

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN FISKUS PAJAK DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

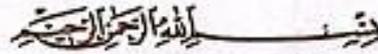
*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)
Program Studi Akuntansi*



Oleh :

NAMA : DHIA SHAFI MUHARRAMI
NPM : 2005170181
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024



PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Rabu, tanggal 12 Juni 2024, pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seferusnya.

MEMUTUSKAN

Nama : **DHIA SHAFI MUHARRAMI**
NPM : **2005170181**
Program Studi : **AKUNTANSI**
Konsentrasi : **AKUNTANSI PERPAJAKAN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK KUALITAS PELAYANAN FISKUS PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA MEDAN.**

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

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II

(Signature)
ssoc. Prof. Dr. Hj. Maya Sari, S.E., M.Si., Ak., CA.)

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

Pembimbing

UMSU
(Signature)
(Umi Kalsum, S.E., M.Si.)

Panitia Ujian

Ketua

Sekretaris

(Signature)
(Dr. H. Jamuri, S.E., M.M., M.Si., CMA)

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



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama : DHIA SHAFI MUHARRAMI
N.P.M : 2005170181
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Skripsi : PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA MEDAN.

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Juni 2024

Pembimbing Skripsi

(UMI KALSUM, S.E., M.Si.)

Diketahui/Disetujui

Oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Assoc. Prof. Dr. Hj. ZULIA HANUM, S.E., M.Si.)

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



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



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

BERITA ACARA PEMBIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dhia Shafa Muharrami
NPM : 2005170181
Dosen Pembimbing : Umi Kalsum, S.E., M.Si.
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Judul Penelitian : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Medan.

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- tertera beberapa kesalahan dan rumusan masalah.		
Bab 2	- tambahkan teori pendukungnya.		
Bab 3	- Analisa teknik pengambilan data		
Bab 4	- Pembahasan perbaikan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu.	3/2024 /6	
Bab 5	- Perbaiki kesimpulan dan saran.	3/2024 /6	
Daftar Pustaka	- Sesuai kam dengan metode.	3/2024 /6	
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Acc sesuai dengan bidan.	6/2024 /6	

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

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

Medan, Juni 2024
Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing

(Umi Kalsum, S.E., M.Si.)



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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : *Dhia Shafa Muharrami*
NPM : *2005170181*
Program Studi : *Akuntansi*
Konsentrasi : *Akuntansi Perpajakan*
Judul Penelitian : *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Medan.*

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

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

Medan, Juni 2024
Saya yang menyatakan

Dhia Shafa Muharrami

ABSTRAK

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN FISKUS PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA MEDAN

DHIA SHAFI MUHARRAMI

2005170181

Email : dhiashafaldrs@gmail.com

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal yang dilakukan pada wajib pajak orang pribadi di kota Medan yang mempunyai NPWP. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi di kota Medan. Penelitian ini menggunakan data primer. Sampel yang diambil dengan teknik random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode yang digunakan menggunakan metode angket atau kuesioner. Data dianalisis dengan uji regresi linear berganda, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Dengan bantuan aplikasi SPSS Versi 24. Hasil dari 100 responden yang menggunakan perhitungan diperoleh bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus pajak dan sanksi pajak berpengaruh simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak maka akan meningkatnya persentase kenaikan kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi di Kota Medan.

Kata Kunci : *Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Pajak dan Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak*

ABSTRACT

THE EFFECTS OF TAXPAYER AWARENESS, THE QUALITY OF TAX SERVICES AND TAX SANCTIONS ON TAXPAYERS COMPLIANCE IN THE CITY OF MEDAN

DHIA SHAFI MUHARRAMI

2005170181

Email : dhiashafaldrs@gmail.com

This research is a quantitative study with an associative causal approach conducted for the taxpayers compliance in the city of Medan. The purpose of this study was to determine how the effect of taxpayer awareness, the quality of tax services and tax sanctions for the taxpayers in the city of Medan. This study uses primary data. Samples were taken by random sampling technique, with a total sample of 100 respondents. Data were analyzed by multiple linear regression, classical assumption test and hypothesis testing. With the help of SPSS Version 24 application. The method of collecting data related to the research problem was carried out using a questionnaire method. The results of 100 respondents using calculations showed that taxpayer awareness, the quality of tax authorities services and tax sanctions had a simultaneous influence on taxpayers, the higher the percentage increase in taxpayer compliance among individual taxpayers in the city of Medan.

Keywords : *Taxpayer Awareness, Tax Quality Services, Tax Sanctions, Taxpayer Compliance*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT. yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Medan”**. Shalawat beriring salam penulis persembahkan kepada Nabi besar Muhammad Saw. Yang memiliki akhlakulkarimah sebagai penuntun para umat, semoga kita dapat berpegang teguh pada ajarannya sehingga dapat menghantarkan kita ke syafaatnya (kemuliaan dan kebahagiaan) di dunia dan akhirat kelak.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program Pendidikan Strata Satu (S1) guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, Terkhusus dan sangat istimewa untuk orang tua penulis tercinta dan terkasih, rasa hormat yang tulus penulis ucapkan terima kasih banyak untuk Ayahanda tercinta H. Syarief Husein S.E., Ak., MM dan Ibunda Hj. Hayatun Nida tercinta yang selalu memberikan do'a, semangat, bimbingan mendidik dan mengasuh dengan seluruh curahan kasih sayang hingga penulis dapat meraih Pendidikan yang layak hingga sampai di bangku perkuliahan. Kepada Abang penulis Fashhan Hanif Al-Mutahajjid S.T serta Adik-adik penulis Putri Fadilla Aiyra dan Sarah Sajida Azzahra

terima kasih atas do'a, motivasi dan dukungannya untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, sudah selayaknya segala keindahan hati mengucapkan terima kasih yang tulus kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu. Kepada yang terhormat

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M. AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Januri, S.E,MM.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E.,M.Si selaku WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Hasrudi Tanjung, SE, M.Si selaku WD III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Assoc. Prof. Dr. Zulia Hanum SE, M,Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Riva Ubar, SE, M.Si., Ak., CA., CPA selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
7. Ibu Umi Kalsum, SE. M.Si selaku dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

8. Seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan segala ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada penulis, serta seluruh staff pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu penulis baik selama masa pelaksanaan maupun dalam penyusunan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat terdekat saya, Sasa, Zamzam, Nana, Indah, Caca, Yunita, Azra dan untuk teman kelas D Akuntansi Pagi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu serta seluruh teman angkatan Akuntansi 2020 yang akan meraih gelar sarjana bersama-sama.

Dalam skripsi ini, masih banyak kekurangan baik dari segi isi, penyajian, materi maupun susunan bahasa penyampaian. Hal ini disebabkan karena kemampuan, pengalaman ilmu yang dimiliki penulis masih terbatas. Diharapkan kritik dan saran yang membangun, sehingga skripsi ini dapat lebih baik lagi.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih, semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca dan semoga Allah Swt selalu melimpahkan karunia, rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Aamiin Ya Rabbal Alamin

Wassalamualaikum

Medan, 6 Juni 2024

Penulis

Dhia Shafa Muharrami
NPM 2005170181

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Gambaran Umum Perpajakan	12
2.1.2 Konsep Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak.....	24
2.1.4 Kualitas Pelayanan Fiskus Pajak.....	28
2.1.5 Sanksi Pajak	32
2.2 Penelitian Terdahulu.....	36
2.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ..	41
2.2.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	42
2.2.3 Pengaruh Sanksi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	42
2.3 Hipotesis.....	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Jenis Penelitian.....	45
3.2 Definisi Operasional.....	46
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	48
3.4 Teknik Populasi dan Pengambilan Sampel	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data	50
3.6 Teknik Analisis Data	52
3.6.1 Analisis Linier Berganda	52
3.6.2 Uji Hipotesis	55
3.6.3 Koefisien Determinasi	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Hasil Penelitian	58
4.1.1 Deskripsi Data	58
4.2 Analisis Data	60
4.3 Pembahasan	70
BAB V PENUTUP	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	72
 DAFTAR PUSTAKA	 77
LAMPIRAN	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	43
--------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Yang Menyetorkan SPT di KPP Pratama	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1 Definisi Operasional	46
Tabel 3.2 Waktu Penelitian	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	59
Tabel 4.2 P-Plot Of Regression Standardized Residual	61
Tabel 4.3 Multikolonieritas Test	62
Tabel 4.4 Analisis Linear Berganda	64
Tabel 4.5 Uji T	66
Tabel 4.6 Uji F	69
Tabel 4.7 Koefisien Determinasi	70

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai negara berkembang yang membutuhkan dana besar untuk membiayai segala aspek kebutuhan baik dari aspek internal maupun eksternal. Indonesia memiliki berbagai macam potensi yang dimiliki untuk menjadi negara yang lebih maju dalam pelaksanaan pembangunan negara. Oleh karena itu untuk menjadi negara yang lebih maju pemerintah dituntut untuk lebih bijaksana dalam mengelola sumber penerimaan ataupun pengeluaran negara. Pada pengeluaran rutin negara seperti pegawai pemerintah, serta untuk berbagai macam subsidi yang diantaranya pada sektor pendidikan, kesehatan, pertahanan dan keamanan, perumahan rakyat, ketenagakerjaan, agama, lingkungan hidup dan pengeluaran pembangunan lainnya dan juga untuk membiayai seluruh kepentingan umum tersebut, salah satu yang dibutuhkan dan terpenting dalam peran aktif masyarakat untuk memberikan iuran tahunan kepada negara dalam bentuk pajak yang dimana itu merupakan salah satu sumber penerimaan dalam suatu negara. (Cindy & Yenni, 2013)

Pajak termasuk salah satu sumber pendapatan terbesar di suatu negara. Sumber penerimaan negara untuk membiayai pengeluaran pemerintah yang bersifat umum ialah pajak. Pajak juga ditempatkan pada posisi sebagai sumber penerimaan utama dalam meningkatkan kas negara. Hal tersebut dapat dilihat dari semakin tingginya target penerimaan negara yang diharapkan dari sektor pajak sehingga pencapaian yang di rencanakan oleh pemerintah belum mencapai hasil maksimal. Definisi pajak menurut Undang-undang Nomor 16

Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. (Bahri, 2020)

Sementara itu, menurut Prof. DR. Rochmat Soemitro, S.H., dalam buku (Hanum et al., 2018) pajak adalah iuran rakyat berupa kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontrasepsi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pajak merupakan penerimaan negara yang sangat penting bagi pembangunan penopang perekonomian suatu negara yang memberikan kontribusi terbesar bagi pemasukan di negara tersebut. Pencapaian tujuan tersebut diperlukan adanya kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat, sehingga di negara tersebut dituntut untuk memaksimalkan pencapaian yang direncanakan oleh pemerintah. Hal ini dikarenakan masih banyaknya wajib pajak yang tidak melaporkan besarnya pajak sesuai dengan yang diberikan pemerintah, dan cenderung mengurangi biaya pajak yang ditetapkan. Pada permasalahan-permasalahan yang ada pada pemungutan pajak salah satunya disebabkan kurangnya kesadaran wajib pajak.

Direktorat Jenderal Pajak telah banyak melakukan upaya untuk usaha peningkatan pendapatan pajak demi kemakmuran bersama. Salah satu cara untuk mengoptimalkan pendapatan pajak adalah dengan meningkatkan kesadaran membayar pajak. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan

sebagai pembiayaan Negara sangat diperlukan untuk meningkatkan penerimaan pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga Negara yang selalu menjunjung tinggi UUD 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan Negara. Peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya *self assesment System*, artinya wajib pajak menghitung, mempertimbangkan, menyetor, dan melaporkan sendiri berapa hutang pajaknya. Konsekuensi dari *Self Assesment System*, setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib mendaftarkan diri sendiri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). (Choirul Anam et al., n.d.)

Menurut (Winerungan, 2012) salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Kepatuhan wajib pajak merupakan persoalan yang sejak dulu ada di perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya. Pada penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengetahuan pajak penting dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan pajak (Hardiningsih & Yulianawati, 2011). Artinya wajib pajak lebih bersedia untuk memenuhi aturan dan ketentuan yang berlaku jika mereka memahami konsep dasar perpajakan. (Wahyudi, 2018)

Kepatuhan Perpajakan ialah suatu keadaan wajib pajak yang dimana memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak dan

kewajiban perpajakannya. Berikut faktor yang dapat mendorong kepatuhan pajak antara lain :

Menurut (Kartini & Isroah, 2017). Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh untuk meningkatkan kepatuhan pajak yang lebih baik lagi. Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara.

Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan hal yang penting pada setiap warga negara yang tercatat pada NPWP yang disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut. Peran pelayanan fiskus penting kaitannya dengan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya, aparat pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran wajib pajak agar melakukan kewajiban membayar pajak. (Fikrianingrum & Syafruddin 2012) Menurut (Mardiasmo, 2016), Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Untuk terciptanya keteraturan dan ketertiban pajak. Sanksi pada pajak berguna untuk dasar pemerintah menentukan wajib pajak yang melanggar aturan, yang dimana jika kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan maka akan ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi.

Agar target pajak akan tercapai, perlu adanya ketimbulan kesadaran serta

kepatuhan pada setiap masing-masing masyarakat yang memenuhi kewajiban perpajakan. Kesadaran wajib pajak akan timbul pada wajib pajak sendiri tanpa adanya sanksi pada setiap perpajakan. Kualitas pelayanan fiskus adanya karena untuk memberikan pelayanan khusus terhadap wajib pajak yang memiliki kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak timbul agar setiap wajib pajak akan sadar dan patuh jika terkena adanya sanksi yang diperoleh. Sedangkan adanya timbul kepatuhan wajib pajak karena mengetahui sanksi pajak sehingga para wajib pajak akan patuh terhadap membayar pajak.

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada (Hardiningsih, 2011). Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. (Kodoati et al., 2016) Penelitian yang dilakukan oleh (Jatmiko, 2016) menemukan bahwa kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tinggi atau rendahnya sikap patuh wajib pajak untuk membayarkan kewajiban perpajakannya pada dasarnya dapat disebabkan oleh beberapa faktor misalnya, kesadaran wajib pajak. Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Muflih, 2017) ia mengungkapkan bahwa rasa sadar wajib pajak masih tergolong rendah. Kalimat ini dapat dibuktikan dari jumlah SPT yang dilaporkan oleh wajib pajak belum mencapai target yang diharapkan untuk masing-masing pada setiap Kantor Pelayanan Pajak. Demi meningkatkan kesadaran wajib pajak dapat dilakukan dengan melibatkan sarana pendidikan, yang dimana dengan memberikan pemahaman tentang

perpajakan maka akan memberikan dampak positif kepada kesadaran wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya.

