	4%	14	14%	54	54%	28	28%	100	100%
4	0	0%	2	2%	5	5%	56	56%	37	37%	100	100%

Dari tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Jawaban responden tentang anda mengetahui manfaat adanya Pemahaman M-Pajak sebanyak 51 orang (51%) menjawab sangat setuju, sebanyak 43 orang (43%) menjawab setuju, sebanyak 4 orang (4) menjawab netral, sebanyak 2 orang (2%) menjawab tidak setuju. Dengan demikian frekuensi mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 51 orang (51%).
2. Jawaban reponden tentang anda mengetahui tujuan dari adanya Pemahaman M-Pajak sebanyak 3 orang (3%) menjawab sangat setuju, sebanyak 19 orang (19%) menjawab setuju, sebanyak 40 orang (40) menjawab netral, sebanyak 21 orang (21%) menjawab tidak setuju, dan sebanyak 17 orang (17%) menjawab sangat tidak setuju. Dengan demikian frekuensi mayoritas responden menjawab netral yaitu sebanyak 40 orang (40%).
3. Jawab responden tentang sistem perpajakan di indonesia sebanyak 28 orang (28%) menjawab sangat setuju, sebanyak 54 orang (54%) menjawab setuju. sebanyak 14 orang (14) menjawab netral, sebanyak 4 orang (4%) menjawab tidak setuju Dengan demikian frekuensi mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 54 orang (54%).

4. Jawaban responden tentang pemahaman mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan sebanyak 37 orang (37%) menjawab sangat setuju, sebanyak 54 orang (54%) menjawab setuju, sebanyak 5 orang (5) menjawab netral, sebanyak 2 orang (2%) menjawab tidak setuju. Dengan demikian frekuensi mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 54 orang (54%).

4.1.3.2 Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Kualitas Pelayanan (X2)

NO ITEM	STS		TS		N		S		SS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0%	0	0%	8	8%	51	51%	41	41%	100	100%
2	0	0%	10	10%	16	16%	42	42%	32	32%	100	100%
3	0	0%	1	1%	11	11%	54	54%	34	34%	100	100%
4	2	2%	19	19%	15	15%	31	31%	33	33%	100	100%
5	0	0%	2	2%	8	8%	43	43%	47	47%	100	100%
6	1	1%	6	6%	13	13%	45	45%	35	35%	100	100%

Dari tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Jawaban responden tentang keahlian pegawai dalam melayani masyarakat sebanyak 41 orang (41%) menjawab sangat setuju, sebanyak 51 orang (51%) menjawab setuju dan menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 8 orang (8%). Dengan demikian frekuensi mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 51 orang (51%).
2. Jawaban responden tentang pengetahuan pegawai memiliki keahlian dalam memberikan penjelasan sebanyak 32 orang (32%) menjawab sangat setuju, sebanyak 42 orang (42%) menjawab dan menjawab netral atau ragu-ragu sebanyak 16 orang (16%), sebanyak 10 orang (10%) menjawab tidak setuju,

- . Dengan demikian frekuensi mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 42 orang (42%).
3. Jawaban responden tentang pegawai memiliki pengetahuan tentang pajak sebanyak 34 orang (34%) menjawab sangat setuju, sebanyak 54 orang (54%) menjawab setuju, sebanyak 11 orang (11) menjawab netral, sebanyak 1 orang (1%) menjawab tidak setuju . Dengan demikian frekuensi mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 54 orang (54%).
 4. Jawaban responden tentang pegawai mengetahui tentang sanksi pajak sebanyak 33 orang (33%) menjawab sangat setuju, sebanyak 31 orang (31%) menjawab setuju, sebanyak 15 orang (15) menjawab netral, sebanyak 19 orang (19%) menjawab tidak setuju, sebanyak 2 orang (2) menjawab sangat tidak setuju . Dengan demikian frekuensi mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 33 orang (33%).
 5. Jawaban responden tentang pegawai memiliki pengalaman melayani wajib pajak sebanyak 47 orang (47%) menjawab sangat setuju, sebanyak 43 orang (43%) menjawab setuju, sebanyak 8 orang (8) menjawab netral, sebanyak 2 orang (2%) menjawab tidak setuju . Dengan demikian frekuensi mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 47 orang (47%).
 6. Jawab responden tentang pegawai memiliki pengalaman dalam kebijakan perpajakan sebanyak 35 orang (35%) menjawab sangat setuju, sebanyak 45 orang (45%) menjawab setuju, sebanyak 13 orang (13) menjawab netral, sebanyak 6 orang (6%) menjawab tidak setuju, sebanyak 1 orang (1) menjawab sangat tidak setuju. Dengan demikian frekuensi mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 45 orang (45%).

4.1.3.3 Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Kepatuhan wajib Pajak (Y)

NO ITEM	STS		TS		N		S		SS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0%	1	1%	10	6%	48	48%	41	41%	100	100%
2	0	0%	1	1%	2	2%	47	47%	50	50%	100	100%
3	7	7%	6	6%	25	25%	34	34%	28	28%	100	100%
4	0	0%	2	2%	2	2%	57	52%	39	39%	100	100%
5	0	0%	0	0%	10	10%	46	46%	44	44%	100	100%
6	0	0%	2	2%	7	7%	45	45%	46	46%	100	100%

Dari tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Jawaban responden tentang melaporkan diri sebagai wajib pajak sebanyak 41 orang (41%) menjawab sangat setuju, 48 orang (48%) menjawab setuju, sebanyak 10 orang (10) menjawab netral, sebanyak 1 orang (1%) menjawab tidak setuju . Dengan demikian frekuensi mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 48 orang (48%).
2. Jawaban responden tentang menyampaikan laporan pajak dengan benar dan tepat waktu sebanyak 50 orang (50%) menjawab sangat setuju, 47 orang (47%) menjawab setuju, sebanyak 2 orang (2) menjawab netral, sebanyak 1 orang (1%) menjawab tidak setuju. Dengan demikian frekuensi mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 50 orang (50%).
3. Jawaban responden tentang menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar sebanyak 28 orang (28%) menjawab sangat setuju, 34 orang (34%) menjawab setuju, sebanyak 25 orang (25) menjawab netral, sebanyak 6 orang (6%) menjawab tidak setuju, dan sebanyak 7 orang (7) menjawab sangat tidak setuju. Dengan demikian frekuensi mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 34 orang (34%).

4. Jawab responden tentang melakukan pelaporan SPT tepat waktu sebanyak 39 orang (39%) menjawab sangat setuju, 57 orang (57%) menjawab setuju, sebanyak 2 orang (2%) menjawab netral, sebanyak 2 orang (2%) menjawab tidak setuju . Dengan demikian frekuensi mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 57 orang (57%).
5. Jawaban reponden tentang melakukan pembayaran pajak sesuai dengan yang terutang sebanyak 44 orang (44%) menjawab sangat setuju, 46 orang (46%) menjawab setuju, sebanyak 10 orang (10) menjawab netral. Dengan demikian frekuensi mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 46 orang (46%).
6. Jawaban responden tentang melakukan pembayaran tepat waktu sebanyak 46 orang (46%) menjawab sangat setuju, 45 orang (45%) menjawab setuju, sebanyak 7 orang (7) menjawab netral, sebanyak 2 orang (2%) menjawab tidak setuju . Dengan demikian frekuensi mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 46 orang (46%).

