

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP PENERIMAAN
PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP
PRATAMA MEDAN PETISAH**

TUGAS AKHIR

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



Oleh :

**NAMA : NURUL AZIZAH
NPM : 2205170092
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
KONSENTRASI : AKUNTASI PERPAJAKAN**

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

2026



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

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

PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Sabtu, tanggal 12 September 2026 pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya,

MEMUTUSKAN

Nama : NURUL AZIZAH
NPM : 2205170092
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA MEDAN PETISAH

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

Tim Penguji

Penguji I

Dr. IRFAN S.E., M.M., Ph.D

Penguji II

LUFRIANSYAH, S.E., M.Ak

Pembimbing

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

Ketua

Assoc. Prof. Dr. RADIMAN, S.E., M.Si

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. HASRUDY TANJUNG, S.E., M.Si



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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini disusun oleh :

Nama Lengkap : NURUL AZIZAH
N.P.M : 2205170092
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK
DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI TERHADAP PENERIMAAN PAJAK
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP
PRATAMA MEDAN PETISAH

Disetujui dan telah memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian
mempertahankan Tugas Akhir .

Medan, September 2026

Pembimbing Skripsi


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

Diketahui/Disetujui

Oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU


NABILLA DWI AGINTHA, S.E., M.Sc.

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU




Asrorul Firdausy, 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

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Nurul Azizah
NPM : 2205170092
Dosen Pembimbing : Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si., CMA.
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penerimaan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Petisah

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1			
Bab 2			
Bab 3			
Bab 4	Perbaikan Bab IV, dari Cade 9/9		
Bab 5			
Daftar Pustaka		9/9	
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Me. H. J. 9/5/26		

Diketahui oleh
Ketua Program Studi

NABILLA DWI AGINTHA, S.E., M.Sc.

Medan, 9 September 2026
Dosen Pembimbing

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



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

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : **NURUL AZIZAH**
NPM : **2205170092**
Program Studi : **AKUNTANSI**
Konsentrasi : **AKUNTANSI PERPAJAKAN**
Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI TERHADAP PENERIMAAN PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA MEDAN PETISAH**

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir 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 tugas akhir ini merupakan hasil Plagiat atau merupakan hasil karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Saya yang menyatakan

NURUL AZIZAH



Unggul | Cerdas | Berprestasi

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK TERHADAP PENERIMAAN PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA MEDAN PETISAH

Program Studi Akuntansi

Email : nurulazizah20mei@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden pada KPP Pratama Medan Petisah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh dengan jumlah 83 responden. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi dengan menggunakan software IBM SPSS 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,294, nilai t-hitung sebesar 3,782 dan nilai signifikansi $< 0,001$; 2) Kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,307, nilai t-hitung sebesar 4,600 dan nilai signifikansi $< 0,001$; 3) Kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak wajib pajak orang pribadi, dengan nilai F-hitung sebesar 20,202 dan nilai signifikansi $< 0,001$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,336 menunjukkan bahwa 33,6% variasi penerimaan pajak dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak, sedangkan 66,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak, Penerimaan Pajak

ABSTRACT

The Effect of Tax Service Quality and Individual Taxpayer Compliance on Individual Tax Revenue at KPP Pratama Medan Petisah

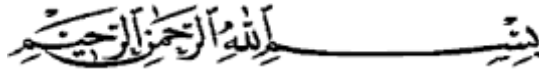
Program Studi Akuntansi

Email : nurulazizah20mei@gmail.com

This study aims to examine and analyze the effect of tax service quality and taxpayer compliance on individual taxpayer revenue at KPP Pratama Medan Petisah. This study uses a quantitative approach with an associative research design. The data used in this study are primary data obtained through questionnaires distributed to respondents at KPP Pratama Medan Petisah. The sampling technique used was saturated sampling, with a total of 83 respondents. The data analysis techniques used include data quality tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and coefficient of determination using IBM SPSS 20 software. The results showed that: 1) Tax service quality has a positive and significant effect on individual taxpayer revenue at KPP Pratama Medan Petisah, with a regression coefficient of 0.294, a t-value of 3.782, and a significance value of < 0.001 ; 2) Taxpayer compliance has a positive and significant effect on individual taxpayer revenue at KPP Pratama Medan Petisah, with a regression coefficient of 0.307, a t-value of 4.600, and a significance value of < 0.001 ; and 3) Tax service quality and taxpayer compliance simultaneously have a positive and significant effect on individual taxpayer revenue, with an F-value of 20.202 and a significance value of < 0.001 . The coefficient of determination (R^2) of 0.336 indicates that 33.6% of the variation in tax revenue can be explained by tax service quality and taxpayer compliance, while the remaining 66.4% is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: Tax Service Quality, Taxpayer Compliance, Tax Revenue

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala ramhat dan karunianya berupa ilmu, kesehatan dan kesempatan sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penerimaan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Medan Petisah” disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana akuntansi (S.Ak) pada Program Studi Akuntansi, fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini adalah hasil karya yang masih sangat sederhana. Kepada kedua orang tua penulis, ayahanda tercinta **alm Ahmad Saputra** dan ibunda tercinta **Efriza** yang selalu menemani, mendoakan, dan terus memberikan dukungan terbaik kepada penulis. Namun, penulis persembahkan kepada pembaca yang budiman, semoga setelah menelaah isinya berkenan meluangkan waktu untuk memberikan kritik dan saran yang konstruktif guna untuk penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan Terima Kasih Kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Akrim, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Radiman, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.selaku Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak M Shareza Hafiz, S.E., M.Acc selaku Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Nabilla Dwi Agintha, S.E, M.Sc selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

6. Bapak M. Firza Alpi, S.E., M.Si selaku Sekretaris Prodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. H. Januri, S.E.,M.M., M.Si., CMA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingannya sehingga penulis mampu mengerjakan skripsi ini dengan baik.
8. Ibu Dr. Syafrida Hani, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingannya kepada penulis.
9. Bapak / Ibu dosen beserta seluruh staf dan pegawai Program studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membekali penulis dengan ilmu.
10. Kepada petugas pelayanan dan pekerja KPP Pratama Medan Petisah yang sudah mengizinkan penulis untuk riset.
11. Kepada Kedua kakak penulis Annisa dan Aura Jannah S.Sos, adik penulis Muhammad Arif Rafiqi yang selalu mendukung, menemani dan membantu setiap proses pengerjaan skripsi ini.
12. Kepada sahabat saya Nur Aziza Harahap, Nur Eviana, Winda Oktavia, Arsyah, Zikri sakinah yang selama ini selalu menemani, mensupport dan membantu setiap proses perkuliahan ini dari semester awal sampai dengan akhir semester ini.