Berikut data yang diperoleh mengenai jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT di KPP Pratama Medan Timur :

Tabel 1.0.1 Jumlah Wajib Pajak Yang Menyetorkan SPT di KPP Pratama

Keterangan	2019	2020	2021	2022	2023
WPOP Terdaftar	122.907	137.348	143.668	150.315	154.930
WPOP Wajib SPT	46.902	46.862	48.503	48.330	47.771
WPOP Lapor SPT	37.346	41.015	42.158	39.792	42.037
Rasio Kepatuhan SPT WPOP	79,63%	87,52%	86,92%	82,33%	88,00%

Sumber : KPP Pratama Medan Timur

Berdasarkan pada data tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah SPT yang disetorkan setiap tahunnya dapat dikatakan masih tergolong fluktuatif atau naik dan turun dari tahun ke tahun. Dengan demikian, rasio kepatuhan wajib pajak pada 2023 mampu melampaui rasio pada tahun-tahun sebelumnya. Pada 2022, rasio kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT adalah sebesar 82,33%. Pada 2021 rasio kepatuhan wajib pajak tercatat 86,92%. Sementara itu rasio kepatuhan pada 2020 dan 2019 masing-masing sebesar 87,52% dan 79,63%. Sebagai informasi, setiap wajib pajak memiliki kewajiban untuk mengisi SPT dengan benar dan jelas. Yang dimana, rasio kepatuhan wajib pajak harus mencapai sebesar 100% untuk mencapai target di setiap tahunnya. SPT tersebut disampaikan oleh wajib pajak ke kantor pelayanan pajak (KPP) tempat wajib pajak terdaftar atau melalui

saluran elektronik yang disediakan oleh DJP. Realisasi kepatuhan masyarakat atau wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak dan membayar pajak sepanjang tahun. Yang dimana disampaikan oleh Direktur Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (Suryo Utomo, 2023) “Angka yang sebenarnya turun dari realisasi tahun ke tahun dapat dicapai jika hal tersebut sudah melebihi target yang dipasang yakni 80%”. Kesimpulannya dari data tersebut bahwa kesadaran wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Timur masih kurang dalam memenuhi kewajibannya untuk menyampaikan atau melaporkan SPT. Menurut (Hanum, 2018) Dalam Penyampaian SPT sangat menentukan realisasi penerimaan pajak (PPh) pasal 21. Agar prosedur pelaksanaan penyampaian SPT masa seperti pemotongan, penyetoran, pelaporan pajak atas penghasilan wajib pajak dapat dilakukan sebaik-baiknya, maka perlu ditetapkan ketentuan mengenai pelaksanaan pemotongan, penyetoran, pelaporan pajak penghasilan (PPh). (Sahra, 2022)

Selain itu yang menjadi faktor lainnya ialah persepsi wajib pajak mengenai adanya sanksi perpajakan. Banyak kasus kecurangan yang terjadi di Indonesia, wajib pajak yang akan membayarkan pajaknya dengan mengecilkan besaran pajak terutang, biasanya kecurangan dapat dibantu oleh oknum pegawai pajak itu sendiri. Dengan adanya sanksi pajak maka dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak, yang secara otomatis hal ini juga akan berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Adapun tolak ukur kepatuhan dideskripsikan menjadi sebuah sikap atau tindakan wajib pajak dalam melakukan segala hal yang menjadi kewajibannya dan juga menerima hak yang sesuai aturan dalam undang-undangan yang berlaku (Fatah & Oktaviani, 2021)

Dari latar belakang yang telah dipaparkan oleh penulis, maka penulis tertarik meneliti lebih lanjut dengan memilih judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah yang ada, yaitu :

1. Kurangnya kesadaran wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan pada wajib pajak orang pribadi yang mengalami penurunan.
2. Pelayanan yang baik dari petugas fiskus tidak menjamin tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi.
3. Adanya dampak wajib pajak yang tidak patuh menerima sanksi dan kerugian negara akibat ketidakpahaman yang dilakukan.
4. Terdapat sanksi yang tegas hanya tertulis di UU saja sehingga wajib pajak orang pribadi masih saja lalai dalam membayar pajak.
5. Kurangnya kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus pajak, dan sanksi pajak yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Medan.

1.3 Rumusan Masalah

Untuk memfokuskan penelitian ini maka diperlukannya suatu rumusan masalah untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Berdasarkan dari latar belakang masalah yang terdapat maka permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Medan?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Medan?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Medan?
4. Apakah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Medan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Medan.

4. Untuk mengetahui pengaruh antara kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus pajak dan adanya sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Medan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yang diharapkan dari penulis adalah sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

Untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat pada penulis saat dibangku perkuliahan dan untuk mengetahui tingkat kesadaran perpajakan pada wajib pajak serta untuk mengembangkan kreativitas untuk melakukan penelitian ilmiah yang kemudian disajikan dalam bentuk laporan yang lebih baik.

b. Bagi Akamedik

Sebagai bentuk sumber informasi ataupun referensi mengenai pembelajaran penyampaian pajak, mengetahui perkembangan baik dari segi informasi maupun teknologi yang sedang dipakai.

c. Bagi Wajib Pajak

Sebagai sumber informasi tentang perpajakan sehingga dapat membangun kesadaran serta kepatuhan masyarakat untuk lebih mengetahui tentang pajak sehingga dapat memnuhi kewajiban perpajakan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan mengangkat isu atau topik yang sama mengenai kesadaran wajib pajak, kualitas fiskus pajak dan sanksi pajak.

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Gambaran Umum Perpajakan

A. Pajak

Menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan No. 6 Tahun 1983 yang telah diubah dengan Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 pasal 1 angka 1, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa dengan tidak mendapat imbalan apapun baik secara langsung dan digunakan untuk kepentingan negara bagi kemakmuran rakyat. Menurut (Sinambela & Lyssartika, 2021) pajak merupakan salah satu dana pemerintah untuk mendanai pembangunan pusat dan daerah.

Pengertian pajak menurut Rochmat Soemitro dalam buku (Hanum et al. 2018) “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Sedangkan menurut S.I. Djajadiningrat dalam buku (Resmi, 2013a) “Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum”.

Kemudian dalam buku (Resmi,2013b) Menurut Dr. N. J. Feldman “Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum”.

Dalam buku (Purwono, 2010) Menurut Prof. Dr. M.J.H Smeets “Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakan tanpa adanya kontraprestasi, yang dapat ditunjukkan dalam kasus yang bersifat individual; maksudnya adalah untuk membiayai pemerintah.

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Hal yang harus dipahami mengenai kontraprestasi dalam pembayaran pajak adalah walaupun dengan membayar pajak tidak menerima secara langsung balas/jasa pembayaran pajak yang dilakukan wajib pajak tetapi sebenarnya secara tidak langsung wajib pajak tetap akan mendapatkan balas jasa dari pemerintah. Hanya saja balas jasa tersebut tidak bersifat individual tetapi akan dirasakan bersama-sama oleh seluruh anggota masyarakat lainnya baik yang membayar pajak maupun yang tidak membayar pajak seperti penyelenggaraan keamanan, pertahanan negara, kesejahteraan umum perbaikan mutu pendidikan, pembangunan jalan umum, pelayanan kesehatan umum, saluran irigasi dan semua kegiatan pembangunan lainnya dimana sebagian dibiayai dari pajak yang dibayarkan oleh masyarakat dan dinikmati oleh lapisan masyarakat (Wahyudi, 2018)

Dari pengertian para ahli diatas, maka dapat ditarik satu kesimpulan :

- a. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta pada aturan pelaksanaannya.
- b. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontrasprestasi individual oleh pemerintah.
- c. Pembayaran pajak digunakan untuk pengeluaran pemerintah bagi kepentingan masyarakat.
- d. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

B. Fungsi Pajak

Menurut (Siti Resmi, 2017) terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* dan fungsi *regularend*.

- a. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan Negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara.

Upaya tersebut ditempuh dengan ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi Bangunan (PBB), dan lain-lain.

b. Fungsi *Regularend* (Pengatur)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan. Beberapa contoh penerapan pajak sebagai fungsi pengatur adalah :

1. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dikenakan pada saat terjadi transaksi jual beli barang mewah. Semakin mewah suatu barang maka tarif pajaknya semakin tinggi sehingga barang tersebut semakin mahal harganya. Pengenaan pajak ini dimaksudkan agar rakyat tidak berlomba-lomba untuk mengonsumsi barang mewah (mengurangi gaya hidup mewah).
2. Tarif Pajak progresif dikenakan atas penghasilan: dimaksudkan agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi memberikan kontribusi (membayar pajak) yang tinggi pula, sehingga terjadi pemerataan pendapatan).
3. Pembebasan pajak penghasilan atas sisa hasil usaha koperasi: dimaksudkan untuk mendorong perkembangan koperasi di Indonesia.
4. Tarif pajak ekspor sebesar 0%: dimaksudkan agar para pengusaha terdorong mengekspor hasil produksinya di pasar dunia sehingga dapat memperbesar devisa negara.

5. Pajak penghasilan dikenakan atas penyerahan barang hasil industri tertentu seperti industri semen, industri rokok, industri baja, dan lain-lain: dimaksudkan agar terdapat penekanan produksi terhadap industri tersebut karena dapat mengganggu lingkungan atau polusi (membahayakan kesehatan).
6. Pemberlakuan tax holiday untuk menarik investor asing agar menanamkan modalnya di Indonesia.

C. Wajib Pajak

Definisi Wajib pajak Menurut UU No. 28 Tahun 2007 pasal 1, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, pembayar pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut UU No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan (UU KUP) pada pasal 1 ayat 2 Wajib Pajak adalah “Orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”. Dapat disimpulkan bahwa wajib pajak bisa merupakan orang pribadi atau bisa juga merupakan badan.

Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 hak dan kewajiban wajib pajak adalah :

- 1) Hak Wajib Pajak
 - a. Melaporkan beberapa masa pajak dalam satu Surat Pemberitahuan Masa

- b. Mengajukan surat keberatan dan banding bagi wajib pajak dengan kriteria tertentu
 - c. Memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan untuk paling lama dua bulan dengan cara menyampaikan pemberitahuan secara tertulis atau dengan cara lain kepada Direktur Jenderal Pajak
 - d. Mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak
 - e. Mengajukan keberatan kepada Direktur Jenderal Pajak
 - f. Mengajukan permohonan banding kepada badan peradilan pajak atas Surat Keputusan Keberatan
 - g. Menunjuk seseorang kuasa dengan kasus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan
 - h. Memperoleh pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi berupa bunga atas keterlambatan pelunasan kekurangan pembayaran pajak
- 2) Kewajiban Wajib Pajak
- a. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP
 - b. Melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan pengusaha dan
 - c. tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak
 - d. Mengisi SPT dengan benar, lengkap dan jelas

- e. Menyampaikan SPT dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain rupiah yang diizinkan , yang pelaksanaannya yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan
- f. Membayar atau menyetor pajak yang terutang dengan menggunakan Surat Setoran Pajak ke Kas Negara melalui tempat pembayaran yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan
- g. Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

D. Syarat Pemungutan Pajak

Menurut (Mardiasmo, 2003) ada beberapa syarat yang harus dipenuhi agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, yaitu :

- a. Pemungutan Pajak Harus Adil (Syarat Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan di antaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing.

Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

- b. Pemungutan Pajak Harus Berdasarkan Undang-Undang (Syarat Yuridis)

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik Negara maupun warganya.

c. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomi)

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

d. Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)

Sesuai fungsi *budgetir*, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

e. Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

Contoh :

1. Bea materai disederhanakan dari 167 macam tarif menjadi 2 macam tarif.
2. Tarif PPN yang beragam disederhanakan menjadi hanya satu tarif, yaitu 11%
3. Pajak perseroan untuk badan dan pajak pendapatan untuk perseorangan disederhanakan menjadi pajak penghasilan (PPh) yang berlaku bagi badan maupun perseorangan (orang pribadi).

E. Syarat Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dibagi menjadi beberapa bagian, diantaranya adalah : (Agustinus, 2009)

a. *Official assessment system*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

Ciri-ciri *official assessment system* adalah sebagai berikut :

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
- 2) Wajib pajak bersifat pasif.
- 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

b. *Self assessment system*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggungjawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

c. *With holding system*

Sistem ini pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau pemungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

2.1.2 Konsep Kepatuhan Wajib Pajak

Di Indonesia, sistem pemungutan yang berlaku adalah *self assessment system*, dimana segala pemenuhan kewajibannya perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh

wajib pajak. Melalui sistem ini wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar atau menyetor dan melaporkan besarnya pajak yang terutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam perundang-undangan perpajakan. Fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan.

A. Kepatuhan Wajib Pajak

Kamus Besar Bahasa Indonesia seperti dikutip oleh (Rahayu,2010), istilah Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran dan aturan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan.

Berikut beberapa pengertian kepatuhan wajib pajak :

- a. Menurut (Siti Kurnia Wahyu, 2010) Mengatakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah pada prinsipnya kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara.
- b. Menurut (Safri Nurmantu, 2005) kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Menurut Kep. Dirjen Pajak No. 550 Tahun 2000 pasal satu menyatakan bahwa Wajib Pajak Patuh adalah WP yang telah ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai WP yang memenuhi kriteria

tertentu sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 55/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. Kepatuhan Wajib pajak menjadi aspek penting yang dimana sistem perpajakan Indonesia menganut *Self Assessment* yaitu pada proses mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melapor kewajibannya. Dalam pajak aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan.

Maka, kepatuhan pajak adalah kepatuhan seseorang terhadap Undang-Undang Perpajakan. Tuntutan bagi wajib pajak orang pribadi telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan. (Frederica, n.d.) Kepatuhan dalam perpajakan ada dua jenis, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substansi hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni isi dan jiwa UU perpajakan.

Pasal 12 dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 menjelaskan keharusan Wajib Pajak membayar pajak sebagai berikut :

1. Setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terhutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.

2. Jumlah pajak yang terhutang menurut Surat Pemberitahuan yang disampaikan Oleh Wajib pajak adalah jumlah pajak yang terhutang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan.

B. Asas Kepatuhan Wajib Pajak

Pajak memiliki peran yang penting bagi keberlangsungan sebuah negara. Salah satu perannya adalah sebagai sumber biaya pembangunan. Agar aktivitas perpajakan dapat berjalan lancar, pemerintah juga menyediakan sarana hukum dan asas pemungutan pajak. Asas perpajakan sendiri merupakan dasar dan pedoman yang digunakan oleh pemerintah saat membuat peraturan atau melakukan pemungutan pajak. Setidaknya ada tiga asas pemungutan pajak yang kerap dijadikan pedoman dunia (S. Kurnia Rahayu, 2010) yaitu :

- a. Asas tempat tinggal. Pemungutan pajak dilakukan berdasarkan domisili atau tempat tinggal seseorang
- b. Asas kebangsaan. Pemungutan pajak dilakukan berdasarkan kebangsaan seseorang. Sebagai contoh, meskipun ada orang Amerika yang tinggal di Jepang, orang tersebut tidak bisa diwajibkan untuk membayar pajak karena kebangsaannya bukan Jepang
- c. Asas sumber. Pemungutan pajak dilakukan berdasarkan sumber atau tempat penghasilan berada.