4.1.3.4 Variabel Sanksi Pajak

Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Sanksi Pajak (Z)

NO ITEM	STS		TS		N		S		SS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0%	0	0%	2	2%	48	80%	50	50%	100	100%
2	5	5%	12	12%	33	33%	36	60%	14	14%	100	100%
3	0	0%	3	3%	9	9%	54	94%	34	34%	100	100%
4	0	0%	3	3%	7	7%	42	82%	48	48%	100	100%

Dari tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Jawaban responden tentang sanksi diperlukan agar disiplin dalam membayar pajak sebanyak 50 orang (50%) menjawab sangat setuju, 48 orang (48%) menjawab setuju, sebanyak 2 orang (2) menjawab netral. Dengan demikian frekuensi mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 50 orang (50%).
2. Jawaban responden tentang selaku terlambat membayar pajak akan terkena sanksi administrasi sebanyak 14 orang (14%) menjawab sangat setuju, 36 orang (36%) menjawab setuju, sebanyak 33 orang (33) menjawab netral, sebanyak 12 orang (12%) menjawab tidak setuju, dan sebanyak 5 orang (5) menjawab sangat tidak setuju. Dengan demikian frekuensi mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 36 orang (36%).
3. Jawaban responden sanksi dilakukan dengan tegas kepada wajib pajak yang melanggar sebanyak 34 orang (34%) menjawab sangat setuju, 54 orang (54%) menjawab setuju, sebanyak 9 orang (9) menjawab netral, sebanyak 3 orang (3%) menjawab tidak setuju. Dengan demikian frekuensi mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 54 orang (54%).
4. Jawaban responden tentang sanksi diberikan harus sesuai dengan keterlambatan pembayaran sebanyak 48 orang (48%) menjawab sangat setuju, 42 orang (42%) menjawab setuju, sebanyak 7 orang (7) menjawab netral, sebanyak 3 orang (3%) menjawab tidak setuju. Dengan demikian frekuensi mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 48 orang (48%).

4.2 Analisis Data

4.2.1 Hasil Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

Pengujian outer model bertujuan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Validitas konvergen (*convergent validity*) berhubungan dengan prinsip bahwa indikator sebagai pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi yang dapat dilihat dari *Loading Factor* dan *Average Variance Extracted (AVE)*. Uji reliabilitas digunakan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*.

4.2.1.1 Uji Validitas

a. *Loading Factor / Outer Loading*

Tabel 4.6 *Loading Factor / Outer Loading*

Variabel	Indikator	Standart	Outer loding
Pemahaman m-pajak (X1)	X1.1	0.039	0.850
	X1.2	0.065	0.774
	X1.3	0.051	0.839
	X1.4	0.082	0.760
Kualitas pelayanan (X2)	X2.1	0.032	0.846
	X2.2	0.063	0.752
	X.2.3	0.042	0.750
	X2.4	0.053	0.816
	X.2.5	0.043	0.795
	X2.6	0.090	0.718
Kepattuhan wajib pajak (Y)	Y.1	0.077	0.761
	Y.2	0.066	0.766
	Y.3	0.041	0.753
	Y.4	0.081	0.752
	Y.5	0.051	0.764
	Y.6	0.055	0.839

Sanksi pajak (Z)	Z1	0.125	0.798
	Z2	0.076	0.872
	Z3	0.100	0.866
	Z4	0.097	0.839

b. Average Varian Etracted (AVE)

Tabel 4.7 Average Varian Etracted (AVE)

Variabel	b.Average Varian Etracted (AVE)
Pemahaman m-pajak	0.651
Kualitas pelayanan	0.610
Kepatuhan wajib pajak	0.597
Sanksi pajak	0.713

Uji convergent validity dapat dilihat dari nilai AVE dengan nilai pembatasan yaitu 0,5. Berdasarkan data pada tabel 4.7 diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai AVE > 0,5 sehingga dapat diartikan bahwa setiap variabel memenuhi syarat kriteria AVE.

4.2.1.2 Uji Relibilitas

a. Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Tabel 4.8 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Variabel	Cronbach' Alpha	Composite Reliability
Pemahaman m-pajak	0.824	0.881
Kualitas pelayanan	0.873	0.903
Kepatuhan wajib pajak	0.867	0.899
Sanksi pajak	0.866	0.908

Uji realibilitas dilihat dari nilai cronbach's alpha dan nilai composite reliability. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel atau memenuhi apabila memiliki nilai cronbach's alpha dan composite reliability > 0,7. Berdasarkan data pada tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai cronbach's alpha dan composite reliability dari masing-masing variabel penelitian > 0,7. Dengan demikian hasil ini dapat menunjukkan bahwa masing-masing variabel

penelitian telah memenuhi persyaratan nilai cronbach's alpha dan composite reliability, sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

4.2.2. Hasil Pengujian Model Pengukuran (Inner Model)

Pengujian inner model dilakukan menggunakan prosedur bootstrapping yang merupakan analisa dengan tujuan untuk melihat besarnya presentase variance yang dijelaskan dengan melihat nilai R-Square untuk konstruk endogen. Selain nilai R-Square pengujian inner model juga digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel eksogen dengan variabel endogen dilihat dari hasil uji signifikansi.

4.2.2.1. R-Square

Tabel 4.9 R-Square

	R-Square
Kepatuhan wajib pajak	0.262
Sanksi pajak	0.083

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa nilai R-Square untuk Kepatuhan wajib pajak sebesar 0,262 hal tersebut berarti bahwa 30% perubahan variabel Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel Sanksi pajak, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari penelitian ini. Nilai R-Square sanksi pajak sebesar 0.083 yang berarti bahwa 17% perubahan variabel Sanksi dipengaruhi oleh variabel Sanksi pajak dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

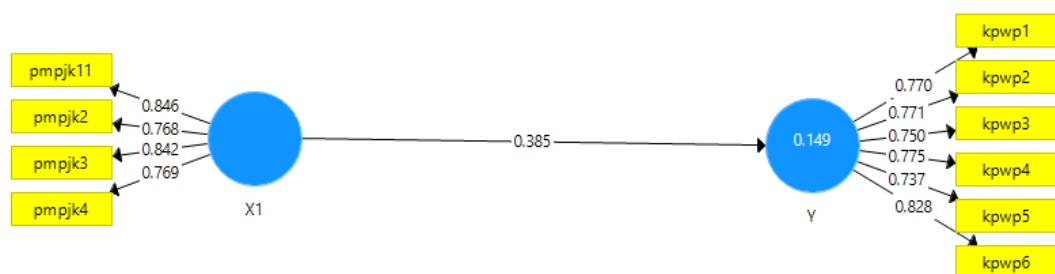
4.2.2.2. Uji Signifikansi (Uji Hipotesis)

Uji hipotesis dilakukan dengan teknik bootstrapping. Data yang digunakan untuk bootstrapping adalah data yang sudah dilakukan tahapan measurement. Uji bootstrapping bertujuan untuk mengetahui arah hubungan dan signifikansi hubungan setiap variabel latennya. Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan melihat T-Statistics dan nilai P-Values. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai T-Statistics $> 1,96$ dan P-Values $< 0,05$.