Akhir kata penulis berharap semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi parapembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan dan dapat dijadikan sebagaireferensi untuk keperluan yang lain.

Medan, Agustus 2026

Penulis

Nurul Azizah
NPM: 2205170092

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Rumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penulisan	14
1.5 Manfaat Penulisan	14
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	17
2.1 Landasan Teori	17
2.1.1 Teori Kepatuhan (<i>Compliance Theory</i>).....	17
2.1.2 Pajak	18
2.1.2.1 Definisi Pajak	18
2.1.2.2 Akuntansi Perpajakan.....	20
2.1.2.3 Fungsi Pajak	22
2.1.2.4 Sistem Pemungutan Pajak Indonesia	24
2.1.2.5 Peran Sistem Pemungutan Pajak Terhadap Penerimaan Wajib Pajak	28
2.1.3 Wajib Pajak.....	30
2.1.3.1 Syarat Menjadi Wajib Pajak.....	30
2.1.3.2 Jenis jenis wajib pajak.....	31
2.1.3.4. Hak Wajib Pajak	34
2.1.3.5. Kewajiban Wajib Pajak.....	34
2.1.4 Penerimaan Pajak	36
2.1.4.1 Penerimaan.....	36
2.1.4.2 Jenis-jenis Penerimaan Pajak	37
2.1.4.3 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak	38
2.1.4.4 Indikator Penerimaan Pajak	39

2.1.5 Kualitas Pelayanan Pajak.....	42
2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	42
2.1.5.2 Tujuan Kualitas Pelayanan Pajak.....	44
2.1.5.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Pajak	46
2.1.5.4 Kualitas Pelayanan Pajak dalam Perspektif Akuntansi Perpajakan	50
2.1.5.5 Indikator Kualitas Pelayanan	51
2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak	53
2.1.6.1 Kepatuhan	53
2.1.6.2 Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak.....	55
2.1.6.3 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.....	55
2.2 Penelitian Terdahulu.....	59
2.3 Kerangka Berpikir Konseptual	60
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak.....	60
2.4 Hipotesis Penelitian	62
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	62
3.1 Jenis Penelitian	62
3.2 Definisi Operasional Variabel).....	62
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	64
3.4 Populasi Dan Sampel.....	65
3.5 Teknik Pengumpulan Data	67
3.6 Teknik Analisis Data	69
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	78
4.1 Deskripsi Data	78
4.1.1 Karakteristik Responden.....	78
4.1.2 Tabulasi Data.....	85
4.2 Uji Analisis Data	86
4.2.1 Uji Kualitas Data	86
4.2.1.1 Uji Validitas	87
4.2.1.2 Uji Realibilitas	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Wajib Pajak KPP Pratama Medan Perisah	6
Tabel 2.1 Penulisan Terdahulu.....	57
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	61
Tabel 3.2 Rencana Jadwal Penulisan	62
Tabel 3.3 Sebaran Populasi Penelitian	63
Tabel 3.4 Pengambilan Sampel Penelitian.....	65
Tabel 3.5 Skala Likert.....	66
Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Usia	61
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Golongan.....	61
Tabel 4.4 Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	62
Tabel 4.5 Responden berdasarkan Lama Bekerja di KPP Pratama Medan Petisah	63
Tabel 4.6 Tabulasi Data	63
Tabel 4.7 Uji Validitas	64
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov Smirnov Test.....	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
Tabel 4.12 Hasil Uji T.....	74
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	76
Tabel 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir konseptual.....	60
Gambar 4.1 Histogram.....	68
Gambar 4.2 Normal P-P Plot	69
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedatisitas.....	71

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendapatan negara indonesia berasal dari dua sektor, yaitu sektor internal dan sektor eksternal, sektor internal sendiri salah satunya berasal dari pajak. Sedangkan sektor eksternal salah satunya berasal dari pinjaman luar negeri. Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan. Menurut data Kementerian Keuangan Republik Indonesia (Tim Kementerian Keuangan 2023), penerimaan pajak indonesia meningkat 6,8 % dari total penerimaan negara beberapa tahun terakhir. Maka dari, itu pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang paling dominan dan memiliki peranan yang sangat penting dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan serta pembangunan nasional.

Berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Melalui penerimaan pajak, pemerintah dapat menyediakan berbagai fasilitas publik, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta mendorong ekonomi yang berkelanjutan. Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan pajak menjadi salah satu fokus utama pemerintah. (Direktorat Jendral Pajak 2007).

Penerimaan pajak memiliki peranan yang sangat penting karena digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran negara, seperti pembangunan jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit, pelayanan publik, serta berbagai program pembangunan lainnya. Optimalisasi penerimaan pajak menjadi salah satu tujuan utama Direktorat Jenderal Pajak dalam mendukung tercapainya target penerimaan negara setiap tahunnya (D. J. Pajak 2026). Oleh karena itu, peningkatan penerimaan pajak tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi juga memerlukan partisipasi aktif masyarakat sebagai wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Indonesia sendiri menganut sistem pemungutan pajak *self assessment system*, yaitu sistem yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (K. K. R. I. D. J. Pajak 2012). Apabila wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik, maka potensi penerimaan pajak yang seharusnya diterima negara tidak akan tercapai secara optimal.

Penerimaan pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang memiliki peranan sangat penting dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan nasional. Penerimaan pajak digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran negara, seperti pembangunan infrastruktur, penyediaan fasilitas pendidikan, pelayanan kesehatan, pertahanan dan keamanan, serta berbagai program kesejahteraan masyarakat (Dharmawan 2024). Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan pajak menjadi salah satu prioritas

pemerintah dalam mewujudkan kemandirian fiskal dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Besarnya penerimaan pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari pemerintah maupun dari wajib pajak. Dari sisi pemerintah, upaya peningkatan penerimaan pajak dilakukan melalui penyempurnaan sistem administrasi perpajakan, peningkatan kualitas pelayanan perpajakan, serta penguatan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan. (UU No. 7 Tahun 2021). Sementara itu, dari sisi wajib pajak, tingkat kesadaran dan kepatuhan dalam menghitung, membayar, serta melaporkan pajak secara benar dan tepat waktu menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan penerimaan pajak. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, maka semakin besar pula potensi penerimaan pajak yang dapat dihimpun oleh negara.

Selain kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak juga menjadi faktor yang dapat memengaruhi penerimaan pajak. Pelayanan yang cepat, mudah, transparan, profesional, dan responsif akan meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap administrasi perpajakan. Kepercayaan tersebut mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela sehingga tingkat kepatuhan meningkat (Muktyara Rahma Wardhani 2025). Dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak, penerimaan pajak juga diharapkan mengalami peningkatan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak merupakan dua faktor yang saling berkaitan dalam mendukung optimalisasi penerimaan pajak, khususnya penerimaan pajak orang pribadi.