C. Manfaat dan Tujuan Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang sadar pajak, paham hak dan kewajiban perpajakannya dan diharapkan peduli pajak, yaitu melaksanakan

kewajiban perpajakan dengan benar dan paham akan hak perpajakannya. Pemberian predikat wajib pajak patuh sudah pasti akan memberi motivasi dan *deterrent effect* yang positif bagi wajib pajak yang lain untuk menjadi wajib pajak yang patuh.

Manfaat wajib pajak berpredikat patuh dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya tentunya akan mendapat kemudahan dan fasilitas yang lebih dibandingkan dengan pemberian pelayanan pada wajib pajak yang belum atau tidak patuh.

D. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

- a. Kesadaran Wajib Pajak
- b. Pelayanan Fiskus pajak
- c. Sanksi Pajak.

2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti dan merasa. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati.

Menurut (Putri & Suandy, 2019) Kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutang. Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang

melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku (Pandapotan Ritonga, 2011).

Menurut (Rahayu, 2017) Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh meningkatkan kepada kepatuhan pajak yang lebih baik lagi.

(Mercuri et al., n.d.) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak yaitu dengan kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, maka wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.

Faktor-faktor yang dapat memberikan peningkatan kesadaran wajib pajak yaitu :

- a. Sosialisasi perpajakan
- b. Kualitas perpajakan
- c. Kualitas individu wajib pajak
- d. Tingkat pengetahuan wajib pajak
- e. Tingkat ekonomi wajib pajak
- f. Persepsi yang baik atau sistem perpajakan yang diterapkan

Faktor yang dapat menghambat kesadaran wajib pajak adalah :

1. Prasangka negatif kepada fiskus
2. *Barrier* dari instansi luar pajak
3. Informasi mengenai korupsi semakin tinggi

4. Wujud pembangunan dirasa kurang
5. Adanya anggapan pemerintah tidak transparan mengenai penggunaan penerimaan dari sektor pajak.

Kesadaran membayar pajak selain menimbulkan kepatuhan pajak dapat pula menumbuhkan sikap kritis dalam menyikapi masalah perpajakan, seperti kebijakan-kebijakan pajak yang ditetapkan pemerintah. Sehingga penerimaan pajak sebagai penerimaan utama negara dikelola Negara dengan transparan dan akuntabel untuk kesejahteraan rakyat. Tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari :

- a) Target penerimaan pajak tercapai
- b) Tingkat kepatuhan pajak tinggi
- c) Tax ratio tinggi
- d) Jumlah wajib pajak meningkat sejalan dengan jumlah masyarakat usia produktif
- e) Jumlah tagihan pajak rendah

Indikator kesadaran wajib pajak yang digunakan adalah :

1. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara
2. Pajak ditetapkan dengan undang-undang
3. Pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran pemerintah
4. Pajak berfungsi membiayai pembangunan
5. Pajak bertujuan meningkatkan Pendidikan dan kecerdasan bangsa
6. Pajak bertujuan mensejahterakan masyarakat.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan kepada Direktorat Jenderal Pajak untuk bisa memulai perhatian mengenai kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak yaitu :

1. Melakukan sosialisasi

Pada awal mulanya dilakukan sosialisasi maka dimulai dari lingkungan yang terdekat dahulu seperti keluarga, lingkungan tempat tinggal lalu menyebar pada forum-forum ataupun lainnya. Dengan tingginya intensitas informasi yang akan diterima oleh masyarakat, maka dapat secara perlahan merubah mindset masyarakat kearah yang lebih baik mengenai perpajakan.

2. Melakukan mutu pelayanan untuk meningkatkan serta memberikan kemudahan dalam hal kewajiban perpajakan

Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dalam diri wajib pajak ialah pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang baik akan meningkatkan kemauan para Wajib Pajak untuk patuh dan taat saat membayar pajak terutang. Tentunya standar pelayanan yang berkualitas tetap mengikuti standar dan juga dapat dipertanggung jawabkan. Pelayanan berkualitas harus segera dilakukan dan berkelanjutan demi hal yang lebih baik lagi.

3. Memberikan pengetahuan melalui jalur pendidikan terutama pendidikan mengenai perpajakan.

Dengan adanya pendidikan yang diharapkan maka dapat mendorong individu kearah yang positif serta mampu menghasilkan

cara berpikir yang positif dan membawa dampak positif sebagai pendorong dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak.

2.1.4 Kualitas Pelayanan Fiskus Pajak

Pelayan yang diberikan oleh pemerintah merupakan suatu kepentingan umum (*public utilities*) untuk kepuasan bersama, sehingga pajak yang mengalir dari masyarakat akhirnya kembali lagi untuk masyarakat (Anggraini, dkk)

Pelayanan adalah kemampuan untuk membantu yang diperlihatkan secara individu ataupun tim. Saat kita belajar mengenai pajak tentu akan mengenal adanya pelayanan fiskus. Menurut (Jatmiko, 2006) Pelayanan fiskus dapat di definisikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal wajib pajak.

Wajib pajak yang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik, akan senantiasa merasa puas dan senang karena, wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan dan menjalankan hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak.

A. Manfaat dan Tujuan Pelayanan Fiskus

Manfaat dari pelayanan fiskus agar para wajib pajak dapat membayarkan pajaknya saat tepat pada waktu sehingga pendapatan pajak akan semakin bertambah dengan komunikasi melalui cara yang baik oleh petugas pajak.

Tujuan dari kualitas pelayanan fiskus yaitu, :

1. Agar tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi.
2. Agar tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi

3. Tercapainya produktivitas petugas perpajakan.

Kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari beberapa hal berikut ini, yaitu :

a. Kesederhanaan

Dengan tata cara dan prosedur yang mudah, cepat serta mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat.

b. Kejelasan dan kepastian

Adanya kejelasan dan kepastian untuk mengenai prosedur atau tatacara pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja serta pejabat yang dapat berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya pelayanan dan tatacara pembayarannya serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

c. Keamanan

Hasil proses pada pelayanan harus dapat memberikan rasa aman, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukuman bagi masyarakat.

d. Keterbukaan

Segala kegiatan yang menyangkut mengenai pelaksanaan perpajakan harus diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

e. Efisien

Segala persyaratan layanan terbatas pada yang berhubungan langsung dengan pencapaian tujuan layanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan aturan layanan yang diberikan. Tidak diperkenankan mengulangi pelaksanaan persyaratan, yang dimana proses

pelayanan publik yang bersangkutan memerlukan pemenuhan persyaratan satuan kerja atau lembaga negara lain yang berwenang.

f. Ekonomis

Nilai barang dan/atau jasa untuk pelayanan masyarakat tidak membebankan biaya yang terlalu tinggi, sesuai dengan kondisi dan keterjangkauan masyarakat.

g. Keadilan dan Merata

Cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dan dengan distribusi yang merata serta dilakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

h. Ketetapan Waktu

Bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan.

B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan dibidang perpajakan merupakan salah satu indikator untuk meningkatkan masyarakat dalam membayar pajak. Kenyamanan yang didapat oleh para wajib pajak akan berpengaruh baik pada citra perpajakan. Lemahnya pelayanan fiskus dalam perpajakan yang menyebabkan kurangnya partisipasi masyarakat dalam kepatuhan membayar pajak.

Berikut ada 5 faktor indikator kualitas pelayanan menurut (Parasuraman, 2006), yaitu :

- a. *Tangibles*, pelayanan berupa fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan saran komunikasi.

- b. *Reliability*, memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, bentuk pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak atas persoalan yang diberikan dengan pelayanan yang baik.
- d. *Assurance*, bentuk pelayanan berupa jaminan yang diberikan pada KPP untuk wajib pajak untuk menumbuhkan rasa percaya yaitu dengan komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, bentuk pelayanan yang diberikan melalui perhatian bersifat individual atau pribadi untuk para wajib pajak dengan berupaya memahami wajib pajak.

Kualitas pelayanan dapat dibentuk dengan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) tersebut. Adapun Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang mengatur tentang petugas pajak antara lain :

- a. Dengan kelalaian pegawai pajak berupa sengaja melakukan kecurangan maka akan dikarenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Dengan adanya tindakan pegawai pajak yang diluar wewenang maka dapat diajukan ke unit internal departemen keuangan yang berwenang untuk melakukan pemeriksaan dan investigasi. Jika terbukti bersalah maka pegawai pajak akan diberikan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan
- c. Dengan terbuktinya pegawai pajak melakukan pemerasan dan tindakan pengancaman kepada wajib pajak untuk kepentingan

pribadinya maka akan diberikan hukuman pidana sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 368 KUH Pidana.

- d. Dengan melakukan yang dapat menguntungkan diri sendiri secara melanggar hukum demi kepentingan pribadinya maka pegawai pajak akan dikenakan ancaman pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 UU No 31 Tahun 1999 tentang tindak pidana korupsi dan perubahannya.

2.1.5 Sanksi Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Sanksi adalah tanggungan (tindakan, hukuman dan sebagainya) untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menaati ketentuan Undang-Undang. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016)

Sanksi perpajakan saling berkaitan dengan hukum pajak. Hukum pajak adalah keseluruhan dari peraturan-peraturan yang meliputi wewenang pemerintah untuk mengambil kekayaan seseorang yang menyerahkannya kembali kepada masyarakat melalui kas negara, sehingga hukum pajak tersebut merupakan hukum publik yang mengatur hubungan negara dan orang-orang atau badan-badan yang berkewajiban membayar pajak (Adrian Sutedi, 2022)

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-

rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan.

Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang akan melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana menurut (Mardiasmo, 2009) Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana menurut undang-undang perpajakan adalah :

a. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi dapat dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan peraturan perpajakan atau melakukan pelanggaran terhadap aturan perpajakan yang berlaku. Sanksi administrasi berupa pembayaran kerugian kepada Negara, dapat berupa bunga, denda, atau kenaikan.

1. Sanksi berupa bunga sebesar 2% per bulan
2. Sanksi berupa denda administrasi
3. Sanksi berupa kenaikan 50% dan 100%

b. Sanksi Pidana

Menurut ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan ada tiga macam sanksi pidana, yaitu denda pidana, kurungan, dan penjara

1. Denda Pidana

Berbeda dengan sanksi berupa administrasi yang hanya diancam/dikenakan kepada Wajib Pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun yang bersifat kejahatan.

2. Pidana Kurungan

Pidana kurungan hanya diancam kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada wajib pajak, dan pihak ketiga. Karena pidana kurungan yang diancamkan kepada si pelanggar norma itu ketentuannya sama dengan yang diancamkan dengan denda pidana, maka masalahnya hanya ketentuan mengenai denda pidana diganti dengan pidana kurungan selama-lamanya sekian.

3. Pidana Penjara

Pidana penjara merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditunjukkan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

A. Faktor-faktor yang mempengaruhi sanksi pajak.

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 pelanggarannya, adapun faktor-faktornya yaitu :

- a) Ketentuan Peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b) Pengetahuan wajib pajak mengenai sanksi pajak.
- c) Penerapan sistem sanksi pajak.

B. Manfaat dan Tujuan Sanksi Pajak

Pada pelaksanaan undang-undang perpajakan fungsi pengawasan sekaligus pembinaan merupakan konsekuensi dari pemberian kepercayaan kepada wajib pajak. Oleh karena itu, selain fungsi pengawasan dengan upaya penegakan hukum. Diwujudkan dalam pengenaan sanksi, tujuannya untuk mencapai tingkat keadilan yang diharapkan dalam pemungutan pajak.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan penegakan hukum sesuai ketentuan, sebagaimana dijelaskan sebelumnya pilar-pilar penegakan hukum terdiri dari pemeriksaan pajak, penyidikan pajak dan penagihan pajak, sanksi pajak juga diterapkan atas pelanggaran perpajakan, juga memberikan pelajaran bagi wajib pajak sehingga mereka dapat melaksanakan pemenuhan kewajiban dan haknya dibidang kewajiban sesuai ketentuan berlaku (John Hutagaol,2007)

C. Indikator Sanksi Pajak

Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator (Muliari dan Setiawan, 2010) sebagai berikut :

- a) Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
- b) Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
- c) Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak.
- d) Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
- e) Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Kerangka konseptual adalah hal yang mutlak dalam sebuah penelitian yang menjelaskan tentang hubungan satu teori dengan teori lainnya. Setiap penelitian harus memiliki kerangka konseptual atau kerangka berpikir sebagai acuan dalam memecahkan sebuah masalah. Sebelumnya modifikasi penelitian ini dari beberapa penelitian terdahulu yang menjadi bahan referensi untuk membuat penelitian terbaru ini. Penelitian terdahulu menjadi acuan referensi penelitian bersumber dari jurnal-jurnal ilmiah, berikut disebutkan beberapa jurnal ilmiah yang digunakan sebagai referensi :

Tabel 2.0.1 Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Hasil Penelitian
Syamsul Bahri Arifin (2015)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak

	Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Belawan.	dan sanksi pajak berpengaruh signifikan, baik secara parsial maupun simultan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Belawan.
Sri PutriTita Mutia (2014)	Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Hasil penelitian ini menunjukkan sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus dan tingkat pemahaman berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
Yessica Tanilasari dan Pujo Gunarso (2017)	Pengaruh Kesadaran Wajib pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap

	Pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan	kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan.
Miftah Muflih (2017)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Penyuluhan Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Medan Kota.	Hasil metode penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Variabel Independen pada penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak dan sanksi perpajakan sedangkan Variabel Dependennya adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jenis data yang dipakai adalah data primer, dengan menggunakan media angket atau kuisisioner. Hasil penelitian ini

		<p>membuktikan bahwa secara simultan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP pratama medan kota. Secara parsial variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP pratama medan kota. Sedangkan kualitas pelayanan fiskus dan penyuluhan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang</p>
--	--	---

		pribadi pada KPP pratama Medan kota.
--	--	---

2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan penelitian sebelumnya maka teori yang dapat diuraikan adalah sebagai berikut :

2.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengaruh wajib pajak sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan pajak. Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak. Seiring dengan meningkatkan pemahaman tentang perpajakan dan pelayanan fiskus yang baik akan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak. Faktor kognitif berupa ekspektasi/penerimaan untuk meraih keberhasilan, sedangkan faktor sosial mencakup pengamatan. (Jatmiko, 2006) Menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan (Jatmiko, 2006) ; (Asbar, 2014) ; (Wahyuni, 2013) dan (Nafsi, 2014) menemukan hasil bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Sikap kesadaran yang tinggi mengenai pemahaman akan manfaat dan pentingnya pajak bagi kesejahteraan dan dalam memajukan pembangunan daerah maupun pembangunan secara menyeluruh dapat mendorong seseorang untuk mewujudkan

tanggungjawabnya dalam memenuhi kewajiban perpajakan, sehingga kepatuhan pajaknya dapat meningkat.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Supdami berpendapat bahwa 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 memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Rajif, 2011)