Tabel 4.10 hasil path coefficients untk melihat pengaruh langsung:

	Original Sample (o)	Sample Mean (M)	Standart deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P Values
X1->Y	0.299	0.311	0.087	3.442	0.001
X1->Z	0.001	0.002	0.132	0.007	0.995
X2->Y	0.338	0.339	0.097	3.469	0.001
X2->Z	0.288	0.317	0.118	2.429	0.015
Z->Y	0.040	0.032	0.117	0.345	0.730

1. Pengaruh Pemahaman m-pajak (X1) terhadap Kualitas pelayanan (Y)



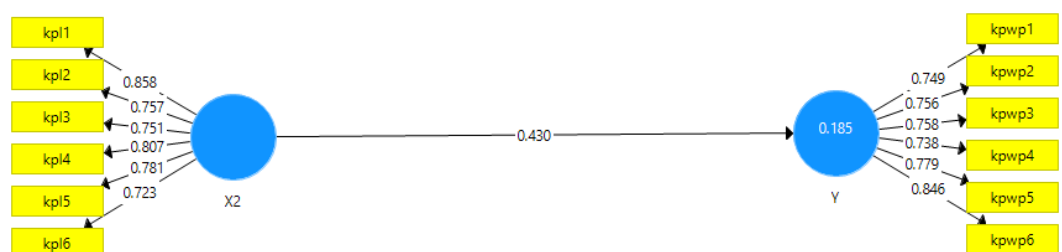
Gambar 4.1 Path coefficient pengaruh Pemahaman m-pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil uji secara langsung diperoleh nilai t-statistics $3.442 > 1.96$ dan p-values $0.001 < 0.05$ yang artinya hipotesis pertama (H1) diterima yaitu pemahaman m-pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama medan polonia. Hal ini juga

dapat dilihat dari output hasil path coefficient menunjukkan pemahaman m-pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0.299.

Pelayanan pajak yang berkualitas merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Namun, dalam pelaksanaannya wajib pajak masih kerap menjumpai aparaturnya pajak yang belum memberikan pelayanan yang berkualitas. Belum adanya koordinasi yang baik antara wajib pajak dengan aparaturnya pajak membuat wajib pajak merasa bingung untuk menyelesaikan persyaratan yang dibutuhkan dalam membayar pajak. Ditambah lagi kurangnya pemahaman mengenai peraturan pajak serta sanksi pajak dari masing-masing individu wajib pajak menjadikan wajib pajak kemudian enggan untuk menyelesaikan kewajiban pajaknya. Padahal pada dasarnya pajak merupakan salah satu sumber pendapatan Negara serta sebagai pembiayaan Negara.

2. Pengaruh Kualitas pelayanan (X2) terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y)

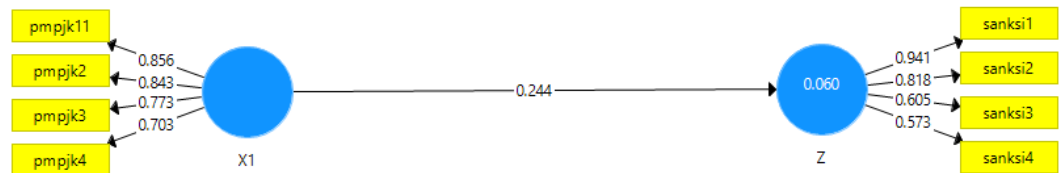


Gambar 4.2 Path coefficient pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil uji secara langsung diperoleh nilai t-statistics 3.469 >

1.96 dan p- values $0.001 < 0.05$ yang artinya hipotesis pertama (H2) diterima yaitu Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama medan polonia. Hal ini juga dapat dilihat dari output hasil path coefficient menunjukkan pemahaman m-pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0.338

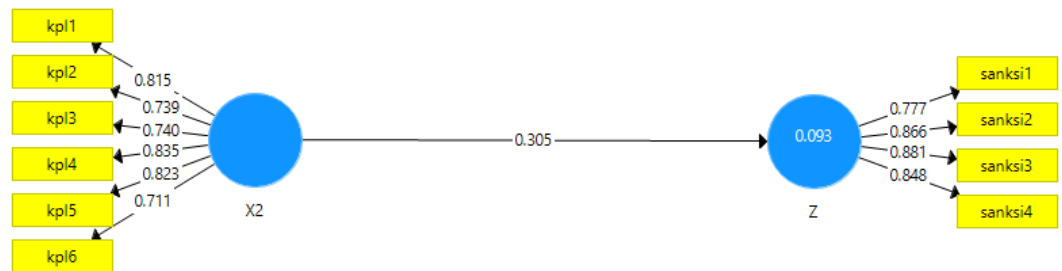
3. Pengaruh Pemahaman m-pajak (X1) terhadap Sanksi pajak (Z)



Gambar 4.3 Path coefficient pengaruh Pemahaman m-pajak terhadap Sanksi pajak

Berdasarkan hasil uji secara langsung diperoleh nilai t-statistics $0.007 < 1.96$ dan p- values $0.995 > 0.05$ yang artinya hipotesis pertama (H3) diterima yaitu pemahaman m-pajak berpengaruh signifikan terhadap Sanksi pajak pada KPP Pratama medan polonia. Hal ini juga dapat dilihat dari output hasil path coefficient menunjukkan pemahaman m-pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0.001

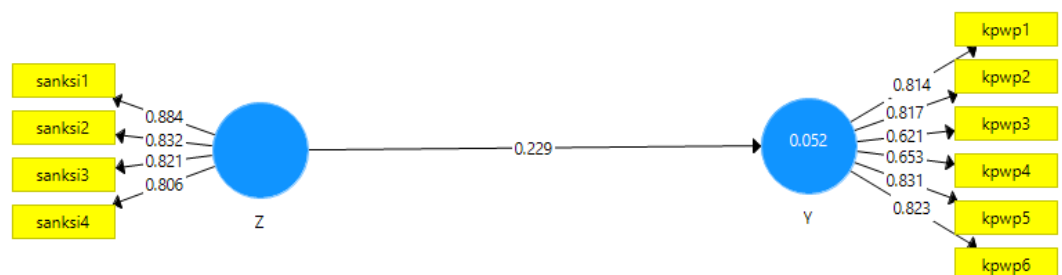
4. Pengaruh kualitas pelayanan (X2) terhadap saknnsi pajak (Z)