Kualitas pelayanan dalam konteks perpajakan merujuk pada kemampuan aparat pajak dalam memberikan layanan yang cepat, tepat dan responsif dan berempati kepada wajib pajak. Dimensi kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan dalam penulisan adalah model *servqual*, teori kualitas pelayanan menyatakan bahwa lima dimensi yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empaty* (empati) berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan pengguna layanan. (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml 2018)

Kualitas layanan merupakan persepsi wajib pajak terhadap keunggulan suatu pelayanan. Dengan kata lain apabila pelayanan baik dan bisa diterima sesuai dengan yang diharapkan oleh wajib pajak maka pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tapi sebaliknya apabila pelayanan tidak sesuai dengan harapan maka persepsi dianggap buruk.

Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik yang bersifat internal seperti kesadaran, pengetahuan dan motivasi wajib pajak, maupun eksternal seperti kualitas pelayanan fiskus, penerapan sanksi perpajakan dan modernisasi sistem administrasi perpajakan. (Hamilah and Fricilia 2023)

Namun dalam praktiknya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi masih menjadi permasalahan yang sering dihadapi oleh Direktorat Jendral Pajak.

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain kondisi sistem administrasi perpajakan, tarif pajak, pemeriksaan pajak, penegakan hukum pajak, pengetahuan pajak, serta kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Di antara faktor-faktor tersebut, kualitas pelayanan menjadi salah satu bagian yang penting karena memberikan efek secara langsung terhadap pemahaman dan sikap masyarakat sebagai wajib pajak. (Tobing, Siboro, and Hutapea 2024)

Dengan demikian, kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak, dan penerimaan pajak merupakan tiga komponen yang saling berkaitan. Kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sedangkan meningkatnya kepatuhan wajib pajak akan memberikan kontribusi terhadap peningkatan penerimaan pajak. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyederhanaan prosedur administrasi, pengembangan layanan perpajakan berbasis digital, serta peningkatan kompetensi aparatur perpajakan agar mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat.

Tabel 1.1
Data Wajib Pajak KPP Pratama Medan Petisah

Keterangan	2022	2023	2024	2025
Jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar	158.551 WPOP	165.987 WPOP	178.683 WPOP	185.173 WPOP
Jumlah wajib pajak orang pribadi lapor SPT tahunan	34.493 WPOP	35.438 WPOP	35.069 WPOP	34.843 WPOP
Rasio Persentase (%)	22%	21%	20%	19%
Realisasi Penerimaan pajak wajib pajak orang pribadi	Rp. 28.125.241.155	Rp. 36.238.172.068	Rp. 40.211.315.220	Rp. 74.868.046.113
Target Penerimaan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi	Rp. 41.661.750.000	Rp. 35.880.717.000	Rp. 39.155.096.000	Rp. 39.747.440.000

Sumber : KPP Pratama Medan Petisah 2026

Fenomena mengenai jumlah wajib pajak, kepatuhan, serta penerimaan pajak dapat dilihat pada KPP Pratama Medan Petisah selama tahun 2022 sampai dengan 2025. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah wajib pajak yang terdaftar mengalami peningkatan setiap tahun. Pada tahun 2022 terdapat 158.551 wajib pajak, kemudian meningkat menjadi 165.987 wajib pajak pada tahun 2023, 178.683 wajib pajak pada tahun 2024, dan mencapai 185.173 wajib pajak pada tahun 2025. Peningkatan jumlah wajib pajak tersebut menunjukkan adanya pertumbuhan jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah.

Namun, peningkatan jumlah wajib pajak tersebut belum diikuti dengan peningkatan jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan tepat waktu. Pada tahun 2022 terdapat 34.493 wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan tepat waktu. Jumlah tersebut meningkat menjadi 35.438 wajib pajak pada tahun

2023, tetapi kemudian menurun menjadi 35.069 wajib pajak pada tahun 2024 dan kembali menurun menjadi 34.843 wajib pajak pada tahun 2025. Jika dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar, tingkat kepatuhan juga menunjukkan kecenderungan menurun, yaitu sekitar 21,76% pada tahun 2022, 21,35% pada tahun 2023, 19,63% pada tahun 2024, dan 18,82% pada tahun 2025. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pertumbuhan jumlah wajib pajak dengan jumlah wajib pajak yang melaksanakan kewajiban pelaporan SPT Tahunan secara tepat waktu.

Di sisi lain, perkembangan penerimaan pajak orang pribadi berdasarkan target dan realisasi menunjukkan kondisi yang berbeda. Pada tahun 2022, target penerimaan pajak wajib pajak orang pribadi sebesar Rp41,66 miliar, sedangkan realisasinya hanya mencapai sekitar Rp28,13 miliar atau sekitar 67,51% dari target. Pada tahun 2023, target penerimaan sebesar Rp35,88 miliar dan realisasi mencapai sekitar Rp36,24 miliar atau sekitar 101,00% dari target. Selanjutnya, pada tahun 2024 target penerimaan sebesar Rp39,12 miliar dengan realisasi sekitar Rp40,21 miliar atau sekitar 102,80% dari target. Pada tahun 2025, target penerimaan sebesar Rp39,75 miliar, sedangkan realisasi mencapai sekitar Rp74,87 miliar atau sekitar 188,36% dari target.

Data tersebut menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak mengalami peningkatan yang cukup besar, terutama pada tahun 2025. Akan tetapi, peningkatan penerimaan tersebut terjadi ketika persentase wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan tepat waktu justru menunjukkan kecenderungan menurun. Kondisi ini menjadi fenomena yang menarik untuk diteliti karena secara

teoritis kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung optimalisasi penerimaan pajak. Dengan demikian, perlu diketahui apakah kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi memiliki pengaruh terhadap penerimaan pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petis

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu aspek penting yang dapat memengaruhi perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang cepat, mudah, ramah, profesional, transparan, serta didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wajib pajak terhadap administrasi perpajakan (Nurdiawanti and Akibah 2021). Apabila wajib pajak memperoleh pelayanan yang baik, maka mereka akan lebih terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara benar, membayar pajak tepat waktu, dan melaporkan SPT sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pada akhirnya memberikan kontribusi terhadap peningkatan penerimaan pajak orang pribadi.

Selain kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak juga memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan penerimaan pajak. Kepatuhan wajib pajak mencerminkan kesediaan wajib pajak untuk melaksanakan seluruh kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya, maka semakin besar pula penerimaan pajak yang dapat dihimpun oleh negara (Widati, Maulana, and Hidayat 2022). Sebaliknya, rendahnya tingkat

kepatuhan akan mengakibatkan berkurangnya potensi penerimaan pajak sehingga target penerimaan yang telah ditetapkan pemerintah menjadi sulit untuk dicapai. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu strategi penting dalam mengoptimalkan penerimaan pajak.