Apabila pelayanan yang diberikan oleh para aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan para wajib pajak, maka pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Oleh karena itu, semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan tidak berkualitas. Maka dari 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 hasil penelitian (Rahmawati dkk, 2014) ; (Purnamasari dkk, 2015) ; (Purnaditya, 2015) ; dan (Nafsi, 2014) yang menemukan hasil bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pelayanan fiskus semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

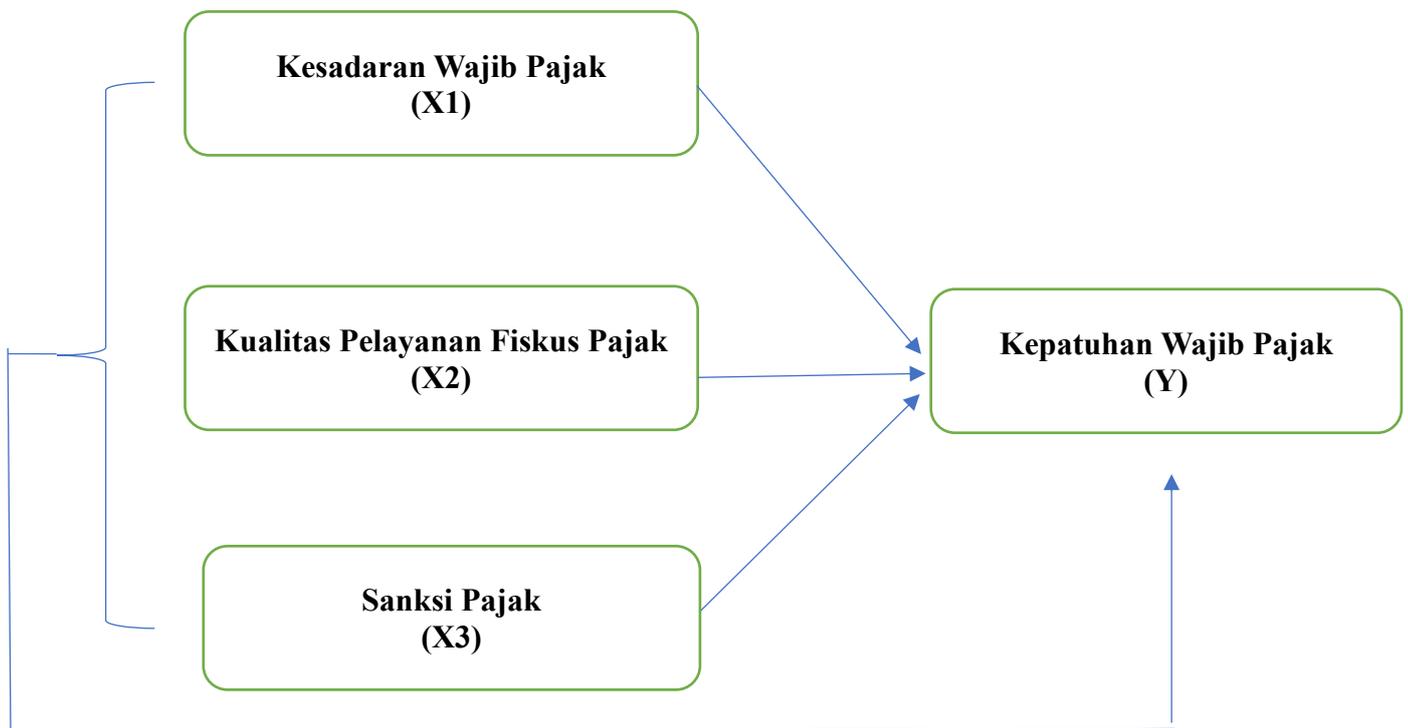
2.2.3 Pengaruh Sanksi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Jika kewajiban pajak tidak mematuhi maupun menaati, maka akan ada konsekuensi hukum yang terjadi kepada wajib pajak. Konsekuensi hukum adalah penerapan sanksi perpajakan. Penerapan tersebut berguna untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak akan patuh membayar bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Oleh karena itu sanksi pajak akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Jatmiko, 2006).

Hasil penelitian yang dilakukan (Asbar, 2015) ; (Nafsi, 2014) ; dan (Chaerunnisa, 2010) menemukan hasil bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak . Semakin baik maka sanksi pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian teori yang ada dan penelitian sebelumnya maka dapat digambarkan kerangka konseptualnya adalah sebagai berikut :

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



2.3 Hipotesis

Hipotesis menurut (Sugiyono, 2017) adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Dikarenakan sifatnya yang masih sementara, maka perlu dilakukan pembuktian kebenarannya melalui data yang terkumpul.

Berdasarkan rumusan masalah, adapun hipotesis yang penulis ajukan ialah sebagai berikut :

1. Adanya pengaruh signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Medan.
2. Adanya pengaruh antara kualitas pelayanan fiskus pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Medan.

3. Adanya pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Medan.
4. Adanya pengaruh antara kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang menjelaskan secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal adanya dimulai reset. Penelitian kuantitatif juga merupakan penelitian yang menggunakan unsur angka untuk mengumpulkan data, menafsirkan suatu data, serta hasil akhirnya. Proses pengambilan pada penelitian ini dilakukan dengan cara alamiah melalui *field research* atau penelitian lapangan dengan menggunakan survey terhadap responden.

Jenis penelitian kuantitatif ini dengan pendekatan asosiatif kausal, dimana pendekatan asosiatif kausal ini bertujuan untuk mengetahui apakah adanya pengaruh antara dua variabel atau lebih guna membangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Pendekatan asosiatif kausal memiliki hubungan sebab akibat, antara satu variabel independen yang akan mempengaruhi variabel lainnya.

3.2 Definisi Operasional

Berikut definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.0.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator
1.	Independen Kesadaran Wajib Pajak (XI)	Kesadaran adalah keadaan pemahaman mengenai pentingnya kewajiban perpajakan sebagai kontribusi kepada negara untuk kepentingan pembiayaan pemerintah serta untuk pembangunan nasional.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan pajak. 2. Persepsi wajib pajak. 3. Pengetahuan wajib pajak. 4. Pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran pemerintah. 5. Pajak bertujuan mensejahterakan masyarakat .
2.	Independen Kualitas Pelayanan Fiskus Pajak (X2)	Pelayanan fiskus hal yang dilakukan oleh petugas pajak untuk memberikan pelayanan para wajib pajak.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cara pegawai pajak melayani para wajib pajak. 2. Pegawai pajak memiliki komitmen melayani tanpa memberikan informasi yang salah. 3. Sikap para pegawai pajak.

3.	Independen Sanksi Pajak (X3)	Sanksi perpajakan ialah tindakan atau hukuman yang diberikan kepada wajib pajak atas pelanggaran peraturan perpajakan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sanksi pajak yang diberikan harus jelas dan tegas tanpa adanya toleransi. 2. Sanksi yang diberikan membawa efek jera kepada pelaku pelanggaran. 3. Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
4.	Dependen Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak ialah ketaataan atau patuh dalam melaksanakan ketentuan dan kewajiban perpajakan sesuai peraturan perundang-undangan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda. 2. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir. 3. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir. 4. Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur di Gedung Kanwil DJP Sumatera Utara I Lt. I dan IV, Jl. Suka Mulia No. 17 A, AUR, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara. Waktu yang digunakan untuk meneliti dari bulan Januari sampai Mei.

Tabel 3.0.2 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2024																							
		Jan				Feb				Mar				Apr				Mei				Jun			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	■																							
2	Riset Pendahuluan		■	■	■																				
3	Menyusun Proposal			■	■	■																			
4	Bimbingan Proposal					■	■	■	■																
5	Seminar Proposal											■													
6	Revisi													■	■										
7	Penyusunan Skripsi															■	■	■	■						
8	Bimbingan Skripsi																			■	■				
9	Sidang Meja Hijau																							■	

3.4 Teknik Populasi dan Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Nur Ahmadi Bi Rahmani, 2016)

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Timur sebanyak 154.930 wajib pajak.

2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2018) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menentukan sampel pada penelitian ini penulis menggunakan rumus Slovin untuk mengetahui jumlah sampel yang akan dibutuhkan sebagai responden. Serta menghitung jumlah sampel minimal apabila jumlah populasi cukup banyak. Berikut rumus yang digunakan.

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah wajib pajak bayar pada tahun 2023 di Kantor Pelayanan Pajak medan Timur sebanyak 154.930 orang pribadi.

Berdasarkan rumus diatas maka dapat diperoleh angka sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{154.930}{1 + (154.930)(0.1)^2} \\
 &= \frac{154.930}{1 + (154.930)(0.01)} \\
 &= \frac{154.930}{1 + 1.549,30} \\
 &= \frac{154.930}{1.550,30} \\
 &= 99,94 \text{ atau } 100
 \end{aligned}$$

Maka dari rumus tersebut penulis mendapatkan sampel yaitu sebanyak 100 responden pada KPP Pratama Medan Timur.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulaln data dapat dilakukan dalam berbagai *setting* sebagai sumber dari berbagai cara. Dilihat dari settingnya data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (*natural setting*), jika dilihat dari sumber datanya maka pengumpulan data dapat dilihat dari sumber primer dan sumber sekunder. Jika dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara, kuesioner, observasi dan dokumen (Sugiyono, 2016)

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik penelitian primer dan sekunder, dengan cara sebagai berikut :

1. Pengumpulaln data primer digunakan metode survey melalui pengisian kuesioner yang dibagikan kepada responden. Kuesioner terdiri dari beberapa pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan variabel-variabel yang akan diteliti. Di dalam kuesioner telah tersedia beberapa pertanyaan yang dapat diisi oleh para responden sesuai pendapat responden tersebut. Skala likert merupakan teknik mengukur sikap

dimana subjek diminta untuk mengindikasikan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap masing-masing pertanyaan. (Ibid, h 128) Untuk mengukur pendapat responden digunakan dengan skala *likert* lima angka yang dimulai dari angka 1 sebagai pendapat sangat tidak setuju (STS) hingga angka 5 yaitu pendapat sangat setuju (SS).

Skala likert dengan pilihan sebagai berikut :

Tabel 3.3 Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2. Pengumpulan data sekunder digunakan dengan metode tinjauan pustaka (*library research*), metode ini dilakukan dengan cara mempelajari teori-teori dan konsep-konsep yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti oleh penulis melalui buku-buku, makalah, dan jurnal. Hal ini dilakukan untuk memperoleh landasan teori yang mendukung penelitian. Selain itu penulis juga menggunakan akses *website* dan situs-situs pendidikan lainnya yang menyediakan informasi sehubungan dengan masalah yang ada dalam penelitian ini.

a. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data kuantitatif, menurut (Sugiyono, 2018) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan *positivistic* (data konkret), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji perhitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Pada penelitian ini digunakan statistik deskriptif. Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan penjelasan gambaran umum demografi responden dan deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian frekuensi absolut yang menunjukkan minimal, maksimal, rata-rata (mean), median dan penyimpangan baku (standar deviasi) dari masing-masing variabel penelitian (Nugroho, 2012). Data penelitian yang akan di analisis menggunakan statistik deskriptif data yang diperoleh dari populasi.

i. Analisis Linier Berganda

(Yuliara, 2016) regresi linier berganda adalah suatu model persamaan yang menjelaskan hubungan antara satu variabel tak bebas/response (Y) dengan dua atau lebih variabel bebas (X). Model regresi linier berganda digunakan untuk meramalkan kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Analisis ini mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan dependen yang berhubungan positif atau negatif untuk memprediksi apakah variabel independen mempengaruhi variabel dependen mengalami kenaikan atau penurunan. Adapun persamaan regresi yang digunakan pada penelitian ini :

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

(Juliandi dkk, 2015)

Keterangan :

Y = Variabel Dependent (Kepatuhan Wajib Pajak)

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi

X1 = Variabel Independent (Kesadaran Wajib Pajak)

X2 = Variabel Independent (Pelayanan Fiskus Pajak)

X3 = Variabel Independent (Sanksi Pajak)

e = Standart Error

Dalam melakukan Uji Regresi Linier Berganda maka harus terbebas dari asumsi-asumsi, oleh karena itu untuk menguji kelayakannya digunakan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji ketidastitas.

1. Uji Asumsi Klasik

“Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui atau menganalisis apakah model regresi yang digunakan adalah model terbaik. Jika model yang digunakan adalah model terbaik, maka hasil analisis regresi dapat digunakan”. (Juliandi dkk, 2015). Untuk menguji asumsi klasik ada beberapa model uji yang digunakan pada penelitian ini, yaitu :

1) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah suatu uji coba yang dilakukan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu variabel independen ataupun dependen. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*, dengan syarat jika data menyebar disekitar maka garis diagonal mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Selain itu, jika data menyebar jauh dari diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji Multikolonieritas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variabel bebas. Model regresi dikatakan baik apabila bebas dari multikolonieritas atau dengan kata lain tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Untuk menguji dengan metode ini digunakan *Variance Inflation factor (VIF)* (Juliandi dkk, 2015). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih, yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai VIF tidak boleh lebih besar dari 4 atau 5.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada ketidaksamaan varian dalam model regresi dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas didalam model regresi dapat menggunakan beberapa cara, salah satunya dalam penelitian ini penulis menggunakan uji Glesjer, yaitu jika varian dari satu pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas.

ii. Uji Hipotesis

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

1. Uji Parsial (Uji T)

(Tony Wijaya, 2013) Untuk menguji pengaruh variabel independen digunakan uji t, yang berfungsi untuk menguji keberartian koefisien regresi linier berganda secara parsial. Pengujian melalui uji t dilakukan dengan membandingkan t-hitung dengan t-tabel pada derajat signifikan 5%.

Uji T digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial untuk menunjukkan pengaruh tiap variabel independen yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak.

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

(Sugiyono, 2018)

Keterangan :

t = Nilai t hitung

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

Adapun kriteria pengambilan ialah jika probabilitas $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan jika probabilitas $> 0,05$, maka H_0 dan H_a diterima.

2. Uji Simultan (Uji F)

(Tony Wijaya, 2013) Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen dengan dependen secara simultan. Pengujian melalui uji F atau variasinya dengan membandingkan F-hitung (F_h) dengan F-tabel (F_t) pada derajat signifikan 5%.

Uji simultan atau uji F dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

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

(Sugiyono, 2018)

Keterangan :

F_h = Nilai f hitung

R = Koefisien korelasi ganda

K = Jumlah variabel Independen

n = Jumlah anggota sampel

Ketentuan untuk melakukan uji F sebagai berikut : (Ghozali, 2016)

- a) Apabila nilai signifikan $F < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan semua variabel independen memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependennya.