Gambar 4.4 Path coefficient pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Sanksi pajak

Berdasarkan hasil uji secara langsung diperoleh nilai t-statistics 2.429 > 1.96 dan p- values 0.015 < 0.05 yang artinya hipotesis pertama (H4) diterima yaitu Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Sanksi pajak pada KPP Pratama medan polonia. Hal ini juga dapat dilihat dari output hasil path coefficient menunjukkan pemahaman m-pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0.288

5. Pengaruh Sanksi (Z) terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y)



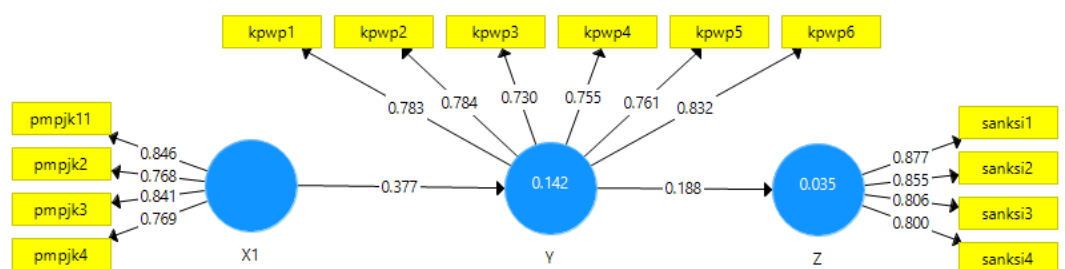
Gambar 4.5 Path coefficient pengaruh Sanksi pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil uji secara langsung diperoleh nilai t-statistics $0.345 < 1.96$ dan p-values $0.730 > 0.05$ yang artinya hipotesis pertama (H5) diterima yaitu Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama medan polonia. Hal ini juga dapat dilihat dari output hasil path coefficient menunjukkan sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0.040

Tabel 4.11 Hasil specific indirect effects

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standart deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1->Z->Y	0.000	0.005	0.015	0.002	0.998
X2->Z->Y	0.012	0.008	0.041	0.284	0.776

6. Pengaruh Pemahaman m-pajak (X1) terhadap Kepatuhan wjaib pajak (Y) Melalui Sanksi pajak (Z)

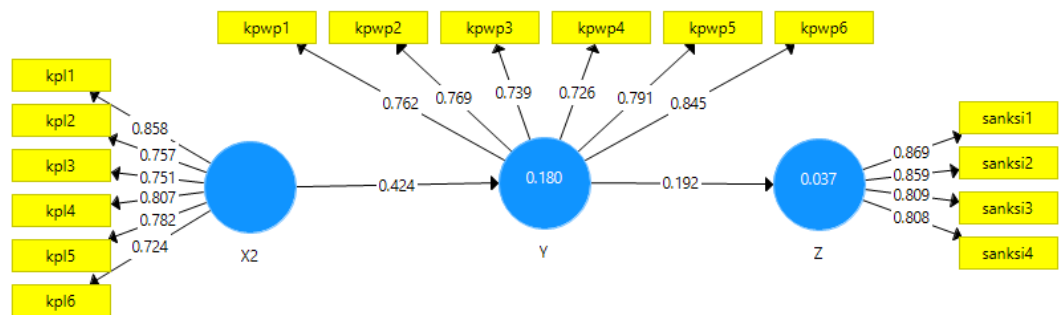


Gambar 4.6 Path coefficient pengaruh Pemahaman m-pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak melalui sanksi pajak

Berdasarkan hasil uji secara tidak langsung diperoleh nilai t-statistics $0.002 < 1.96$ dan p-values $0.998 > 0.05$ yang artinya hipotesis pertama (H6)

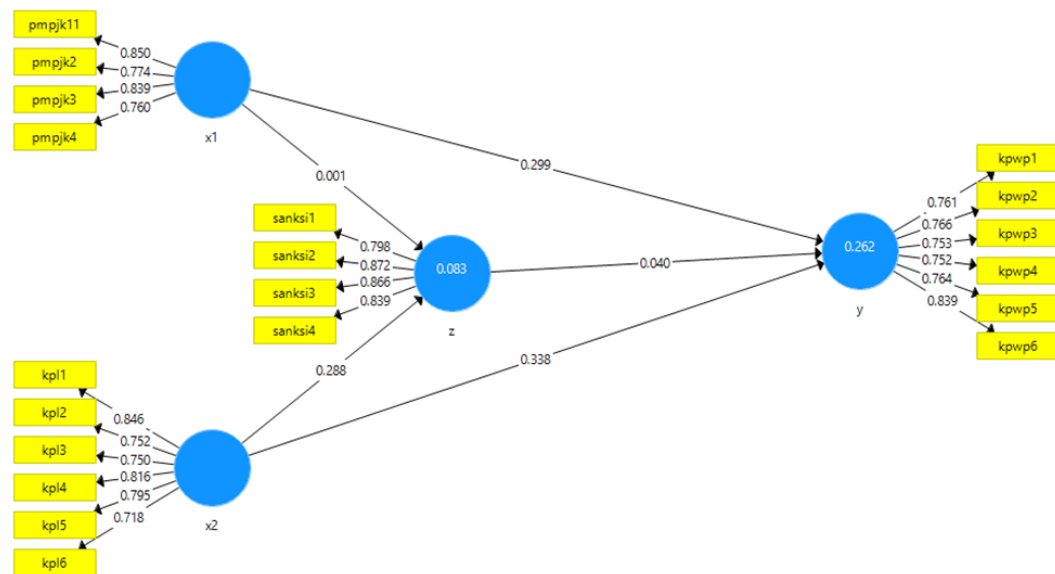
ditolak yaitu pemahaman m-pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak melalui sanksi pajak pada KPP Pratama medan polonia. Hal ini juga dapat dilihat dari output hasil path coefficient menunjukkan pemahaman m-pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0.000

7. Pengaruh Kualitas pelayanan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) Melalui Sanksi pajak (Z)



Gambar 4.7 Path coefficient pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan wajib pajak melalui sanksi pajak

Berdasarkan hasil uji secara langsung diperoleh nilai t-statistics $0.284 < 1.96$ dan p-values $0.998 > 0.05$ yang artinya hipotesis pertama (H7) ditolak yaitu Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak melalui sanksi pajak pada KPP Pratama medan polonia. Hal ini juga dapat dilihat dari output hasil path coefficient menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0.012



Gambar 4.8 Full Model

4.3 PEMBAHASAN

4.3.1. Pengaruh Pemahaman m-pajak terhadap Kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil uji secara langsung diperoleh nilai t-statistics 3.442 > 1.96 dan p- values 0.001 < 0.05 yang artinya hipotesis pertama (H1) diterima yaitu pemahaman m-pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama medan polonia.

4.3.2. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil uji secara langsung diperoleh nilai t-statistics 3.469 > 1.96 dan p- values 0.001 < 0.05 yang artinya hipotesis pertama (H2) diterima yaitu Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama medan polonia.