Pada penelitian yang dilakukan Oleh peneliti terdahulu yang mengkaji pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan terhadap penerimaan pajak, namun menunjukkan perbedaan antara objek penelitian, lokasi penelitian, serta variabel yang digunakan. Penelitian yang dilakukan oleh (Yuliawati and Hakim 2026), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus dan semakin tinggi tingkat kepatuhan, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat. Selaras dengan (Renaldi, Lalo, and Ishak 2023), juga menyimpulkan bahwa pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak. Penulisan tersebut dilakukan pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Barat dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak mampu meningkatkan penerimaan pajak. Sedangkan menurut (Andriyanto Bayu 2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yang pada akhirnya berdampak pada penerimaan pajak. Penelitian tersebut

menegaskan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela.

Berdasarkan penelitian terdahulu, masih terdapat perbedaan objek, lokasi, karakteristik responden, serta variabel yang digunakan dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak, dan penerimaan pajak. Kondisi tersebut menunjukkan adanya research gap yang dapat diteliti lebih lanjut pada KPP Pratama Medan Petisah. Pertama, pada peneliti terdahulu dilakukan pada lokasi yang berbeda sehingga karakteristik wajib pajak, kondisi ekonomi daerah, serta kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh Kantor pelayanan pajak tidak sama. Kedua, peneliti sebelumnya belum secara khusus mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah. Ketiga, adanya perkembangan digitalisasi administrasi perpajakan, peningkatan layanan berbasis elektronik, serta perubahan perilaku wajib pajak setelah berbagai reformasi perpajakan menjadikan hubungan antarvariabel tersebut perlu diuji kembali pada kondisi dan lokasi penulisan yang berbeda.

Berdasarkan adanya perbedaan objek, lokasi penelitian, serta perkembangan sistem administrasi perpajakan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang lebih mutakhir serta menjadi referensi bagi Direktorat Jenderal Pajak dalam upaya meningkatkan

penerimaan pajak melalui peningkatan kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini juga didukung oleh adanya kesenjangan empiris (*empirical gap*) yang ditemukan pada KPP Pratama Medan Petisah. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar, realisasi penerimaan pajak dan target pajak mengalami peningkatan selama periode 2022–2025. Namun, pada periode yang sama tingkat kepatuhan formal wajib pajak justru mengalami penurunan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara perkembangan penerimaan pajak dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Secara teoritis, peningkatan kepatuhan wajib pajak seharusnya diikuti dengan peningkatan penerimaan pajak. Akan tetapi, fenomena yang terjadi di KPP Pratama Medan Petisah menunjukkan bahwa peningkatan penerimaan pajak tetap terjadi meskipun tingkat kepatuhan formal mengalami penurunan. Fenomena ini mengindikasikan bahwa terdapat faktor-faktor lain yang turut mempengaruhi penerimaan pajak, salah satunya yaitu kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh fiskus.

Berdasarkan *research gap* dan *empirical gap* tersebut, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak terhadap penerimaan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah penting untuk dilakukan. KPP Pratama Medan Petisah dipilih sebagai lokasi penelitian karena berdasarkan data yang diperoleh terdapat peningkatan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi dan realisasi penerimaan pajak selama periode 2022–2025, sedangkan tingkat kepatuhan formal berdasarkan penyampaian SPT

Tahunan justru menunjukkan kecenderungan menurun. Kondisi tersebut menunjukkan adanya fenomena yang perlu dikaji lebih lanjut untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak terhadap penerimaan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai hubungan antara kualitas pelayanan pajak, kepatuhan Wajib Pajak, dan penerimaan pajak serta memberikan masukan bagi KPP Pratama Medan Petisah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Petisah”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Realisasi penerimaan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah menunjukkan adanya perubahan selama periode 2022–2025.
2. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan pada KPP Pratama Medan Petisah masih perlu ditingkatkan.

3. Kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh KPP Pratama Medan Petisah perlu terus ditingkatkan agar mampu memberikan pelayanan yang cepat, mudah, tepat, transparan, dan profesional sehingga dapat meningkatkan kepercayaan serta kepatuhan wajib pajak.
4. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Medan Petisah terus mengalami peningkatan, namun peningkatan tersebut belum diikuti oleh meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan.
5. Masih terdapat perbedaan hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak, sehingga diperlukan penelitian kembali pada objek dan lokasi yang berbeda untuk memperoleh bukti empiris.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah pada penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah?
2. Apakah Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak secara simultan berpengaruh terhadap penerimaan pajak wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah?

1.4 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap penerimaan pajak wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak secara simultan terhadap penerimaan pajak wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah.

1.5 Manfaat Penulisan

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan ilmu di bidang perpajakan, khususnya mengenai hubungan antara pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak dengan penerimaan pajak.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi atau bahan kajian bagi penulis selanjutnya yang membahas topik serupa, serta memperkuat literatur ilmiah dibidang perpajakan.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi KPP Pratama Medan Petisah

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi KPP Pratama Medan Petisah dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi sehingga dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak.
- b. hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan dalam merumuskan strategi dan kebijakan yang lebih efektif untuk mengoptimalkan penerimaan pajak orang pribadi.

2. Bagi Wajib Pajak

- a. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman Wajib Pajak Orang Pribadi mengenai pentingnya kualitas pelayanan perpajakan dan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat mendorong tumbuhnya kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajak secara benar dan tepat waktu, sehingga dapat mendukung peningkatan penerimaan pajak.

3. Bagi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bukti nyata kontribusi akademik mahasiswa universitas muhammadiyah sumatera utara dalam menghasilkan karya ilmiah yang bermanfaat di semua kalangan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat hubungan kerjasama antara universitas muhammadiyah sumatera utara dengan instansi pemerintah,

khususnya pada KPP Pratama Medan Petisah, dalam upaya meningkatkan kepatuhan perpajakan di masyarakat.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penulis selanjutnya, sehingga penulis selanjutnya dapat menyempurnakan dan mengembangkan metode yang lebih cepat dan relevan sesuai dengan kondisi yang ada.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*) yaitu teori yang menjelaskan mengenai perilaku individu atau kelompok dalam menaati suatu aturan, kebijakan ataupun norma yang telah ditetapkan oleh suatu lembaga atau otoritas tertentu. Dalam konteks perpajakan, teori kepatuhan menjadi salah satu teori utama yang digunakan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku. (Hasanuddin, A. I., Ramadhani, D. 2020) Di Indonesia Kepatuhan wajib pajak menjadi faktor penting dalam sistem perpajakan, karena Indonesia menerapkan sistem *self assessment system*. (Putu Panji Bangkusuma Jayamahe 2021)

Menurut (Tom R. Tyler 2006), kepatuhan seseorang terhadap suatu aturan dapat dipengaruhi oleh dua pendekatan, yaitu *normative compliance* dan *instrumental compliance*. *Normative compliance* merupakan kepatuhan yang muncul karena adanya kesadaran individu bahwa aturan tersebut penting untuk dipatuhi. Dalam kondisi ini, seseorang menaati aturan karena adanya dorongan moral, kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap kewajiban yang harus dilaksanakan. Sebaliknya, *instrumental compliance* merupakan kepatuhan yang muncul karena adanya untung dan rugi.