- b) Apabila nilai signifikan $F > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini menunjukkan semua variabel independen tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependennya.

iii. Koefisien Determinasi

Menurut Ghazali (2012) Koefisien determinasi R^2 merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berdasarkan nilai R^2 dapat diketahui tingkat signifikan atau kesesuaian antara variabel bebas dan tak bebas dalam regresi linier. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1, jika nilai mendekati 1 maka dapat dikatakan semakin kuat kemampuan variabel bebas dalam model regresi tersebut dalam menerangkan variabel terikat. Namun sebaliknya, jika nilai mendekati 0 maka dapat dikatakan kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan cukup terbatas.

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

(Juliandi dkk, 2015)

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

R^2 = Nilai Korelasi Berganda

100% = Persentase Kontribusi

BAB IV

HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Data

Dalam penelitian ini, penulis menjadikan pengolahan data dalam bentuk angket/kuesioner yang terdiri dari 8 pertanyaan untuk variabel X1, 6 pertanyaan untuk X2, 6 pertanyaan untuk X3 dan 6 pertanyaan untuk variabel Y. Dimana yang menjadi variabel X1 adalah Kesadaran Wajib Pajak, yang menjadi variabel X2 adalah Kualitas Pelayanan Fiskus Pajak, yang menjadi variabel X3 adalah Sanksi Pajak dan yang menjadi variabel Y adalah Kepatuhan Wajib Pajak.

Angket ini akan diberikan kepada 100 responden yang menjadi sampel penelitian ini dengan menggunakan *skala likert* sebagai berikut :

Tabel 4.1 Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Tabel diatas dapat berlaku baik untuk menghitung variabel bebas X1, X2 (Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiksus Pajak dan Sanksi Pajak) variabel terikat yaitu Y (Kepatuhan Wajib Pajak). Dengan demikian askor angket dinilai dari 5 sampai 1.

4.2.1 Identitas Responden

Data-data yang telah diperoleh dari angket akan disajikan dalam bentuk kuantitatif dengan responden sebanyak 100 orang. Adapun dari ke-100 responden tersebut identifikasi daanya disajikan penulis sebagai berikut.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik	Deskripsi	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	60,4	60,4%
	Perempuan	39,6	39,6%
	Jumlah Responden	100	100%
Umur Responden	21-25	2,9	2,9%
	26-30	5	5%
	31-40	22,8	22,8%
	>40	69,3	69,3%
	Jumlah Responden	100	100%
Kecamatan	Medan Timur	28	28%
	Medan Johor	49	49%
	Medan Perjuangan	23	23%
	Jumlah Responden	100	100%

Sumber : Responden Penelitian

Tabel diatas mendeskripsikan bahwa responden penelitian dalam penelitian ini ialah jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 60,4%, dan sisanya sebanyak 39.6% adalah perempuan. Menurut kelompok umur, terlihat bahwa responden penelitian ini

didominasi oleh wajib pajak yang berusia >40 tahun yaitu sebanyak 69,3%, wajib pajak yang berusia 31-40 tahun yaitu sebanyak 22,8% kemudian pada usia 26-30 tahun sebanyak 5%, dan pada usia 21-25 tahun yaitu 2,9%. Jika dilihat dari sisi kecamatan, penelitian ini didominasi oleh masyarakat Medan Johor dengan persentase 49%, kemudian Medan Timur 28% dan kecamatan terakhir Medan Tembung 22%.

4.2 Analisis Data

Sebelum melakukan uji regresi linier berganda maka harus dilakukan uji asumsi klasik, guna menghindari adanya asumsi-asumsi. Berikut ini adalah hasil dari uji asumsi klasik yang telah diolah melalui SPSS dalam penelitian ini.

4.2.1 Uji Asumsi Klasik

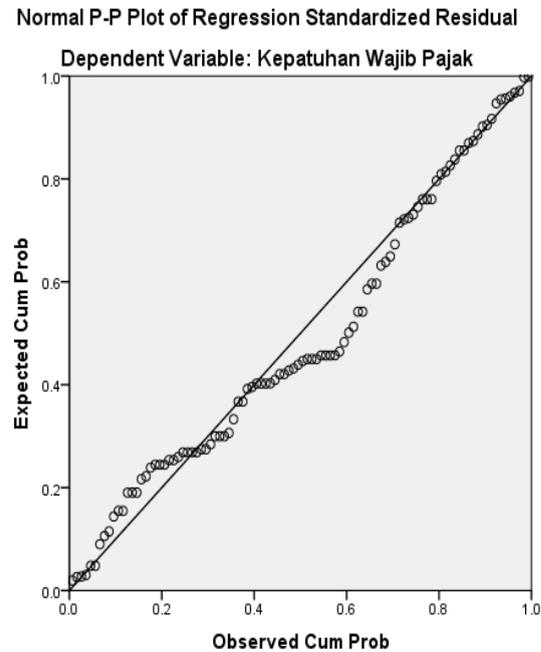
1. Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah data penelitian ini memiliki normal atau tidak bisa melihat dari uji normal P-Plot melalui SPSS apakah membentuk data yang normal atau tidak. Dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika data menyebar disekitar maka garis diagonal mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan pola

distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Berikut adalah grafik hasil pengujian normalitas dengan menggunakan Uji P-Plot:



Gambar 4.1 Uji P-Plot

Sumber : Data Primer yang diolah dalam SPSS 24

Berdasarkan tabel 4.2 diatas maka dapat diketahui hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa data (titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, hal ini menunjukkan bahwa residual mengikuti distribusi data dalam penelitian normal.

2. Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen (bebas). Untuk mendeteksi ada tidaknya Multikolonieritas Variance Inflation Factor (VIF). Nilai

yang dipakai untuk Tolerance Value $>0,10$ dan VIF < 10 , maka tidak terjadi Multikolinieritas. Berikut tabel Uji Multikolinieritas :

Tabel 4.3 Multikolonieritas

Gambar 4.3 Multikolonieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.950	1.601		2.467	.015		
	X1	.146	.061	.215	2.393	.019	.433	2.309
	X2	.466	.088	.468	5.289	.000	.447	2.236
	X3	.194	.080	.222	2.427	.017	.420	2.381

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer yang diolah dalam SPSS 24

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

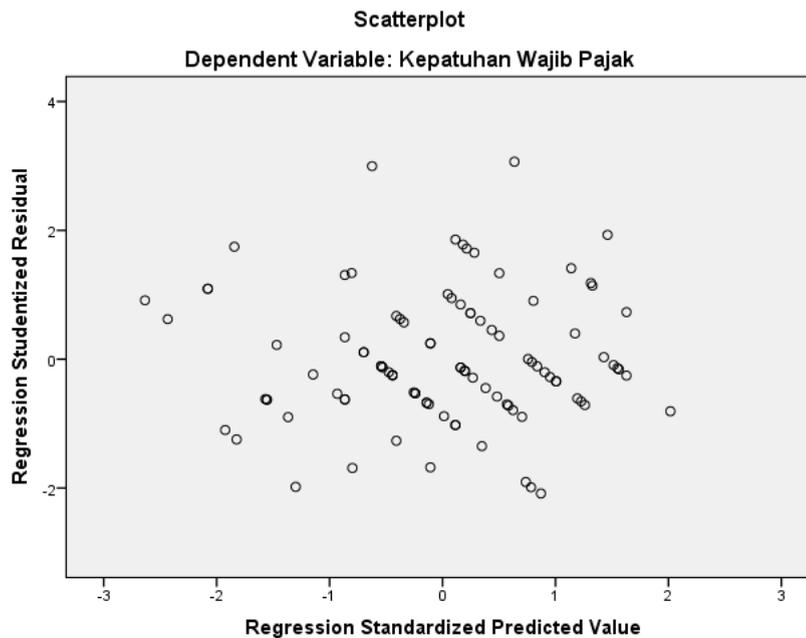
Tabel 4.4 Kesimpulan Uji Multikolonieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Kriteria
X1	0,433	2,309	Tidak terjadi multikolonieritas
X2	0,447	2,236	Tidak terjadi multikolonieritas
X3	0,420	2,381	Tidak terjadi multikolonieritas

3. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan analisis grafik. Pada analisis grafik, suatu model regresi dianggap tidak mengalami heteroskedastisitas jika

titik menyebar suatu model regresi tidak mengalami heteroskeastisitas jika titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas dan tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y.



Gambar 4.2 Scatterplot

Sumber : Data primer yang telah diolah ke dalam SPSS 24

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas teratur serta menyebar keatas dan kebawah pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	3.950		
	X1	.146	.061	.215	2.393	.019
	X2	.466	.088	.468	5.289	.000
	X3	.194	.080	.222	2.427	.017

a. Dependent Variable: Y

4.2.2 Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.5 Analisis Linier Berganda

Persamaan Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengetahui adanya perubahan nilai variabel dependen akibat perubahan dari nilai variabel independen. Berikut hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 24. Adapun rumus dari regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

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

$$Y = 3,950 + 0,146 X_1 + 0,466 X_2 + 0,194 X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda tersebut maka dapat diartikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta hasil dari regresi linear berganda sebesar 3,950, disini konstanta berarti berpengaruh positif. Konstanta positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dengan variabel dependen. Hal ini menunjukkan jika semua variabel independen yang meliputi kesadaran wajib pajak (X1), kualitas pelayanan fiskus pajak (X2) dan sanksi pajak (X3) bernilai 0% atau tidak mengalami perubahan maka nilai kepatuhan wajib pajak sebesar 3,950.
2. Koefisien regresi kesadaran wajib pajak (X1) sebesar 0,146 menjelaskan bahwa setiap peningkatan 1%, maka akan diikuti oleh kepatuhan wajib pajak sebesar 0,062 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai konstanta. Tanda positif berarti menandakan bahwa terdapat pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen.
3. Koefisien regresi kualitas pelayanan fiskus (X2) sebesar 0,466. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh positif antar variabel kualitas pelayanan fiskus pajak (X2) dengan variabel kepatuhan wajib pajak (Y). Hal ini berarti apabila variabel pelayanan fiskus naik sebesar 1% maka akan diikuti kenaikan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,466. Dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.
4. Koefisien regresi sanksi pajak (X3) sebesar 0,194 menjelaskan bahwa nilai tersebut memiliki pengaruh positif antara variabel sanksi pajak dengan

kvariabel kepatuhan wajib pajak. Hal ini artinya jika variabel sanksi pajak naik sebesar 1% maka akan diikuti dengan kenaikan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,194. Dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.

4.2.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan analisis data yang dilakukan selama penelitian untuk menjawab rumusan masalah dan membuktikan hipotesis penelitian. Analisis dalam penelitian ini adalah melakukan Uji T dan Uji F dengan menggunakan SPSS.

1. Uji Parsial (Uji T)

Uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel independen (X) secara parsial mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel dependen (Y), dengan catatan apabila :

- a. Jika nilai Sig < 5% dan $T_{hitung} > T_{tabel}$ H0 ditolak.
- b. Jika nilai Sig > 5% dan $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H0 diterima.

Tabel 4.6 Uji Parsial (Uji T)**Sumber :** Data primer yang diolah dalam SPSS 24

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.950	1.601		2.467	.015
	X1	.146	.061	.215	2.393	.019
	X2	.466	.088	.468	5.289	.000
	X3	.194	.080	.222	2.427	.017

a. Dependent Variable: Y

Hasil pengelolaan data dari SPSS 24 dapat dilihat dari tabel berikut:

Uji kriteria uji t ini dilakukan pada Tingkat $\alpha = 5\%$, dengan derajat kebebasan $(dk) = 100 - 4 = 96$. Maka nilai T_{tabel} diperoleh $t_{0,05;96} = 1,984$. Dari table diatas maka dapat ditarik sebuah kesimpulan, sebagai berikut :

Tabel 4.7 Kesimpulan Uji T

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Kriteria
X1	2,393	1,984	Sig (0,019 < 0,05), artinya nilai signifikan yang diperoleh lebih kecil dan T_{hitung} lebih besar dari nilai T_{tabel} (2,393 > 1,984). Maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kesadaran wajib pajak secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), dengan demikian H1 diterima.
X2	5,289	1,984	Sig (0,000 < 0,05), artinya nilai signifikan yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 dan T_{hitung} lebih besar dibandingkan T_{tabel} . (5,289 > 1,984) Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Jika pelayanan fiskus meningkat maka akan diikuti dengan tingkat kepatuhan wajib pajak, dengan demikian H2 diterima

X3	2,427	1,984	Sig ($0,17 < 0,05$), artinya nilai sig yang diperoleh lebih besar dari 0,05 dan T_{hitung} lebih besar dengan T_{tabel} ($2,427 > 1,984$) Maka dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), dengan demikian H3 diterima.
----	-------	-------	--

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji hipotesis pengaruh variable independent terhadap variable dependen secara bersama-sama. Sebuah hipotesis dapat dikatakan simultan apabila :

- Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan $Sig < 0,05$ maka H_0 ditolak.
- Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan $Sig > 0,05$ maka H_0 diterima

Tabel 4.8 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	207.603	3	69.201	3.031	.000 ^b
	Residual	105.397	96	1.098		
	Total	313.000	99			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1						

Sumber Data primer yang diolah dalam SPSS 24

Kriteria uji dilakukan dengan Tingkat signifikan 5% (0,05). Lampiran diperoleh bahwa F_{tabel} adalah $3,96 = 2,70$. Bila dibandingkan dengan F_{hitung} , maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $3,031 > 2,70$. Untuk nilai sig $0,000 < 0,05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variable independent (X1, X2, X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variable dependen (Y).

3. Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variable independent (X) menjelaskan variable dependen (Y) berikut hasil output pengujian Koefisien Determinasi dengan program SPSS.

Tabel 4.8 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.814 ^a	.663	.653	1.04780
a. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Pajak, Kesadaran Wajib Pajak				

Sumber : Data primer yang telah diolah SPSS 26

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

Maka hal ini menunjukkan bahwa variable kesadaran wajib pajak (X1), kualiltas pelayanan fiskus pajak (X2) dan sanksi pajak (X3) mempengaruhi variable dependen sebesar 65,3%

Sedangkan sisanya 34,7% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.3 Pembahasan

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak yaitu wajib pajak yang mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak terutang. Hal ini membuktikan bahwa antara teori dan hasil yang diteliti yaitu berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut (Bahri, S, 2020) Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Medan Belawan.

Dari hasil yang diperoleh pada uji t Sig ($0,019 < 0,05$), artinya nilai signifikan yang diperoleh lebih kecil dan T_{hitung} lebih besar dari nilai T_{tabel} . Maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kesadaran wajib pajak secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), dengan demikian (H_1 diterima).

2. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang berupa kemampuan untuk membantu yang diperlihatkan secara individu ataupun tim. Fiskus merupakan petugas yang melayani pajak untuk membantu mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang di buktikan

seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak. Hal tersebut membuktikan bahwa antara teori dan hasil yang diteliti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut (Mutia Tita P S, 2014) Hasil penelitian ini menunjukkan sanksi pajak, kesadaran pajak, pelayanan fiskus dan tingkat pemahaman berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan hasil uji t Sig ($0,000 < 0,05$), artinya nilai signifikan yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 dan T_{hitung} lebih besar dibandingkan T_{tabel} . Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Jika pelayanan fiskus meningkat maka akan diikuti dengan tingkat kepatuhan wajib pajak, dengan demikian (H2 diterima).

3. Pengaruh Sanksi pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan uji t maka diperoleh Sig ($0,17 < 0,05$), artinya nilai sig yang diperoleh lebih besar dari 0,05 dan T_{hitung} lebih besar dengan T_{tabel} . Maka dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), dengan demikian (H3 diterima). Penerapan sanksi adalah untuk memberikan hukuman positif kepada wajib pajak yang telah lalai dalam pemenuhan kewajiban membayar pajaknya sehingga diberikan sanksi, wajib pajak akan merasa jera dan mau belajar dari kesalahan yang telah

dilakukannya sehingga untuk pemenuhan kewajiban dimasa yang akan datang juga bisa menjadi baik lagi. Dengan diberikannya sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak yang lalai dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya akan lebih memilih patuh dalam pemenuhan perpajakannya daripada menanggung sanksi pajak yang diberikan.

4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dari hasil uji F diatas maka diperoleh hasil F_{hitung} yaitu $3,031 > 2,70$. Untuk nilai sig $0,000 < 0,05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variable independent kesadaran wajib pajak (X1), kualitas pelayanan fiskus (X2) dan sanksi pajak (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak (Y). Artinya, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus pajak dan sanksi pajak bersama-sama memiliki pengaruh terhadap Tingkat penerimaan pajak.

Berdasarkan koefisien determinasi atau *R-Square* diperoleh sebesar maka hal ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X1), kualitas pelayanan fiskus pajak (X2) dan sanksi pajak (X3) mempengaruhi dependen sebesar . sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Medan, dengan demikian Hipotesis pertama diterima.
2. Kualitas pelayanan fisis berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Medan. Apabila kualitas pelayanan fiskus semakin meningkat maka akan meningkat juga kepatuhan wajib pajak dengan demikian Hipotesis kedua diterima.
3. Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Medan Jika sanksi pajak yang diberikan secara tegas maka kepatuhan pada wajib pajak akan semakin meningkat Hipotesis ketiga diterima.
4. Dari perhitungan diperoleh bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus pajak dan sanksi pajak berpengaruh simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak maka akan meningkatnya persentase kenaikan kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi di Kota Medan.

5.2 Saran

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

1. KPP Pratama Medan Timur perlu melaksanakan sosialisasi dan penyuluhan perpajakan untuk meningkatkan pemahaman wajib pajak serta menurunkan Tingkat pesimisme yang ada dalam diri wajib pajak. Apabila wajib pajak sudah paham otomatis wajib pajak juga akan sadar atas kewajibannya membayar pajak.
2. KPP Pratama Medan Timur perlu melakukan evaluasi kinerja kerja serta pelatihan khususnya untuk pelayanan, apabila pelayanannya sudah baik maka kepatuhan juga semakin baik.
3. KPP Pratama Medan Timur mengenai pemberian sanksi perpajakan diharapkan dapat dengan baik dan lebih tegas dalam memberikan sanksi kepada wajib pajak yang tidak melaksanakan pada kewajiban perpajakannya.
4. Penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan variabel bebas lain dari penelitian ini agar dapat mencakup atau memperluas wilayah serta jumlah respondennya sehingga hasil yang di dapat lebih maksimal dan lebih baik lagi.

5. Penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan variabel bebas lain dari penelitian ini agar dapat mencakup atau memperluas wilayah serta jumlah respondennya sehingga hasil yang di dapat lebih maksimal dan lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- 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>
- Choirul Anam, M., Andini, R., & Semarang, D. (n.d.). *VARIABEL INTERVENING (Studi di KPP Pratama Salatiga)*.
- Cindy, J., & Yenni, M. (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*, 1, 51.
- Fatah, Y. M., & Oktaviani, R. M. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 10(2), 124–132. <https://doi.org/10.32639/jiak.v10i2.715>
- Frederica, D. (n.d.). *KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMENUHI (Daerah Istimewa Yogyakarta kecuali Gunung Kidul dan Kulon Progo)*. 261–282.
- Hardiningsih, P., & Yulianawati, N. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 126–142.
- Kodoati, A., J. Sondakh, J., & Ilat, V. (2016). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Restoran Orang Pribadi Di Kota Manado Dan Di Kabupaten Minahasa). *Accountability*, 5(2), 1. <https://doi.org/10.32400/ja.14420.5.2.2016.1-10>
- Mercu, U., Jakarta, B., Mercua, U., & Jakarta, B. (n.d.). *WIDAYATI Universitas Mercu Buana Jakarta Nurlis, SE.Ak.Msi Universitas Mercu Buana Jakarta*. 1, 1–23.
- Hanum, Z. (2018). Analisis Penyampaian SPT Masa dan Jumlah Wajib Pajak Badan Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan Pasal 21 di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Ekonomikawan*, 18(2), 454874.
- Rusmadi, R. (2017). R, Pengaruh PENGARUH TAX AMNESTY DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(3), 124-133

- Putri, C. P. R., & Suandy, E. (2019). Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengatahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Melati HOTEL MELATI DI KOTA YOGYAKARTA. *Keywords in Qualitative Methods*, 3, 1–14.
- Sahra, M. (2022). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Penerimaan Pajak (Studi Kasus Kpp Pratama Medan Timur) Skripsi*. 120.
- Wahyudi, H. (2018). Efek Mediasi Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pengaruh Pemahaman Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Penghasilan. *Jurnal Studi Akuntansi & Keuangan*, 2(3), 135–140. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1098485>
- Winerungan, O. L. (2012). *Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kpp Manado Dan Kpp Bitung*. 1(3), 960–970.
- Yuliara, I. M. (2016). Modul Regresi Linier Berganda. *Universitas Udayana*, 2(2), 18.
- Sinambela, E. (2021) *Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi Melalui E-Filling Di Masa Pandemi Covid 19. Diss.*
- Resmi, S. (2013a). *Perpajakan: Teori dan kasus*.
- Hanum, Z. Rukmini, & Wibowo, MR (2018). *Introduction to Taxation. Prime Mulya Sarana*.
- Muflih, M. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Medan Kota (*Doctoral dissertation*).
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23 (Edisi 8). *Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*, 96.
- Juliandi, A., & Irfan, D. J. M. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Medan*.
- Ritonga, P. (2011). *Analisis pengaruh kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap kinerja kantor pelayanan pajak (KPP) dengan pelayanan wajib pajak sebagai variabel intervening di KPP Medan Timur* (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- Indonesia, P. R. (2001). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2001 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 Tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
- Sutedi, A. (2022). *Hukum pajak*. Sinar Grafika.

- Mardiasmo, M. B. A. (2016). *PERPAJAKAN–Edisi Terbaru*. Penerbit Andi.
- Hanum, Z. (2018). Analisis Penyampaian SPT Masa dan Jumlah Wajib Pajak Badan Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan Pasal 21 di KPP Pratama Medan Belawan. *Ekonomikawan: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 18(2).
- Jatmiko, A. N. (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)* (Doctoral dissertation, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro).
- Resmi, S. (2017). *Perpajakan teori & kasus. Salemba Empat. Jakarta*.
- Abdullah, I., & Nainggolan, E. P. (2018). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak Dengan Penerapan UU Tax Amnesty Sebagai Variabel Moderating Pada KANWIL DJP SUMUT I MEDAN. *Liabilities (Jurnal Pendidikan Akuntansi)*, 1(2), 181-191.
- Pajak, K. W. (2015). PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA MEDAN BELAWAN Oleh: SYAMSUL BAHRI ARIFIN, SE, MM, Ak. *Jurnal ilmiah "INTEGRITAS" Vol, 1(3)*.
- Purwono, H. (2010). *Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak*, Penerbit Erlangga.
- Susilo, J. (2022). Sinkronisasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 228 Tahun 2017 Dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Terkait Kewajiban Pemberian Data Dan Informasi Yang Berkaitan Dengan Perpajakan. *Klausula (Jurnal Hukum Tata Negara, Hukum Adminitrasi, Pidana Dan Perdata)*, 1(1), 14-29.
- Suliantoro, A. (2008). Kajian Terhadap UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. *Fokus Ekonomi*, 7(1), 24453.
- Wulandari, N., Djuadi, M., & Dewantara, R. Y. (2015). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 Kategori Pajak Rumah Kos. *Brawijaya University*.
- Mardiasmo. (2003). *Perpajakan Edisi Revisi*. Andi : Yogyakarta.
- Agustinus, S., & Kurniawan, I. (2009). *Panduan Praktis Perpajakan*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Nurmantu, S. (2003). *Pengantar perpajakan*. Yayasan Obor Indonesia.

Herwinarni, Y., & Anggraeni, A. R. (2016). Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak Sanksi Perpajakan, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Tanjung Kabupaten Brebes. *Permana: Jurnal Perpajakan, Manajemen, dan Akuntansi*, 8(1).

Muliari, N. K., & Setiawan, P. E. (2010). Pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.

Arifin, S. B. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Integritas*, 1(3), 1-16.

Mutia, S. P. T. (2014). Pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi empiris pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang). *Jurnal Akuntansi*, 2(1).

Tanilarari, Y., & Gunarso, P. (2017). analisis pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan*, 3(1).

Rahmani, N. A. B., & Ahmadi, N. (2016). Metodologi Penelitian Ekonomi. *Medan: Press FEBI*.

Wijaya, T. (2013). Sikap terhadap Makanan Organik, Norma Subjektif, Kontrol Perilaku Konsumen Makanan Organik: Konsep dan Pengukuran. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ekonomi*, 3(1), 20-33.

Sugiyono, S. (2016). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D. *Alfabeta Bandung*.

Nugroho, R. A., & Zulaikha, Z. (2012). *Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Tengah Satu)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (2006). Kualitas Pelayanan. *Jakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia*.

Rahmawati, F. N. (2014). Pengaruh pemeriksaan pajak dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak penghasilan wajib pajak badan di kantor pelayanan pajak pratama surakarta.

Lubis, H. Z., & Hidayat, M. A. (2019). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT (Studi Empiris Pada KPP PRATAMA Medan Petisah). *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, (2), 65-72.

Kuantitatif, P. P. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. *Alfabeta, Bandung*.

Fikriningrum, W. K., & Syafruddin, M. (2012). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/03/02/ini-rasio-kepatuhan-pelaporan-spt-pajak-2022-djp-klaim-kenaikan-pada-2023>

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Data Pribadi

Nama : Dhia Shafa Muharrami
 NPM : 2005170181
 Tempat dan tanggal lahir : Medan, 13 Maret 2003
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Kewarganegaraan : Indonesia
 Alamat : Jl. Karya Darma, Komplek Palazzo Blok
 B No. 7, Medan johor
 No. HP : 0821-6329-1912
 Email : dhiashafaldrs@gmail.com

2. Data Orang Tua

Nama Ayah : Syarief Husein
 Nama Ibu : Hayatun Nida
 Pekerjaan Ayah : Karyawan BUMN
 Pekerjaan Ibu : Wiraswasta
 Alamat : Jl. Karya Darma, Komplek Palazzo Blok
 B no. 7, Medan Johor
 No. HP : 0811-6151-947

3. Data Pendidikan Formal

Taman Kanak-Kanak : TK Tanjung Pinang
 Sekolah Dasar : SD Plus Darul Ilmi Murni
 Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 1 Medan
 Sekolah Menengah Atas : SMA Al-Azhar Medan
 Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera
 Utara (UMSU)

Medan, 2 Juni 2024

(Dhia Shafa Muharrami)

KUISIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan penelitian yang akan saya lakukan pada bidang perpajakan dengan judul “ Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Medan.”

Maka saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dhia Shafa Muharrami

NPM : 2005170181

Program Studi : Akuntansi

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Pada kesempatan ini, Saya memohon kesediaan saudara/i untuk menjadi responden dan menjawab seluruh pertanyaan atau pernyataan yang telah disediakan (angket terlampir). Sehubung dengan hal tersebut, maka jawaban responden diharapkan objektif karena tidak akan mempengaruhi status penilaian saudara/i sebagai responden. Atas perhatian dan kesediaan saudara/i saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Hormat Saya

Dhia Shafa Muharrami

Nama :

Umur :

Alamat :

NPWP :

Petunjuk pengisian kuisisioner

Berikan tanda centang pada kotak yang tersedia untuk masing-masing jawaban.

Setiap pertanyaan kuisisioner dijawab sesuai dengan yang saudara/i rasakan. Tiap pertanyaan hanya boleh ada satu jawaban.