Hasil penelitian ini dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan sesuai dengan tori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tiptono

(2008:1) Pelayanan adalah usaha yang dilakukan pihak tertentu untuk memenuhi kepentingan pihak lain. Hal tersebut sejalan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, Bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah suatu bentuk dari kegiatan proses pelayanan yang dapat dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari unsur masyarakat yang dilayani. Adapaun teori kepatuhan wajib pajak yang dikemukakan oleh Rahayu (2010), kepatuhan wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak memenuhi kewajibannya membayar pajak sesuai dengan aturan perpajakan. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ratnasari Ina dan Syamsul Huda (2018) dengan judul penelitian pengaruh pelayanan pegawai pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dan kesadaran wajib pajak orang pribadi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

4.3.3. Pengaruh Pemahaman m-pajak terhadap Sanksi pajak

Berdasarkan hasil uji secara langsung diperoleh nilai t-statistics $0.007 < 1.96$ dan p-values $0.995 > 0.05$ yang artinya hipotesis pertama (H3) diterima yaitu pemahaman m-pajak berpengaruh signifikan terhadap Sanksi pajak pada KPP Pratama medan polonia.

Hal tersebut menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak

KPPPratama Medan Polonia. Hal ini dikarenakan jika wajib pajak sudah menyadari akan pentingnya memahami peraturan perpajakan yang berlaku dengan membayar pajak restoran dengan tepat waktu dan mengetahui penerapan sanksi bagi wajib pajak restoran yang melanggar atau telat membayar pajak akan dikenakan sanksi cukup berat, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Medan Polonia.

4.3.4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap sanksi pajak

Berdasarkan hasil uji secara langsung diperoleh nilai t-statistics $2.429 > 1.96$ dan p-values $0.015 < 0.05$ yang artinya hipotesis pertama (H4) diterima yaitu Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Sanksi pajak pada KPP Pratama medan polonia.

Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diterima. Kualitas pelayanan pajak adalah suatu pelayanan terutama dalam bidang perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Theory of planned behavior yakni teori yang menyebutkan bahwa perilaku individu dapat didorong melalui tiga faktor yaitu sikap perilaku, norma subjektif dan persepsi kontrol perilaku. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pajak dipandang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, karena kualitas pelayanan pajak menghasilkan layanan profesional terhadap wajib pajak sehingga menimbulkan persepsi yang baik bagi wajib pajak guna menjadikan dasar acuan dalam pengambilan Keputusan sehingga tercipta keinginan untuk melaporkan wajib pajak tepat waktu dan tepat jumlah Pelayanan perpajakan yang berkualitas perlu ditingkatkan sebagai

bentuk kewajiban instansi pemerintah khususnya Direktorat Jendral Pajak agar masyarakat dapat terbantu dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajak miliknya. Apabila masyarakat merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan perpajakan maka mereka senang membayar pajak Kemudahan dan efisiensi dalam pertanggungjawaban pajak sangat dibutuhkan masyarakat agar dapat terus meningkatkan kemauan masyarakat dalam membayar pajak. Dalam penelitian Yanti (2015) menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Mojokerto

4.3.5. Pengaruh Sanksi terhadap Kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil uji secara langsung diperoleh nilai t-statistics $0.345 < 1.96$ dan p-values $0.730 > 0.05$ yang artinya hipotesis pertama (H5) diterima yaitu Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama medan polonia.

Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak secara statistik signifikan. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya konsistensi yang dilakukan oleh penelitian Susmita dan Supadmi, (2016), Prawirasuta dan Setiawan (2016) serta Pujiwidodo (2016) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak OP. Namun berbeda dengan penelitian Tahar dan Sandy, (2012) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bahwa sanksi perpajakan yang penerapannya dilakukan secara tegas kepada wajib pajak diharapkan dapat mengakibatkan wajib pajak tersebut untuk path dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak meningkat disebabkan wajib pajak yang telah memahami mengenal hukum perpajakan akan memilh untuk patuh dibandingkan dikenakan sanksi perpajakan yang lebih banyak merugikannya (Susmita dan Supadmi, 2016).

4.3.6. Pengaruh Pemahaman m-pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak Melalui Sanksi pajak

Berdasarkan hasil uji secara tidak langsung diperoleh nilai t-statistics $0.002 < 1.96$ dan p-values $0.998 > 0.05$ yang artinya hipotesis pertama (H6) diterima yaitu pemahaman m-pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak melalui sanksi pajak pada KPP Pratama medan polonia.

Hasil penelitian selaras berdasar Theory of Planned Behavior, TPB adalah sebuah teori yang menerangkan terkait factor yang memberi pengaruh seseorang untuk pengambilan tindakan. Pada TPB sikap, persepsi kontrol perilaku dan norma subjektif dengan bersamaan member pengaruh pada keputusan seseorang dalam melaksanakan perilaku tertentu. Maka factor yang mencakup pemanaman perpajakan, tarif pajak, sanksi perpajakan dengan bersamaan akan memberi pengaruh pada wajib pajak guna menentukan sebuah tindakan yakni patuh dengan kewajiban pajak.

4.3.7. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak Melalui Sanksi pajak

Berdasarkan hasil uji secara langsung diperoleh nilai t-statistics $0.284 < 1.96$ dan p-values $0.998 > 0.05$ yang artinya hipotesis pertama (H7) diterima yaitu Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib

pajak melalui sanksi pajak pada KPP Pratama medan polonia.

Berdasarkan hasil model regresi yang terbentuk diketahui bahwa pengetahuan pajak memiliki arah hubungan yang positif. Hal ini dapat dipahami bahwa apabila seseorang mengetahui tentang pajak maka lebih sadar dan patuh dalam pembayaran pajak, karena mereka sadar akan kewajiban mereka terhadap negara. Sama halnya dengan kualitas pelayanan pajak, jika pelayanan yang baik diberikan kepada masyarakat maka masyarakat bukan hanya patuh dalam membayar pajak namun juga senang dalam melakukan pembayaran. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Saira dan Zariyawati (2010). bahwa dengan meningkatnya pengetahuan dan kesadaran pajak sangat penting untuk meningkatkan penerimaan pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lestari (2017:30), Zeithaml (dalam Kundalini, 2016:19), Khasanah (2014:8), dan Nurmantu (2005:103).

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai Pengaruh Pemahaman m-pajak, Kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan wjaib pajak melalui Sanksi pajak pada KPP Pratama Medan Polonia adalah sebagai berikut:

1. pemahaman m-pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama medan polonia.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama medan polonia.
3. pemahaman m-pajak berpengaruh signifikan terhadap Sanksi pajak pada KPP Pratama medan polonia.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Sanksi pajak pada KPP Pratama medan polonia.
5. Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama medan polonia.
6. pemahaman m-pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak melalui sanksi pajak pada KPP Pratama medan polonia.
7. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak melalui sanksi pajak pada KPP Pratama medan polonia.