Dalam penelitian ini, teori kepatuhan digunakan sebagai landasan untuk menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan pajak, kepatuhan wajib pajak,

dan penerimaan pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan pajak yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Meningkatnya kepatuhan tersebut akan memberikan kontribusi terhadap optimalisasi penerimaan pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah. Oleh karena itu, teori kepatuhan dinilai relevan sebagai dasar teoritis dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak orang pribadi.

2.1.2 Pajak

2.1.2.1 Definisi Pajak

Definisi Pajak berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan ketidakseimbangan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. (Muhammad Arifai 2024)

Menurut para ahli yang mendefinisikan pengertian pajak sebagai berikut :

Menurut Adriani mengatakan bahwa : “Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”. (Waluyo 2014)

Menurut Rochmat Soemitro mengatakan bahwa :“Pajak adalah iuran pajak kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. (Resmi 2021)

Yang kemudian definisi tersebut disempurnakan menjadi :“Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplus-nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*”.

Sehingga pada umumnya pajak dapat didefinisikan sebagai pemungutan wajib yang harus dibayar rakyat kepada negara yang sifatnya itu memaksa digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pajak yang telah dibayarkan rakyat tidak langsung dirasakan secara pribadi oleh rakyat, karena pajak digunakan untuk kepentingan negara (Zulia Hanum 2012).

Pajak memiliki beberapa unsur penting yang membedakannya dengan pungutan lainnya. Menurut Mardiasmo, unsur unsur pajak sebagai berikut :

a. Iuran dari rakyat kepada negara

Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.

b. Bersifat memaksa

Pajak bersifat wajib sehingga apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, maka akan dikenakan sanksi administrasi maupun pidana sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c. Berdasarkan undang-undang

Pemungutan pajak harus memiliki dasar hukum yang jelas sehingga tidak dapat dilakukan secara sewenang-wenang.

d. Tidak memperoleh imbalan langsung (*counterprestasi*)

Wajib pajak tidak menerima manfaat secara langsung dari pajak yang dibayarkan, namun manfaatnya dapat dirasakan dalam bentuk fasilitas umum dan pembangunan nasional.

e. Penerimaan pajak digunakan untuk pembangunan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, subsidi, keamanan, dan berbagai kebutuhan negara lainnya. (Mardiasmo 2019)

Dalam sistem perpajakan modern, keberhasilan penerimaan pajak tidak hanya bergantung pada kemampuan dalam memungut pajak, tetapi juga dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan yaitu pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak.

2.1.2.2 Akuntansi Perpajakan

Pengertian akuntansi menurut *American Accounting Association* (AAA), akuntansi sebagai proses mengidentifikasi, mengukur dan melaporkan informasi ekonomi untuk memungkinkan adanya penilaian dan keputusan yang jelas dan tegas bagi mereka yang menggunakan informasi tersebut. Sedangkan menurut *American Institute Of Certified Public Accounting* (AICPA) Akuntansi merupakan catatan, penggolongan, pengiktisaran dengan cara tertentu dalam ukuran moneter, transaksi dan kejadian-kejadian pada umumnya bersifat keuangan termasuk menafsirkan hasil-hasilnya. (Sri Hartati, Maya Matofani 2025)

Perpajakan adalah kewajiban membayar sumbangan kepada negara yang sifatnya memaksa dipatuhi oleh individu atau entitas sesuai dengan hukum yang berlaku, yang sifatnya wajib dan tidak mengharapkan imbalan langsung dan digunakan untuk kepentingan negara guna untuk mencapai kemakmuran rakyat. Dari konsep ini dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan kewajiban rakyat yang harus ditaati aturannya oleh wajib pajak (Dan 2014).

Akuntansi Perpajakan adalah sebuah cabang khusus dibidang akuntansi yang berkembang karena adanya peraturan perpajakan yang memerlukan pengetahuan khusus. Hal ini melibatkan prinsip-prinsip dasar yang diatur dalam undang-undang perpajakan dan dipengaruhi oleh peran pajak dalam menerapkan kebijakan pemerintah. Tujuan utama dari akuntansi perpajakan adalah untuk menentukan jumlah pajak yang harus dibayar wajib pajak berdasarkan laporan keuangan yang disiapkan oleh perusahaan (Purba et al. 2024) .

Akuntansi perpajakan tidak memiliki standar seperti akuntansi keuangan pada umumnya, yang diatur oleh Ikatan Akuntansi Indonesia (IAI) melalui Standar Akuntansi Keuangan (SAK). Fokus utama utama akuntansi pajak adalah mencatat transaksi yang menyangkut perpajakan. Namun dalam rangka mematuhi peraturan perpajakan indonesia, maka akuntansi komersial perlu disesuaikan. Berikut, dalam penyusunan laporan keuangan tahunan, setiap perusahaan harus mengikuti panduan perpajakan yang berlaku dan juga melakukan koreksi terhadap laporan keuangan komersial agar sesuai dengan persyaratan perpajakan. (Muhammad Arifai 2024)

2.1.2.3 Fungsi Pajak

Pajak memiliki kedudukan yang tinggi dalam penyelenggaraan pemerintah suatu negara. Selain berfungsi sebagai sumber utama penerimaan negara, tetapi pajak juga digunakan sebagai alat untuk mengatur berbagai kebijakan ekonomi dan sosial dalam masyarakat. Melalui pajak, pemerintah dapat menjalankan fungsi pemerintahan, membiayai pembangunan nasional, serta menstabilkan ekonomi negara. Oleh karena itu, penerimaan pajak tidak hanya dipandang sebagai kewajiban masyarakat kepada negara, pajak memiliki peranan penting dalam pembangunan nasional.

Di Indonesia pajak menjadi sumber penerimaan terbesar negara yang digunakan untuk membiayai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dana yang diperoleh dari penerimaan pajak dimanfaatkan untuk membangun infrastruktur seperti jalan, jembatan, fasilitas pendidikan, rumah sakit, pelayanan publik, serta berbagai program kesejahteraan sosial lainnya. Maka ini, pajak memiliki peranan penting dalam mewujudkan pembangunan nasional.