SS : Sangat Setuju TS : Tidak Setuju

S : Setuju STS : Sangat Tidak Setuju

N : Netral

KUESIONER KESADARAN WAJIB PAJAK

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Pajak di tetapkan dengan Undang-Undang (UU) dan bersifat dapat dipaksakan					
2	Masyarakat mengetahui bahwa dalam Undang perpajakan, bagi Wajib Pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak dapat diberikan sanksi administrasi dan sanksi pidana					
3	Membayar pajak adalah bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara					
4	Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah					
5	Masyarakat mengetahui fungsi dan manfaat pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan negara dan sarana umum bagi masyarakat					

6	Pajak meruakaan hal yang harus dibayar karena dapat mensejahterakan warga negara					
7	Masyarakat mengetahui bagaimana cara mengisi SPT membayar pajak dengan benar					
8	Masyarakat mengetahui bagaimana cara menghitung pajak dengan benar					

KUESIONER PELAYANAN FISKUS

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap Wajib Pajak					
2	Petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas serta dapat mudah dimengerti oleh Wajib Pajak dan memberikan solusi yang tepat					
3	Dalam penyelenggaraan pajak, sejauh ini fiskus berkapasitas untuk mengarahkan tanpa mempengaruhi Wajib Pajak					
4	Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat Wajib Pajak merasa terbantu dan dapat menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan					
5	Petugas pajak cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh Wajib Pajak					

6	Saya merasa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dijanjikan					
---	--	--	--	--	--	--

KUESIONER SANKSI PERPAJAKAN

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan					
2	Pengenaan sanksi harus dilaksanakan secara tegas kepada semua Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran					
3	Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku					
4	Sanksi yang akan diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan					
5	Anda mengetahui bahwa sanksi administrasi yang dikenakan tergolong cukup besar					
6	Anda mengetahui sanksi pidana yang dikenakan tergolong cukup berat					

KUESIONER KEPATUHAN WAJIB PAJAK

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Wajib pajak tepat waktu dalam menyampaikan SPT					
2	Wajib Pajak tidak mempunyai tunggakan untuk semua jenis pajak					

3	Wajib Pajak selalu mengikuti prosedur perpajakan dengan baik					
4	Wajib pajak selalu jujur dalam melaporkan perpajakan					
5	Saya selalu mengisi SPT (Surat Pemeberitahuan)					
6	Saya tepat waktu dalam membayar pajak					

TABULASI KUESIOENR

KESADARAN WAJIB PAJAK

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	X1
4	4	5	4	5	4	4	4	34
4	5	4	4	4	4	4	4	33
5	4	4	4	5	4	3	4	33
4	5	3	4	4	4	4	4	32
5	4	4	5	5	4	4	5	36
4	4	4	4	5	5	5	4	35
4	4	3	3	4	4	4	4	30
4	4	4	5	4	4	4	5	34
5	5	5	4	5	4	5	4	37
4	4	4	4	3	5	4	4	32
5	4	5	5	5	4	5	4	37
4	4	4	4	5	4	4	4	33
4	4	4	5	4	5	5	4	35
5	3	4	4	3	4	4	4	31
4	4	4	5	4	5	4	4	34
4	4	4	4	5	4	4	4	33
5	4	3	4	4	5	4	5	34
4	4	4	4	5	4	4	4	33
4	5	4	5	4	5	5	4	36
5	5	4	5	5	5	4	5	38
5	5	4	4	5	4	3	4	34
4	4	4	4	5	4	4	5	34
4	3	3	4	3	4	4	3	28
4	4	5	4	4	5	5	4	35
3	4	4	5	5	5	4	4	34
4	5	5	4	5	5	4	5	37
5	4	5	4	5	5	5	4	37
4	4	4	3	4	4	4	3	30
4	5	4	5	4	4	4	4	34
5	4	4	4	5	4	5	4	35
4	4	3	4	3	4	4	3	29
4	5	4	5	4	4	5	4	35
5	4	3	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	5	4	4	5	34
4	4	5	5	4	5	5	4	36
5	5	5	4	5	5	4	5	38

4	5	4	4	5	4	4	4	34
3	4	4	4	4	4	4	3	30
4	4	5	4	4	5	3	4	33
4	5	5	5	5	5	5	4	38
5	5	4	4	4	5	5	5	37
4	5	4	4	4	5	5	4	35
4	5	4	5	4	4	5	4	35
5	4	3	4	4	4	4	4	32
5	4	4	4	4	5	4	5	35
4	4	5	4	4	5	4	5	35
4	3	3	4	4	4	4	3	29
4	4	4	4	4	5	4	4	33
4	5	5	5	4	5	4	5	37
5	4	3	4	4	4	4	4	32
5	4	5	5	5	5	5	4	38
4	4	4	4	3	4	4	4	31
4	4	5	5	4	5	5	4	36
4	4	4	5	5	4	5	4	35
5	5	5	4	4	5	4	5	37
4	5	4	4	5	4	4	5	35
4	4	4	3	4	4	3	4	30
4	5	4	4	5	4	4	5	35
5	5	4	5	3	4	5	5	36
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	3	4	5	4	4	5	3	33
4	5	5	4	4	5	4	5	36
4	3	4	4	5	4	4	3	31
4	5	5	5	4	5	5	5	38
5	5	4	4	4	4	4	5	35
4	4	5	4	3	5	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	4	4	5	4	4	4	34
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	5	4	4	5	4	4	34
5	4	4	4	5	4	4	4	34
4	4	4	4	3	4	4	4	31
5	4	4	5	5	4	5	4	36
4	4	4	5	4	4	5	4	34
5	4	4	5	5	4	5	4	36
4	5	5	4	5	5	4	5	37

3	4	4	4	3	4	4	4	30
4	5	4	4	5	4	4	5	35
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	4	4	3	4	4	3	29
5	4	5	4	5	5	4	4	36
3	4	4	4	5	4	4	4	32
5	4	5	5	5	5	5	4	38
5	5	4	4	4	4	4	5	35
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	3	4	5	3	4	4	32
4	4	3	4	3	3	4	4	29
5	4	4	5	4	4	5	4	35
4	5	4	5	5	4	5	5	37
4	5	4	5	3	4	5	5	35
4	5	3	4	4	3	4	5	32
4	5	5	4	5	5	4	5	37
4	4	5	4	4	5	4	4	34
5	5	4	5	4	4	5	5	37
5	5	4	5	5	4	5	5	38
4	4	4	4	3	4	4	4	31
5	4	4	5	5	4	5	4	36
5	5	4	4	4	4	4	5	35
4	4	4	5	5	4	5	4	35

KUALITAS PELAYANAN FISKUS PAJAK

P1	P2	P3	P4	P5	P6	X2
5	4	5	5	4	5	28
5	4	5	4	4	5	27
5	5	4	5	5	4	28
4	3	4	5	4	4	24
4	5	4	5	4	5	27
5	4	5	4	4	4	26
4	3	4	3	3	4	21
4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	5	4	5	28
4	4	4	4	5	4	25
5	4	5	5	4	4	27
4	5	4	4	5	3	25
5	4	4	4	4	4	25

4	3	4	4	4	4	23
5	4	5	4	4	4	26
4	4	4	5	4	5	26
4	3	4	5	5	4	25
5	4	4	4	4	5	26
4	5	4	4	5	4	26
4	5	5	5	4	5	28
5	5	4	5	5	4	28
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	3	4	3	21
4	4	4	5	4	4	25
5	4	4	5	5	3	26
5	5	4	4	4	4	26
5	4	4	5	5	5	28
3	4	4	4	3	4	22
5	4	4	4	4	5	26
4	4	4	4	3	3	22
4	3	4	4	3	4	22
4	4	4	4	4	5	25
5	4	4	3	4	5	25
4	5	4	4	5	4	26
5	5	5	4	4	5	28
5	4	5	5	5	4	28
5	5	4	5	3	5	27
4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	4	4	5	27
5	5	5	5	4	5	29
4	5	4	5	4	5	27
4	4	4	4	5	4	25
4	5	4	4	4	4	25
5	4	4	3	5	3	24
4	4	4	5	4	5	26
4	5	4	4	4	4	25
4	4	3	4	3	4	22
5	4	4	4	4	4	25
5	5	5	4	5	5	29
4	3	4	5	4	4	24
5	3	5	5	4	4	26
4	5	4	4	5	5	27
5	5	5	4	4	4	27
5	4	4	3	4	4	24

4	5	4	4	5	5	27
5	3	5	5	5	3	26
5	4	3	3	3	5	23
3	5	4	4	4	5	25
5	5	4	5	5	5	29
4	4	4	5	4	4	25
5	5	5	4	4	4	27
3	4	4	4	5	5	25
5	4	5	5	4	4	27
4	3	4	3	4	5	23
5	5	4	4	5	4	27
4	5	5	4	4	3	25
3	4	4	5	5	5	26
4	5	4	3	4	5	25
5	4	5	5	3	4	26
5	5	5	4	4	5	28
4	4	4	5	5	5	27
5	4	3	4	4	4	24
3	5	4	4	4	3	23
5	5	4	3	5	4	26
5	4	4	5	4	5	27
5	4	3	5	5	5	27
4	5	4	5	4	5	27
5	3	4	4	4	5	25
4	4	4	3	5	5	25
5	5	5	4	4	3	26
4	5	3	5	3	4	24
3	4	4	4	5	5	25
4	5	3	4	5	3	24
5	3	4	5	4	4	25
4	5	5	4	4	5	27
5	5	4	5	5	4	28
5	4	4	5	4	4	26
4	5	3	3	4	5	24
4	4	5	4	4	5	26
4	4	5	5	5	5	28
5	5	4	5	5	5	29
4	4	4	5	4	4	25
4	4	4	5	4	5	26
5	4	4	4	4	4	25
4	5	4	4	5	5	27

5	3	5	5	5	3	26
4	5	3	5	3	4	24
3	4	4	4	5	5	25
4	4	5	5	5	5	28
4	4	4	4	4	4	24

SANKSI PAJAK

P1	P2	P3	P4	P5	P6	X3
4	5	4	4	4	4	25
4	5	4	4	4	5	26
4	5	5	4	5	4	27
4	5	4	4	4	4	25
5	4	4	4	4	4	25
4	5	5	4	5	5	28
4	3	4	4	4	3	22
5	4	4	4	5	4	26
5	5	5	4	4	5	28
5	4	3	4	5	4	25
5	5	4	5	4	5	28
4	4	5	4	4	4	25
5	5	4	5	4	5	28
4	3	4	4	4	4	23
5	4	5	5	4	4	27
4	4	4	4	3	5	24
4	4	4	4	4	5	25
4	4	4	4	5	5	26
4	4	5	5	5	5	28
5	4	5	5	4	5	28
5	4	4	4	4	5	26
4	4	4	4	3	4	23
3	4	4	4	4	3	22
5	4	5	5	5	4	28
5	5	4	4	4	5	27
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	5	5	5	27
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	4	5	26
5	5	4	5	5	4	28
4	4	4	4	4	3	23

4	4	4	5	4	4	25
4	5	4	4	5	4	26
5	5	3	5	4	4	26
5	4	5	5	4	5	28
5	5	5	5	5	4	29
4	5	4	5	4	5	27
3	4	4	4	4	3	22
5	4	4	4	4	4	25
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	4	5	5	29
5	4	3	4	4	5	25
5	5	4	5	5	4	28
4	4	5	4	4	4	25
5	4	4	4	4	4	25
4	5	5	4	4	4	26
4	4	4	4	4	3	23
4	5	4	4	4	4	25
5	4	5	4	4	5	27
4	4	4	5	4	4	25
5	4	5	5	4	5	28
5	4	5	4	4	5	27
5	5	4	5	5	4	28
4	3	4	5	4	4	24
4	5	4	5	4	5	27
5	4	5	4	4	4	26
4	3	4	3	3	4	21
4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	5	4	5	28
4	4	4	4	5	4	25
5	4	5	5	4	4	27
4	5	4	4	5	3	25
5	4	4	4	4	4	25
4	3	4	4	4	4	23
5	4	5	4	4	4	26
4	4	4	5	4	5	26
4	3	4	5	5	4	25
5	4	4	4	4	5	26
4	5	4	4	5	4	26
4	5	5	5	4	5	28
5	5	4	5	5	4	28
4	4	4	4	4	4	24

4	3	4	3	4	3	21
4	4	4	5	4	4	25
5	4	4	5	5	3	26
5	5	4	4	4	4	26
5	4	4	5	5	5	28
3	4	4	4	3	4	22
5	4	4	4	4	5	26
4	4	4	4	3	3	22
4	3	4	4	3	4	22
4	4	4	4	4	5	25
5	4	4	3	4	5	25
4	5	4	4	5	4	26
5	5	5	4	4	5	28
5	4	5	5	5	4	28
5	5	4	5	3	5	27
4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	4	4	5	27
5	5	5	5	4	5	29
4	5	4	5	4	5	27
4	4	4	4	5	4	25
4	5	4	4	4	4	25
5	4	4	3	5	3	24
4	4	4	5	4	5	26
4	5	4	4	4	4	25
4	4	3	4	3	4	22
5	4	4	4	4	4	25
5	5	5	4	5	5	29
4	3	4	5	4	4	24

KEPATUHAN WAJIB PAJAK

P1	P2	P3	P4	P5	P6	Y
5	3	5	5	4	4	26
4	5	4	4	5	5	27
5	5	5	4	4	4	27
5	4	4	3	4	4	24
4	5	4	4	5	5	27
5	3	5	5	5	3	26
5	4	3	3	3	5	23
3	5	4	4	4	5	25

5	5	4	5	5	5	29
4	4	4	5	4	4	25
5	5	5	4	4	4	27
3	4	4	4	5	5	25
5	4	5	5	4	4	27
4	3	4	3	4	5	23
5	5	4	4	5	4	27
4	5	5	4	4	3	25
3	4	4	5	5	5	26
4	5	4	3	4	5	25
5	4	5	5	3	4	26
5	5	5	4	4	5	28
4	4	4	5	5	5	27
5	4	3	4	4	4	24
3	5	4	4	4	3	23
5	5	4	3	5	4	26
5	4	4	5	4	5	27
5	4	3	5	5	5	27
4	5	4	5	4	5	27
5	3	4	4	4	5	25
4	4	4	3	5	5	25
5	5	5	4	4	3	26
4	5	3	5	3	4	24
3	4	4	4	5	5	25
4	5	3	4	5	3	24
5	3	4	5	4	4	25
4	5	5	4	4	5	27
5	5	4	5	5	4	28
5	4	4	5	4	4	26
4	5	3	3	4	5	24
4	4	5	4	4	5	26
4	4	5	5	5	5	28
5	5	4	5	5	5	29
4	4	4	5	4	4	25
4	4	4	5	4	5	26
5	4	4	4	4	4	25
4	5	4	4	5	5	27
5	3	5	5	5	3	26
4	5	3	5	3	4	24
3	4	4	4	5	5	25
4	4	5	5	5	5	28

4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	4	4	25
4	5	4	4	4	5	26
4	5	5	4	5	4	27
4	5	4	4	4	4	25
5	4	4	4	4	4	25
4	5	5	4	5	5	28
4	3	4	4	4	3	22
5	4	4	4	5	4	26
5	5	5	4	4	5	28
5	4	3	4	5	4	25
5	5	4	5	4	5	28
4	4	5	4	4	4	25
5	5	4	5	4	5	28
4	3	4	4	4	4	23
5	4	5	5	4	4	27
4	4	4	4	3	5	24
4	4	4	4	4	5	25
4	4	4	4	5	5	26
4	4	5	5	5	5	28
5	4	5	5	4	5	28
5	4	4	4	4	5	26
4	4	4	4	3	4	23
3	4	4	4	4	3	22
5	4	5	5	5	4	28
5	5	4	4	4	5	27
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	5	5	5	27
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	4	5	26
5	5	4	5	5	4	28
4	4	4	4	4	3	23
4	4	4	5	4	4	25
4	5	4	4	5	4	26
5	5	3	5	4	4	26
5	4	5	5	4	5	28
5	5	5	5	5	4	29
4	5	4	5	4	5	27
3	4	4	4	4	3	22
5	4	4	4	4	4	25
5	5	5	5	5	5	30

5	5	5	4	5	5	29
5	4	3	4	4	5	25
5	5	4	5	5	4	28
4	4	5	4	4	4	25
5	4	4	4	4	4	25
4	5	5	4	4	4	26
4	4	4	4	4	3	23
4	5	4	4	4	4	25
5	4	5	4	4	5	27
4	4	4	5	4	4	25