5.2 Saran

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan-keterbatasan. Oleh karena itu, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran-saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya terbatas pada Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan saja sehingga Wajib Pajak Badan tidak termasuk dalam penelitian ini. Maka saran yang dapat diajukan oleh peneliti untuk penelitian selanjutnya adalah bahwa untuk penelitian selanjutnya mengambil sampel Wajib Pajak Orang Pribadi Badan.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberbanyak jumlah responden dan memperluas ruang lingkup penelitian, hal ini agar dapat memperoleh hasil penelitian yang lebih valid dan reliable serta sesuai dengan perwakilan populasi yang diteliti.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan pula menggunakan variabel-variabel pendukung lainnya yang memberikan pengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor agar dapat lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang lebih menyempurnakan penelitiannya karena peneliti ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Dalam faktor mempengaruhi Pemahaman m-pajak, Kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui sanksi pajak sebagai variabel intervening sedangkan masih banyak faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
2. Objek penelitian hanya berfokus pada 100 responden, yang mana tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
3. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman dari tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuisisionernya

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir, 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara : Jakarta. Hlm 88
- Adi Nugroho, Rahman, dan Zulaikha. 2012. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Satu)”. Diponegoro Journal of Accounting Vol. 1 No. 2.
- Adiputra. 2014. Flypaper Effect pada Dana Alokasi Umum dan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Karangasem. jurnal ilmiah Akuntansi dan Humanika JINAH. Vol.3 No.2 pp 25-28.
- Amalia, F. 2015. Analisis Flypaper Eff
- Agus Dwiyanto. 2008. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Agus, Jatmiko. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. Unisversitas Diponegoro: Tesis Megister Akuntansi.
- Arabela Oentari Fuadi dan Yenni Mengonting. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Tax Accounting Review Volume 1 Nomor 1. Surabaya: Universitas Kristen Petra
- Ardianto. 2012. Metodologi Penelitian Untuk Public Relations. Jakarta

- Arum, H.P. 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). *Diponegoro Journal Of Accounting*. Vol 1. No 1. Hal 1-8. 2012.
- Arum, H.P. 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). *Diponegoro Journal Of Accounting*. Vol 1. No 1. Hal 1-8. 2012.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Chairil, Pohan. 2017. *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Chrisnadi, B. D. S. V. 2021. Pengaruh Jumlah Air Limbah Rendaman Kedelai Dan Lama Perendaman Terhadap Total Bakteri Asam Laktat (Bal) Pada Tempe (Doctoral dissertation).
- Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting. (2013). "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya". *Tax & Accounting Review*. Vol. 1. No. 1.
- Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting. (2013). "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya". *Tax & Accounting Review*. Vol. 1. No. 1.

Direktorat Jenderal Pajak, 2018. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor S421/PJ.03/2018 Tentang Pedoman terkait Surat Keterangan Bebas Pemotongan dan/atau Pemungutan Pajak Penghasilan Bagi Wajib Pajak yang Dikenai PP Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu yang Digantikan dengan PP Nomor 23 Tahun 2018.

Direktorat Jenderal Pajak. 15 November 2011. Surat Edaran Nomor SE - 84/PJ/2011. Tentang Pelayanan Prima.

Djamarah, Syaiful Bahri dan Aswan Zain. 2013. Strategi Belajar Mengajar. Jakarta: Rineka Cipta.

Ekawati dan Endro, 2008. Survey Pemahaman dan Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah di Kota Yogyakarta. Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika. Vol.6.

Erlina 2011, Metodologi Penelitian, USU Press, Medan.

Erlina, 2007. Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen, USU Press, Medan.

Fandi, Tjiptono. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Ghozali, 2006. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Ghozali, Imam. 2001. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

- Julianti, Sri. (2014). *The Art Of Packaging*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Liberty, Pandiangan. 2014. *Administrasi Perpajakan*, Penerbit Erlangga
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Mardiasmo. 2011. “Perpajakan Edisi Revisi”. Yogyakarta: Andi.
- Masruroh, Siti dan Zulaikha. 2013. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP Di Kabupaten Tegal). *Diponegoro Journal Of Accounting Volume 2, Nomor 4*
- Najib, Debby Farihun. (2013). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Prang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Brawijaya, Malang.
- Pancawati dan Nila Yulianawati. 2011. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3(1):p:126-142.
- Pohan, Chairil. A. 2016. *Manajemen Perpajakan Strategi Perpajakan dan Bisnis Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- 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

- Prasetyo, B. H. dan Suriadikarta, D. A. 2006. Karakteristik, Potensi, Dan Teknologi Pengelolaan Tanah Ultisol Untuk Pengembangan Pertanian Lahan Kering di Indonesia. Litbang Pertanian. 2(25). 39 hal.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2013. Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rajif, M. (2012). Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma.
- Resmi, Siti. 2014. Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 8. Jakarta: Salemba Empat
- Robbins, S. 2008. Perilaku Organisasi, Jilid I dan II, alih Bahasa : Hadyana Pujaatmaja. Jakarta: Prenhallindo.
- Rochmat Soemitro. 2012. Perpajakan Teori dan Teknis Pemungutan. Bandung: Graha Ilmu.
- Rusmawanti Sochi dan Wardani Dewi Kusuma. 2015. Pengaruh Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak, Dan Sensus Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Yang Memiliki Usaha. Jurnal Akuntansi, Vol 3 No 2. Hal 75-91
- Rustiyarningsih, Sri. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Widya Warta No. 2 Tahun XXXV, Juli 2011 hal. 44-54.
- Situmorang, Helmi. 2010. Filsafat Ilmu dan Metode. Riset. Medan: USU Press.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.

- Susanto, Herry. 2012. Membangun Kesadaran Dan Kepedulian Sukarel Wajib Pajak . www.pajak.go.id/
- Syahril, Farid. 2013. Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pph Orang Pribadi. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
- Widayanti dan nurilis.2010. “faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. (studi kasus pada KPP pratama gambir tiga)”.SNA XIII Purwokerto Wilda (2015)
- Afifah, I., & Sopiany, H. M. (2017). Efek Mediasi Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pengaruh Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Penghasilan, *87*(1,2), 149–200.
- Arifin, S. B. (2018). Pengaruh Tax Amnesty, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Medan Polonia. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, *18*(2), 178–188. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntan/article/view/4817/4234>
- Bahri, S. (2020). Analisi Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, *20*(1), 1–15. <https://doi.org/10.30596/jrab.v20i1.4754>
- Ningsih, S. S., & Saragih, F. (2020). Pemahaman Wajib Pajak Pelaku Umkm Mengenai Peraturan Pemerintah Tentang Pp No.23 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Pajak Umkm. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, *20*(1), 38–44. <https://doi.org/10.30596/jrab.v20i1.4870>

- Perpajakan, P., Perpajakan, D. S., Tambunan, B. H., & Socialization, T. (2021). Pelayanan Perpajakan, Dan Sosialisasi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 21(1), 107–118. <https://doi.org/10.30596/jrab.v21i1.6531>
- Ritonga, P. (2012). Pengaruh Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. *Jurnal SAINTIKOM*, 11(3).
- Budiarti, F., & Fadhilah, H. (2022). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Pemutihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Pajajaran I Kota Bandung. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Perbankan*, 16(1), 657–672.
- Dahrani, D., Sari, M., Saragih, F., & Jufrizen, J. (2021). Model Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Melakukan Usaha di Kota Medan). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(02), 379–389.
- Dzulfitriah, F., & Saepuloh, C. (2021). Pengaruh Program Pemutihan Denda Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Samsat Kabupaten Garut. *Festival Riset Ilmiah Manajemen & Akuntansi*, 4, 32–39.
- Hamzah, M. (2018). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Makassar. Universitas Negeri Makassar.
- Hanum, Z. (2009). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Usaha Kecil Menengah Dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan Di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Kultura*, 10(1).