Menurut (Mardiasmo 2019), secara umum ada beberapa fungsi utama pajak, yaitu fungsi anggaran (*budgetair*), fungsi mengatur (*regulerend*), fungsi stabilitas, dan fungsi redistribusi pendapatan. Keempat fungsi tersebut memiliki keterkaitan yang erat dengan pelaksanaan pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Fungsi anggaran (*budgetair*) merupakan fungsi utama pajak sebagai sumber penerimaan negara. Di fungsi ini, pajak digunakan untuk

membiayai beberapa pengeluaran pemerintah, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Pengeluaran rutin meliputi pembayaran gaji pegawai negeri, biaya operasional pemerintah, pemeliharaan fasilitas negara, serta berbagai keputusan administrasi lainnya.

Pajak menjadi sangat penting untuk penerimaan negara karena sebagian pendapatan negara berasal dari sektor perpajakan. Semakin tinggi penerimaan pajak, maka semakin besar pula kemampuan pemerintah dalam menjalankan pembangunan nasional. Oleh karena itu, kepatuhan menjadi faktor penting meningkatkan optimalisasi penerimaan negara.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Selain sumber penerimaan negara, pajak juga memiliki fungsi mengatur (*regulerend*). Fungsi ini menunjukkan bahwa pajak dapat digunakan pemerintah sebagai alat dalam mengatur kondisi ekonomi, sosial, maupun kebijakan tertentu sesuai dengan tujuan negara.

3. Fungsi Stabilitas

Fungsi stabilitas yaitu alat untuk menjaga kestabilan ekonomi suatu negara. Pemerintah dapat menggunakan kebijakan perpajakan untuk mengendalikan inflasi, menjaga daya beli masyarakat, serta mengukur peredaran uang dalam perekonomian (Syamsuri, Nursiha, and Arief 2020).

Kaitan stabilitas dalam penulisan ini yaitu, jika tingkat kepatuhan wajib pajak rendah, maka penerimaan pajak akan menurun sehingga

berdampak terhadap kemampuan pemerintah dalam menjaga stabilitas ekonomi nasional.

4. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Fungsi redistribusi pendapatan merupakan fungsi pajak sebagai alat pemerataan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah menggunakan penerimaan pajak sebagai alat untuk membiayai berbagai program pembangunan yang ditujukan kepada seluruh masyarakat, terutama kelompok masyarakat berpenghasilan rendah.

2.1.2.4 Sistem Pemungutan Pajak Indonesia

Sistem pemungutan pajak merupakan mekanisme atau tatacara pemerintah dalam melakukan pemungutan pajak kepada wajib pajak. Sistem pemungutan pajak merupakan aspek penting dalam administrasi perpajakan karena berkaitan dengan proses penentuan besarnya pajak terutang, siapa yang berwenang menghitung pajak, serta bagaimana mekanisme pembayaran dan pelaporan pajak dapat dilakukan. Karena, sistem pemungutan pajak yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mendorong optimalisasi negara dari sektor perpajakan.

Di Indonesia, sistem perpajakan mengalami berbagai bentuk perubahan dari waktu ke waktu guna untuk menyesuaikan dengan perkembangan ekonomi, teknologi, dan kebutuhan administrasi pemerintahan. Reformasi perpajakan dilakukan untuk menciptakan sistem perpajakan yang lebih sederhana, efektif, efisien, transparan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Salah satu reformasi terbesar dalam sistem

perpajakan indonesia adalah penerapan *self assessment system* mulai diterapkan sejak reformasi perpajakan tahun 1983 (Purnomo 2024).

Menurut (Mardiasmo 2019), sistem pemungutan pajak merupakan suatu cara yang dapat digunakan untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak kepada negara. Sistem pemungutan pajak yang diterapkan suatu negara akan memengaruhi tingkat aktivitas administrasi perpajakan serta tingkat kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Secara umum, terdapat tiga sistem pemungutan pajak yang dikenal dalam administrasi perpajakan, yaitu *Official Assesment System*, *Self Assesment System*, *Withholding System*.

1. *Official Assesment System*

Official Assesment System adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan kepada pemerintah atau fiskus untuk menentukan seberapa besarnya jumlah pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak. Di sistem ini, aparat perpajakan memiliki peranan dominan karena wajib pajak hanya bersifat pasif menunggu penetapan jumlah pajak yang harus dibayar.

Ciri- ciri utama dari *Official Assesment System* ialah besarnya pajak terutang ditentukan sepenuhnya oleh fiskus melalui surat ketetapan pajak. Wajib pajak tidak memiliki wewenang untuk menghitung sendiri jumlah pajak yang harus dibayarkan. Oleh karena itu, tingkat keaktifan aparat perpajakan sangat menentukan efektivitas sistem ini.

Kelebihan dari sistem ini adalah pemerintah dapat melakukan pengawasan secara langsung terhadap penentuan jumlah pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak. Namun, kelemahan dari sistem ini adalah membutuhkan biaya administrasi yang besar, memelurkan banyak sumber daya manusia, serta menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih baik lambat.

Diindonesia, sistem ini pernah digunakan sebelum reformasi perpajakan pada tahun 1983, namun pada saat ini penggunaannya sudah sangat terbatas.

2. *Self Assesment System*

Self Assesment System merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sistem ini menjadi sistem utama yang diterapkan diindonesia sejak adanya reformasi perpajakan. Dalam sistem ini, pemerintah memberikan tanggung jawab yang lebih besar kepada wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara mandiri. Sementara fiskus hanya berperan sebagai pengawas melalui kegiatan pemeriksaan, pengawasan, penyuluhan, dan pelayanan perpajakan.

Penerapan *Self Assesment System* di indonesia bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Namun demikian, sistem ini memiliki

tantangan karena keberhasilan sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Apabila wajib pajak tidak memiliki kesadaran dalam membayar pajak, maka potensi yang terjadi yaitu ketidakpatuhan menjadi lebih tinggi.

Pada penulisan ini, *Self Assesment System* memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepatuhan wajib pajak karena sistem ini menuntut agar wajib pajak dengan sukarela memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh sebab itu, maka pelayanan pada wajib pajak juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik, informasi yang didapat jelas, serta kemudahan dalam administrasi diyakini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

3. *Withholding System*

Withholding System merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan kepada pihak ketiga untuk memotong atau pemungutan pajak terutang oleh wajib pajak. Dalam sistem ini, pihak ketiga memiliki tanggung jawab untuk pemotongan, penyetoran, serta pelaporan pajak pada negara.