HASIL UJI ANALISIS DATA

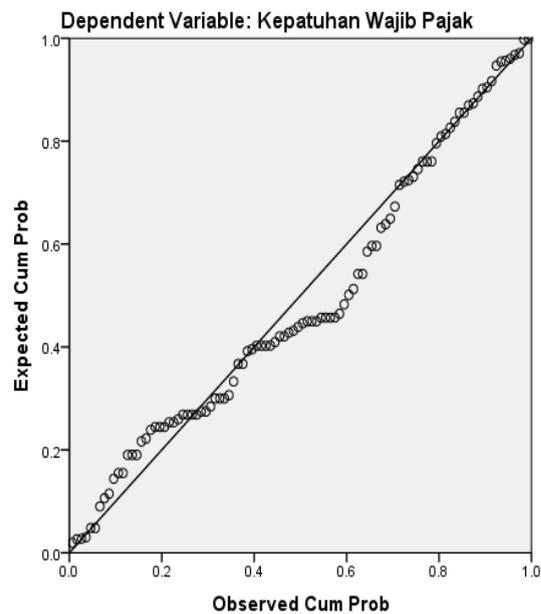
1. UJI ASUMSI KLASIK

a. Uji Normalitas

Descriptive Statistics													
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance	Skewness	Kurtosis			
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
	c	c	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Error	Statistic	Statistic	Statistic	Error	c	Std. Error
X1	100	12.00	28.00	40.00	3426.00	34.2600	.26309	2.63090	6.922	-.177	.241	-.301	.478
X2	100	8.00	21.00	29.00	2567.00	25.6700	.17869	1.78691	3.193	-.366	.241	-.053	.478
X3	100	9.00	21.00	30.00	2575.00	25.7500	.20319	2.03194	4.129	-.271	.241	-.348	.478
Y	100	8.00	22.00	30.00	2590.00	25.9000	.17781	1.77809	3.162	-.033	.241	-.349	.478
Valid N (listwise)	100												

Uji Normalitas Uji P-Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

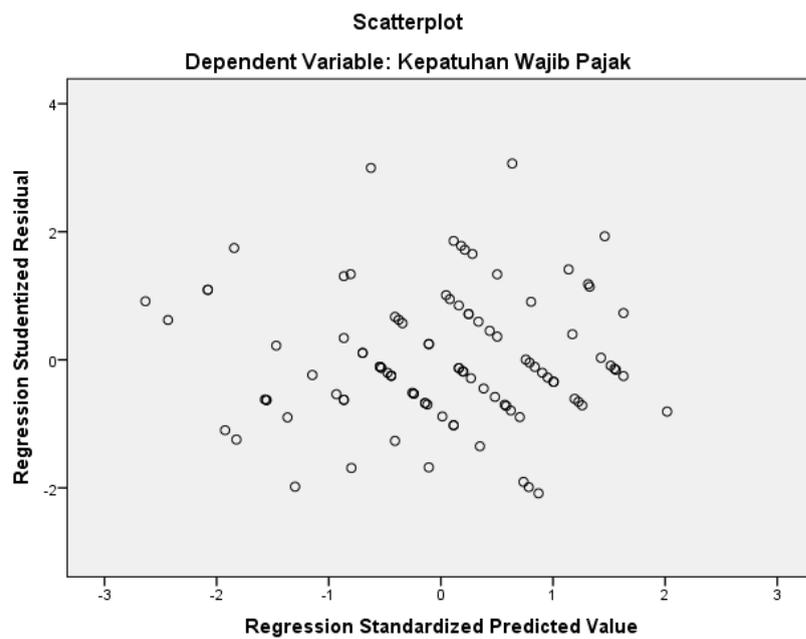


b. Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.950	1.601		2.467	.015		
	X1	.146	.061	.215	2.393	.019	.433	2.309
	X2	.466	.088	.468	5.289	.000	.447	2.236
	X3	.194	.080	.222	2.427	.017	.420	2.381

a. Dependent Variable: Y

c. Uji Heteroskedastisitas



2. ANALISIS LINIER BERGANDA

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.950	1.601		2.467	.015
	X1	.146	.061	.215	2.393	.019
	X2	.466	.088	.468	5.289	.000
	X3	.194	.080	.222	2.427	.017
a. Dependent Variable: Y						
	X3	.194	.080	.222	2.427	.017
a. Dependent Variable: Y						

3. Uji HIPOTESIS

a. Uji Parsial T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	3.950	1.601		2.467	.015
	X1	.146	.061	.215	2.393	.019
	X2	.466	.088	.468	5.289	.000
	X3	.194	.080	.222	2.427	.017
a. Dependent Variable: Y						

b. Uji Simultan F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	207.603	3	69.201	3.031	.000 ^b
	Residual	105.397	96	1.098		
	Total	313.000	99			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1						

c. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.814 ^a	.663	.653	1.04780
a. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Pajak, Kesadaran Wajib Pajak				



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

PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN

No. Agenda: /JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/17/08/2023

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

Medan, 17/08/2023

Dengan hormat,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : DHIA SHAFI MUHARRAMI
NPM : 2005170181
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

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

Identifikasi Masalah : Judul 1 : identifikasi masalah mengenai kesadaran, kualitas pelayanan, serta sanksi pada setiap orang pribadi wajib pajak. Judul 2 : mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan pada umkm. Judul 3 : mengenai pelayanan wajib pajak pada kpp

Rencana Judul

- ① PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS FISKUS PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA MEDAN
2. PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PAJAK PADA UMKM DI KOTA MEDAN
3. PENGARUH PELAYANAN KESADARAN WAJIB PAJAK PADA KEPATUHAN PENGUTIPAN WAJIB PAJAK PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP KOTA MEDAN

Objek/Lokasi Penelitian : KANTOR PELAYANAN PAJAK KOTA MEDAN DAN UMKM KOTA MEDAN

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

Hormat Saya
Pemohon

(DHIA SHAFI MUHARRAMI)



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/17/08/2023

Nama Mahasiswa : DHIA SHAFI MUHARRAMI
NPM : 2005170181
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Tanggal Pengajuan Judul : 17/08/2023
Nama Dosen pembimbing¹⁾ : Umi Kalsum, SE., M.Si (04 Januari 2024)

Judul Disetujui²⁾

*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Fisik,
Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib
Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota
Medan*

Disahkan oleh:
Ketua Program Studi Akuntansi

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

Medan, 12 - Januari - 2023

Dosen Pembimbing

(UMI KALSUM, SE, M.Si.)

Keterangan:

¹⁾ Dasi oleh Pengurus Program Studi

²⁾ Dasi oleh Dosen Pembimbing

Halaman ini adalah salinan dari dokumen asli yang telah diunggah ke sistem online. Untuk pengajuan judul skripsi.



UMSU

kepada Yth.
Bapak Dekan
Fakultas Ekonomi
Univ. Muhammadiyah Sumatera Utara

PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

Medan, 22 Februari 2024



Assalammu'alaikum Wr.Wb

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : DHIA SHAFA MUHARRAMI

NPM : 2005170181

Tempat/Tgl Lahir : MEDAN 13 MARET 2003

Program Studi : Akuntansi

Alamat Mahasiswa : JL. S.M. RAJA G.G. SYUKUR
NO. 56

Tempat Penelitian : KANTOR WILAYAH DJP
SUMUT I

Alamat Penelitian : GEDUNG KANWIL DJP SUMAT
ERA UTARA I LTI LTI IV

Di Suka MUA NO.17A, AUR, KEC. MEDAN MAMUJ, KOTA MEDAN, SUMATERA UTARA
Memohon kepada Bapak untuk pembuatan izin penelitian sebagai syarat untuk memperoleh data dan
identifikasi masalah dari perusahaan tersebut guna pengajuan judul penelitian.

Selanjutnya saya lampirkan syarat-syarat lain :

- Kwitansi SPP tahap berjalan

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

Diketahui :
Ketua jurusan / Sekretaris

(Riva Umar Hamzah)

Wassalam
Pemohon

(DHIA SHAF MUHARRAMI)



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/01/2019
 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 [f/umsuMEDAN](#) [i/umsuMEDAN](#) [u/umsuMEDAN](#) [s/umsuMEDAN](#)

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING
 PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA**

NOMOR : 600/TGS/IL3-AU/UMSU-05/F/2024

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Program Studi : Akuntansi
 Pada Tanggal : 12 Januari 2024

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa :

Nama : Dhia Shafa Muharrami
 N P M : 2005170181
 Semester : VIII (Delapan)
 Program Studi : Akuntansi
 Judul Proposal / Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Medan

Dosen Pembimbing : Umi Kalsum, S.E., 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 : 29 Februari 2025
4. Revisi Judul

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Ditetapkan di : Medan
 Pada Tanggal : 19 Sya'ban 1445 H
 29 Februari 2024 M

Dekan

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



Tembusan :
 1. Pertinggal



Surat : Persetujuan Izin Riset

Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id>
 Email: riset@pajak.go.id
 Email: dhiashafaldrs@gmail.com

Rab, 6 Mar 2024 pukul 16.5



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-55/RISET/WPJ.01/2024 Medan , 6 Maret 2024
 Jenis : Biasa
 Tujuan : Persetujuan Izin Riset

Dhia Shafa Muharrami

Marya Darma Komplek Palazzo Blok B No. 7 Medan Johor

Hubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: 01120-2024 pada 1
 Maret 2024, dengan informasi:

Nomor : 2005170181
 Kategori riset : GELAR-S1
 Bidang : Akuntansi
 Subbidang : Ekonomi Dan Bisnis
 Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
 Tema Riset : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Pajak Dan Sanksi
 Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota
 Medan
 Yang diminta : Data, Kuisisioner,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesiadaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara
 diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada KPP Pratama Medan Timur, sepanjang data dan/atau informasi yang
 dapat 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.

Perhatikan hal-hal yang perlu Saudara perhatikan:

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

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

Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;

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

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

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

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

Ttd.

Lusi Yuliani



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
 Kita bersama untuk kemajuan bangsa dan masyarakat

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://web.umsu.ac.id> feb@umsu.ac.id [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#)

Nomor : 600/II.3-AU/UMSU-05/F/2024
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Riset Pendahuluan

Medan, 19 Sya'ban 1445 H
 29 Februari 2024 M

Kepada Yth.
 Bapak/Ibu Pimpinan
 Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I
 Jln. Suka Mulia No. 17A Medan
 di-
 Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

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

Nama : Dhia Shafa Muharrami
 Npm : 2005170181
 Program Studi : Akuntansi
 Semester : VIII (Delapan)
 Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Medan

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

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Tembusan :

1. Peringgal

Dekan

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





UMSU
Cerdas | Terpercaya

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/00/2019

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/00/2019
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 : 1509/IL3-AU/UMSU-05/F/2024
Lamp. : -
Hal : Menyelesaikan Riset

Medan, 26 Dzulqa'dah 1445 H
03 Juni 2024 M

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

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

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

Nama : Dhia Shafa Muharrami
N P M : 2005170181
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Medan

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

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Tembusan :
1. Pertiinggal

Dekan

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





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK SUMATERA
UTARA I
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN TIMUR
 GEDUNG KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA UTARA I LANTAI I & IV, JALAN SUKAMULIA NOMOR 17A, MEDAN
 20151
 TELEPON (061) 4513284; FAKSIMILE (061) 4570165; LAMAN www.pajak.go.id
 LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
 SUREL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

SURAT KETERANGAN
NOMOR KET-38/KPP.0105/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini,

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

dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Dhia Shafa Muharrami
 NIM : 2005170181
 Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
 Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Medan

Telah selesai melaksanakan Riset yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur (sesuai dengan surat ijin Riset dari Kepala Kanwil DJP Sumatera Utara I nomor S-55/RISET/WPJ.01/2024 tanggal 6 Maret 2024 dan S-63/RISET/WPJ.01/2024 tanggal 13 Maret 2024).

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

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Medan, 3 Juni 2024
 Kepala Kantor Pelayanan Pajak
 Pratama Medan Timur



Ditandatangani secara elektronik
 Iman Pinem





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

BERITA ACARA SEMINAR PROGRAM STUDI AKUNTANSI

Pada hari ini *Senin, 25 Maret 2024* telah diselenggarakan seminar Program Studi Akuntansi menerangkan bahwa :

Nama : *Dhia Shafa Muharrami*
NPM. : 2005170181
Tempat / Tgl.Lahir : Medan, 13 Maret 2003
Alamat Rumah : Jl. Karya Darma komplek Palazzo blok B no. 7 Medan Johor
Judul Proposal : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Medan

Disetujui / tidak disetujui *)

Item	Komentar
Judul
Bab I	<i>Perjelas Latar Belakang</i>
Bab II	<i>keeti pedoman peaulisan</i>
Bab III	<i>Metapel balun gelas</i>
Lainnya	<i>lampiran data & kuesioner</i>
Kesimpulan	<input checked="" type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus

Medan, 25 Maret 2024

TIM SEMINAR

Ketua

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

Sekretaris

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

Pembimbing

Umi Kalsum, S.E., M.Si

Pembanding

Hj. Hafsa, S.E., 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 *Senin, 25 Maret 2024* menerangkan bahwa:

Nama : Dhia Shafa Muharrami
NPM : 2005170181
Tempat / Tgl.Lahir : Medan, 13 Maret 2003
Alamat Rumah : Jl. Karya Darma komplek Palazzo blok B no. 7 Medan Johor
Judul Proposal : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Medan

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Sekripsi dengan pembimbing : *Umi-Kalsum, S.E., M.Si*

Medan, 25 Maret 2024

TIM SEMINAR

Ketua

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

Sekretaris

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

Pembimbing

Umi Kalsum, S.E., M.Si

Pembanding

Hj. Hafsah, S.E., M.Si

Diketahui / Disetujui
a.n.Dekan
Wakil Dekan

08/ - 2024.
165

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

DAFTAR RIWAYAT HIDUP**1. Data Pribadi**

Nama : Dhia Shafa Muharrami
NPM : 2005170181
Tempat dan tanggal lahir : Medan, 13 Maret 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Karya Darma, Komplek Palazzo Blok
B No. 7, Medan Johor
No. HP : 0821-6329-1912
Email : dhiashafaldrs@gmail.com

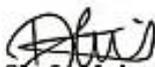
2. Data Orang Tua

Nama Ayah : Syarief Husein
Nama Ibu : Hayatun Nida
Pekerjaan Ayah : Karyawan BUMN
Pekerjaan Ibu : Wiraswasta
Alamat : Jl. Karya Darma, Komplek Palazzo Blok
B no. 7, Medan Johor
No. HP : 0811-6151-947

3. Data Pendidikan Formal

Taman Kanak-Kanak : TK Tanjung Pinang
Sekolah Dasar : SD Plus Darul Ilmi Murni
Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 1 Medan
Sekolah Menengah Atas : SMA Al-Azhar Medan
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera
Utara (UMSU)

Medan, 2 Juni 2024


(Dhia Shafa Muharrami)