- Harjo, D. (2019). *Perpajakan Indonesia Sebagai Materi Perkuliahan di Perguruan Tinggi*. Mitra Wacana Media.
- Hartanti, Ratiyah, Setyaningsih Dyah, E., & Ammelia Rizky, D. (2022). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Badung Barat. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 9(1), 23–28.
- Herryanto, M., & Toly, A. A. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. *Accounting and Tax Review*, 1(1), 125–135.
- Hutagaol, J. (2008). *Perpajakan Isu-isu Kontemporer*. Graha Ilmu.
- Ilhamsyah, R., Endang, M. G. W., & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi SAMSAT Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 8(1), 1–9.
- Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*. UMSU Press.
- Lestari, E. M. P., H, L. B., & Pranaditya, A. (2018). Pengaruh Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kedadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Di KPP Pratama Semarang Candisari). *Journal Of Accounting*, 4(4), 1–20.

- Masita, N. (2019). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Biaya Kepatuhan, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintah Dan Hukum, Dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama . *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen (JSAM)*, 1(3), 50–101.
- Meifari, V. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating Di Kota Tanjungpinang. *Jurnal Economic, Accounting, Scientific (Cash)*, 1(1), 39–51.
- Melati, I. S., Azmi, Z., & Azhari, I. P. (2021). Pengaruh Pengetahuan , Kewajiban Moral , Program Pemutihan , dan Razia Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Pekanbaru. *Economics, Accounting and Business Journal*, 1(1), 365–379.
- Mindan, R., & Ardini, L. (2022). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 11(2), 1–18.
- Mumu, A., Sondakh, J. J., & Suwetja, I. G. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa. *Jurnal Riset Akuntansi*, 15(2), 175–184.
- Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Pedoman dan Tata Cara Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

- Rahayu, C., & Amirah. (2018). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSA. *Jurnal PERMANA*, 10(1), 1–14.
- Resmi, S. (2013). *Perpajakan: Teori dan Kasus* (7th ed.). Salemba Empat.
- Rialdy, N. (2022). Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Medan Selatan. *National Multidisciplinary Sciences*, 1(3), 413–423.



PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN

No. Agenda: /JDI/SKR/AKT/FEB/UMSU/01/02/2023

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

Medan, 01/02/2023

Dengan hormat,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Siti Widya Astuti Marpaung
NPM : 1905170223
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

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

Identifikasi Masalah : Masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya yang di akibatkan oleh kurangnya pengetahuan dan permasalahan tentang pajak.

Rencana Judul : 1. pengaruh persepsi, motivasi, peluang terhadap minat mahasiswa jurusan Akuntansi, sebagai konsultan pajak
2. Pengaruh pemahaman, kualitas pelayanan, sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak dengan motivasi sebagai variable moderating
3. Pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak dengan sanksi sebagai variabel e moderating

Objek/Lokasi Penelitian : mahasiswa Akuntansi UMSU, KKP pratama medan polonia, kantor SAMSAT medan selatan

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

Hormat Saya
Pemohon

(Siti Widya Astuti Marpaung)

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3, Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN

Nomor Agenda: /JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/01/02/2023


Nama Mahasiswa : Siti Widya Astuti Marpaung
NPM : 1905170223
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Tanggal Pengajuan Judul : 01/02/2023
Nama Dosen pembimbing*) : Pandapotan Ritonga, SE., M.Si (13 Februari 2023)

Judul Disetujui**)

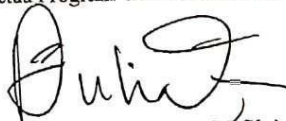
Pengaruh Pemahaman m-Bajak, kualitas Pelayanan
Terdhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui sanksi Pajak
di KPP Pratama Medan Polonia
fce
21/2 2023

Medan, 21 Feb 2023

Dosen Pembimbing


Pandapotan Ritonga SE M.Si

Disahkan oleh:
Ketua Program Studi Akuntansi


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

Keterangan:
*) Ditisi oleh Pimpinan Program Studi
**) Ditisi oleh Dosen Pembimbing
selanjutnya disahkan oleh Prodi dan Dosen Pembimbing, scan/foto dan uploadlah lembar-ar ke-2 ini pada form online "Upload pengesahan Judul Skripsi"



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

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

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING
PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA**

NOMOR : 905/TGS/II.3-AU/UMSU-05/F/2023

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan
Persetujuan permohonan judul penelitian Proposal / Skripsi dari Ketua / Sekretaris :
Program Studi : Akuntansi
Pada Tanggal : 21 februari 2023

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa :

Nama : Siti Widya Astuti Marpaung
N P M : 1905170223
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Akuntansi
Judul Proposal / Skripsi : Pengaruh Pemahaman M-Pajak, Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sanksi Pajak Di KPP Pratama
Medan Polonia

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

Dengan demikian di izinkan menulis Proposal / Skripsi dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal / Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Skripsi harus berjarak 3 bulan setelah pelaksanaan Seminar Proposal ditandai dengan Surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
3. **Proyek Proposal / Skripsi dinyatakan " BATAL " bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : 27 Maret 2024**
4. Revisi Judul

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wubarakatuh.