Contoh penerapan dari *Withholding System* di Indonesia dapat dilihat pada Pemotongan Pajak Penghasilan (PPH) Pasal 21 oleh suatu perusahaan terhadap gaji karyawan. Dalam hal ini, perusahaan memberikan tindakan sebagai pemotong pajak dan berkewajiban menyetorkan pajak tersebut kepada negara.

Selain pada PPH Pasal 21, penerapan *Withholding System* juga dapat ditemukan pada PPH Pasal 22, PPH Pasal 23, dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) tertentu yang melibatkan pihak ketiga sebagai pemotong atau pemungutan pajak.

Kelebihan dari sistem ini yaitu pemerintah dapat memperoleh penerimaan pajak secara cepat dan lebih efisiensi karena pemungutan dilakukan oleh pihak ketiga. Namun, sistem ini juga membutuhkan pengawasan yang baik agar tidak terjadi kesalahan pemotongan maupun pelaporan pajak.

2.1.2.5 Peran Sistem Pemungutan Pajak Terhadap Penerimaan Wajib Pajak

Sistem pemungutan pajak merupakan mekanisme yang digunakan oleh pemerintah dalam menentukan cara pemungutan, pembayaran, dan pelaporan pajak oleh wajib pajak. Sistem pemungutan pajak memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan pemerintah dalam menghimpun penerimaan pajak. Sistem pemungutan yang efektif akan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan dan pada akhirnya berdampak pada peningkatan penerimaan pajak.

Di Indonesia, sistem pemungutan pajak yang diterapkan adalah *Self Assessment System*, yaitu sistem yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-

undangan (Mardiasmo 2024). Dalam sistem ini, Direktorat Jenderal Pajak berperan sebagai pembina, pengawas, dan penegak hukum perpajakan, sedangkan wajib pajak bertanggung jawab atas pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Penerapan *Self Assessment System* menuntut adanya kesadaran, kejujuran, dan kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, maka semakin optimal pula penerimaan pajak yang diperoleh negara. Sebaliknya, apabila tingkat kepatuhan masih rendah, maka potensi penerimaan pajak tidak dapat terealisasi secara maksimal. Oleh karena itu, keberhasilan sistem pemungutan pajak tidak hanya bergantung pada peraturan perpajakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak, efektivitas pengawasan, pemanfaatan teknologi informasi, dan kesadaran wajib pajak.

Selain meningkatkan kepatuhan, sistem pemungutan pajak yang baik juga mampu menciptakan administrasi perpajakan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Melalui sistem administrasi yang modern, seperti penggunaan *e-Filing*, *e-Billing*, dan layanan perpajakan digital lainnya, wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan lebih mudah. Kemudahan tersebut diharapkan dapat meningkatkan jumlah wajib pajak yang patuh sehingga berdampak positif terhadap peningkatan penerimaan pajak.

Maka, sistem pemungutan pajak memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung optimalisasi penerimaan pajak. Semakin efektif sistem pemungutan pajak yang diterapkan serta semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, maka semakin besar pula

penerimaan pajak yang dapat dihimpun untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional.

2.1.3 Wajib Pajak

Wajib pajak merupakan salah satu unsur yang sangat penting diindonesia karena menjadi pihak yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undang yang berlaku, keberhasilan penerimaan negara dari sektor perpajakan sangat bergantung pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, wajib pajak memiliki peranan penting dalam mendukung pembangunan nasional melalui pemabayaran pajak kepada negara.

Menurut (Mardiasmo 2019) wajib pajak adalah orang pribadi badan yang menurut ketentuan peraturan perpajakan ditetapkan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan dan pemotogan pajak tertentu. Sementara itu, (Resmi 2021) menyatakan bahwa wajib pajak merupakan pihak yang telah memenuhi subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan perpajakan sehigga wajib melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

2.1.3.1 Syarat Menjadi Wajib Pajak

Seseorang atau badan dapat ditetapkan sebagai wajib pajak apabila telah memenuhi dua syarat utama, yaitu syarat subjektif dan syarat objektif.

1) Syarat Subjektif

Syarat subjektif berkaitan dengan status seseorang atau badan sebagai subjek pajak. Orang pribadi yang bertempat tinggal diindonesia atau badan yang didirikan dan berkedudukan di indonesia selama 183 hari

dalam jangka waktu 12 bulan termasuk ke dalam subjek pajak dalam negeri.

2) Syarat objektif

Syarat objektif berkaitan dengan adanya penghasilan, kegiatan usaha, atau transaksi yang menyebabkan timbulnya kewajiban perpajakan. Apabila seseorang atau badan telah memperoleh penghasilan sesuai dengan ketentuan perpajakan, maka yang bersangkutan wajib memenuhi kewajiban perpajakannya.

Apabila kedua syarat tersebut telah terpenuhi, maka wajib pajak diwajibkan untuk mendaftarkan diri guna memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai identitas resmi dalam administrasi perpajakan.

2.1.3.2 Jenis jenis wajib pajak

Berdasarkan ketentuan perpajakan indonesia, wajib pajak dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu :

1) Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib pajak orang pribadi adalah individu yang telah memenuhi syarat subjektif dan syarat objektif sesuai ketentuan perpajakan sehingga memiliki hak dan kewajiban perpajakan. Wajib pajak orang pribadi dapat berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan, seperti pegawai negeri, pegawai swasta, wiraswasta, pengusaha, pekerja bebas, profesional, maupun individu lain yang memperoleh penghasilan (Direktorat Jendral Pajak 2026).

a. Jenis jenis wajib pajak orang pribadi

Berdasarkan penghasilan wajib pajak orang pribadi dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu :

1. Wajib pajak orang pribadi pengawal

Wajib pajak orang pribadi pengawal adalah individu yang memperoleh penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan, atau pembayaran lain yang berkaitan dengan pekerjaan yang dilakukan.

Contohnya:

- a) Pegawai Negeri Sipil
- b) Pegawai BUMN
- c) Pegawai Swasta
- d) Guru/ dosen
- e) Karyawan Swasta

Pada kelompok ini, pajak pada umumnya langsung dipotong pemberi kerja melalui mekanisme PPH Pasal 21.

2. Wajib pajak orang pribadi pengusaha

Wajib pajak pengusaha merupakan individu yang menjalankan usaha untuk memperoleh keuntungan

Contonya :

- a) Pemilik toko
- b) Pemilik usaha kuliner
- c) Pedagang pasar

- d) Pemilik usaha laundry
- e) Pemilik usaha online shop

Wajib pajak kategori ini berkewajiban menghitung dan melaporkan sendiri penghasilan yang diperolehnya.