Ditetapkan di : Medan
Pada Tanggal : 05 Ramadhan 1444 H
27 Maret 2023 M



Dekan

Dr. H. Januari., SE., MM., M.Si
NIDN : 0109086502



Tembusan :

1. Pertiinggal





PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

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

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap :

S	I	T	I	W	I	D	Y	A	A	S	T	U	T	I		
M	A	R	P	A	U	N	G									

NPM :

1	9	0	5	1	7	0	2	2	3							
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--

Tempat.Tgl. Lahir :

G	U	N	U	N	G	M	E	L	A	Y	U	A	S	A	H	A	N
2	4	A	P	R	I	L	2	0	0	1							

Program Studi : Akuntansi /
Manajemen

Alamat Mahasiswa :

B	A	R	U	2	V	I	L	L	A	H	A	R	J	O	S	A
R	i				I	N	D	A	H	N	O	3	8			

Tempat Penelitian :

K	P	P	M	E	D	A	N	P	O	L	O	N	I	A		

Alamat Penelitian :

1	7	A	J	A	L	A	N	S	U	K	A	M	U	L	I	A	
K	E	C	A	M	A	T	A	N	M	E	D	A	N	M	A	I	M
U	N																

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

Berikut saya lampirkan syarat-syarat lain:

1. Transkrip nilai sementara
2. Kwitansi SPP tahap berjalan

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

Diketahui
Ketua/Sekretaris Program Studi

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

Wassalam
Pemohon



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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

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

Nomor : 900/II.3-AU/UMSU-05/F/2023
Lampiran : -
Perihal : Izin Riset Pendahuluan

Medan, 05 Ramadhan 1444 H
27 Maret 2023 M

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan
KPP Pratama Medan Polonia
Jln. Sukamulia No. 17A, Gedung Kanwil DJP Sumut
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

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

Nama : Siti Widya Astuti Marpaung
Npm : 1905170223
Program Studi : Akuntansi
Semester : VIII (Delapan)
Judul Skripsi : Pengaruh Pemahaman M-Pajak, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sanksi Pajak Di KPP Pratama Medan Polonia

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

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Tembusan :
1. Pertinggal



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



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

Nomor : S-29/WPJ.015/2023
Sifat : Segera
Hal : Perseetujuan Izin Riset

13 April 2023

Yth. Siti Widya Astuti Marpaung
Jl Garu 2 Villa Harjosari Indah No.38

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan surat pengantar izin riset nomor 900/II.3-AU/UMSU-05/F/2023 tanggal 27 Maret 2023, dengan informasi:

NIM : 1905170223
Kategori Riset : Gelar-S1
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Judul Riset : Pengaruh Pemahaman M-Pajak, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sanksi Pajak
Izin yang Diminta : Data Statistik

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

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

1. Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: 14 April 2023 s.d. 13 Oktober 2023;
2. Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
3. Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
4. Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;

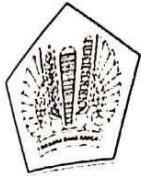
5. Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

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



Bismar Fahlerie



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

Nomor : S-29/WPJ.015/2023
Sifat : Segera
Hal : Surat Selesai Riset

13 April 2023

Yth. Siti Widya Astuti Marpaung
Jl Garu 2 Villa Harjosari Indah No.38

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan surat pengantar izin riset nomor 900/II.3-AU/UMSU-05/F/2023 tanggal 27 Maret 2023, dengan informasi:

NIM : 1905170223
Kategori Riset : Gelar-S1
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Judul Riset : Pengaruh Pemahaman M-Pajak, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sanksi Pajak

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

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

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



Bismar Fahlerie



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

KANWIL DJP SUMATERA UTARA I

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

Nomor : S-309/RISET/WPJ.04/2023
Sifat : Biasa
Hal : Persetujuan Izin Riset
Medan, 11 April 2023

Yth Siti Widya Astuti Marpauang

Ji Garu li Villa Harjosari Indah No 38 Medan

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: 05732-2022 pada 1 April 2023, dengan informasi:

NIM	: 1905170223
Kategori riset	: Gelar-S1
Jurusan	: Akuntansi Perpajakan
Fakultas	: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi	: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Judul Riset	: Pengaruh Pemahaman M-Pajak, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sanksi Pajak di Kpp Pratama Medan Polonia
Izin yang diminta	: Data, Kuisisioner, Wawancara,

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

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: 8 Juli 2022 s/d 7 Januari 2023;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat mengherbitkan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

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

Ttd.

Bismar Fahlerie



sadar
pajak

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



BERITA ACARA SEMINAR PROGRAM STUDI AKUNTANSI


Pada hari ini *Rabu, 24 Mei 2023* telah diselenggarakan seminar Program Studi Akuntansi menerangkan bahwa :


Nama : *Siti Widya Astuti Marpaung*
 NPM. : *1905170223*
 Tempat / Tgl.Lahir : *Asahan, 24 April 2001*
 Alamat Rumah : *Jln. Garu 2 Villa Harjosari Indah No. 38*
 Judul Proposal : *Pengaruh Pemahaman M-Pajak, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sanksi Pajak Pada KPP Pratama Medan Polonia*
 Disetujui / tidak disetujui *)


Item	Komentar
Judul	<i>Pahami judul, berikan daya objek peneliti-</i>
Bab I	<i>- Pembahasan tentang kebijakan fiskal, indikator fiskal nasional dan sumber nasional</i>
Bab II	<i>- Pembahasan bab II, kerangka berpikir/konsep.</i>
Bab III	<i>- Pembahasan definisi operasional, metode penelitian, populasi & sampel, instrumen kuisioner, validasi & keabsahan</i>
Lainnya	<i>Tambah daftar pustaka.</i>
Kesimpulan	<input checked="" type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus


Medan, 24 Mei 2023

TIM SEMINAR

Ketua

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

Sekretaris

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

Pembimbing

 Pandapotan Ritonga, SE., M.Si

Pemanding

 Henny Zurika Lubis, SE., M.Si



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



PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar proposal Program Studi Akuntansi yang diselenggarakan pada hari *Rabu, 24 Mei 2023* menerangkan bahwa:

Nama : Siti Widya Astuti Marpaung
NPM : 1905170223
Tempat / Tgl.Lahir : Asahan, 24 April 2001
Alamat Rumah : Jln. Garu 2 Villa Harjosari Indah No. 38
Judul Proposal : Pengaruh Pemahaman M-Pajak, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sanksi Pajak Pada KPP Pratama Medan Polonia

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

Medan, 24 Mei 2023

TIM SEMINAR

Ketua

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

Sekretaris

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

Pembimbing

Pandapotan Ritonga, SE., M.Si

Pemanding

Henny Zurika Lubis, SE., M.Si

Diketahui / Disetujui
a.n.Dekan
Wakil Dekan I

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

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Siti Widya Astuti Marpaung
Tempat/Tanggal Lahir : Gunung Melayu, Asahan/24 April 2001
NPM : 1905170223
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Anak Ke : 4 (Empat) dari 4 (Empat) Bersaudara
Alamat : Jln. Garu 2 Villa Harjosari Indah Tahap 2 No. 38
No. Telepon : 0853 5976 2759
E-Mail : widya_marpaung@yahoo.com

Data Orang Tua

Nama Ayah : M. Hasyim Marpaung
Nama Ibu : Siti Mahmuda
Pekerjaan Ayah : Petani/Pekebun
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Gunung Melayu, Asahan

Riwayat Pendidikan

1. Tahun 2007 – 2013 : SD Negri 017141
2. Tahun 2013 – 2016 : SMP Swasta Ai-Azhar Medan
3. Tahun 2016 – 2019 : SMA Swasta Harapan Medan
4. Tahun 2019 – Sekarang : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, Agustus 2023

Siti Widya Astuti Marpaung
NPM 1905170223