3. Wajib pajak orang pribadi pekerjaan bebas

Pekerjaan bebas adalah pekerjaan yang dilakukan secara mandiri dengan keahlian tertentu tanpa terikat hubungan pekerjaan dengan pihak lain.

Contonya :

- a. Dokter praktek
- b. Notaris
- c. Akuntan
- d. Arsitek pengacara
- e. Konsultan

Kelompok ini pada umumnya melakukan pembukuan atau pencatatan sebagai dasar perhitungan pajak.

4. Wajib Pajak Badan

Wajib pajak badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan satu kesatuan baik melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha.

Contohnya :

- a) Perseroan Terbatas (PT)
- b) Commanditaire Vennotschap (CV)

- c) Firma
- d) Koperasi
- e) Yayasan
- f) Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

5. Bendahara sebagai pemotong atau pemungut pajak

Bendahara pemerintah maupun pihak tertentu yang ditunjuk oleh pemerintah juga dapat berperan sebagai wajib pajak dalam kapasitasnya sebagai pemotong atau pemungut pajak.

2.1.3.4. Hak Wajib Pajak

Dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, wajib pajak memiliki beberapa yang dijamin oleh perundang-undang, yaitu:

- 1) Hak memperoleh NPWP
- 2) Hak memperoleh pelayanan perpajakan yang baik.
- 3) Hak mendapatkan informasi dan konsultasi perpajakan.
- 4) Hak mengajukan keberatan atas penetapan pajak.
- 5) Hak mengajukan banding.
- 6) Hak memperoleh restitusi atas kelebihan pembayaran pajak.
- 7) Hak atas kerahasiaan data perpajakan.

Hak tersebut diberikan untuk menjamin perlindungan hukum bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

2.1.3.5. Kewajiban Wajib Pajak

Selain memiliki hak, wajib pajak juga mempunyai kewajiban yang harus dipenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kewajiban tersebut meliputi:

1) Mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP

Wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan wajib mendaftarkan diri pada kantor pelayanan pajak atau pada coretax untuk memperoleh NPWP.

2) Menghitung pajak terutang

Dalam sistem *self assesment system*, wajib pajak berkewajiban menghitung sendiri jumlah pajak yang harus dibayarkan.

3) Membayar pajak

Wajib pajak harus membayar pajak sesuai dengan jumlah dan waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perpajakan.

4) Melaporkan surat pemberitahuan (SPT)

Wajib pajak menyampaikan SPT secara benar, lengkap dan jelas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5) Menyimpan dokumen perpajakan

Wajib pajak harus menyimpan dokumen atau catatan yang berkaitan dengan perpajakan sebagai bukti apabila diperlukan dalam pemeriksaan pajak.

6) Peranan Wajib Pajak dalam Sistem Perpajakan

Wajib pajak memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan perpajakan. Tingkat kepatuhan wajib pajak akan sangat berpengaruh besarnya.

2.1.4 Penerimaan Pajak

2.1.4.1 Penerimaan

1) Pengertian Penerimaan

Menurut (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa 2025), penerimaan adalah proses, cara, atau perbuatan menerima; sesuatu yang diterima; pendapatan atau hasil yang diterima. Dalam konteks keuangan, penerimaan diartikan sebagai sejumlah uang atau pendapatan yang diterima oleh seseorang, organisasi, maupun negara dari suatu sumber tertentu. Sedangkan Menurut (Mardiasmo 2019), penerimaan pajak merupakan sumber penerimaan negara yang berasal dari pajak dan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah serta pembangunan nasional. (Mardiasmo 2019) Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan pajak menjadi salah satu tujuan utama dalam penyelenggaraan sistem perpajakan di Indonesia.

Menurut uu 12 tahun 2018, Penerimaan Perpajakan adalah semua penerimaan negara yang terdiri atas Pendapatan Pajak Dalam Negeri dan Pendapatan Pajak Perdagangan Internasional. Sedangkan menurut (Nurhabibah, Nurmalasari, and Astuty 2021) penerimaan pajak merupakan penerimaan negara yang berasal dari sektor perpajakan dan memiliki peran penting dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan serta pembangunan nasional.

2.1.4.2 Jenis-jenis Penerimaan Pajak

Berdasarkan struktur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), penerimaan perpajakan merupakan bagian dari pendapatan negara yang bersumber dari pemungutan pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Kementerian Keuangan Republik Indonesia, penerimaan perpajakan terdiri atas dua jenis, yaitu penerimaan pajak dalam negeri dan penerimaan pajak perdagangan internasional (Pemerintah Republik Indonesia 2023).

a) Penerimaan Pajak Dalam Negeri

Penerimaan pajak dalam negeri merupakan penerimaan yang berasal dari pemungutan pajak atas aktivitas ekonomi yang dilakukan di dalam wilayah Indonesia. Jenis penerimaan ini merupakan kontributor terbesar terhadap total penerimaan perpajakan negara. Penerimaan pajak dalam negeri meliputi Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sektor tertentu, Bea Meterai, serta jenis pajak lainnya yang dipungut oleh pemerintah pusat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b) Penerimaan Pajak Perdagangan Internasional

Penerimaan pajak perdagangan internasional merupakan penerimaan negara yang berasal dari kegiatan perdagangan lintas negara, baik impor maupun ekspor. Penerimaan ini terdiri atas Bea Masuk dan Bea Keluar yang dipungut terhadap barang tertentu sesuai dengan ketentuan

kepabeanan. Meskipun kontribusinya tidak sebesar penerimaan pajak dalam negeri, penerimaan pajak perdagangan internasional tetap memiliki peran penting dalam mendukung penerimaan negara.

2.1.4.3 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak

Penerimaan pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional. Tinggi rendahnya penerimaan pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari wajib pajak maupun dari administrasi perpajakan. Faktor-faktor tersebut berperan dalam menentukan keberhasilan pemerintah dalam mengoptimalkan penerimaan pajak (Hasanah, Bramasto, and Sutrisna 2022).

1. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu faktor yang memengaruhi penerimaan pajak. Pelayanan yang cepat, mudah, akurat, transparan, dan profesional dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan wajib pajak. Kondisi tersebut akan mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela sehingga berkontribusi terhadap peningkatan penerimaan pajak. Kualitas pelayanan pajak yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan wajib pajak sehingga mendorong kepatuhan wajib pajak. Hasil penulisan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak.

2. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan penerimaan pajak. Wajib pajak yang patuh akan menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, maka semakin besar pula potensi penerimaan pajak yang dapat dihimpun oleh negara. Penulisan menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak.

3. Efektivitas Administrasi Perpajakan

Administrasi perpajakan yang efektif, didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi seperti *e-Filing*, *e-Billing*, dan layanan digital lainnya, dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kemudahan tersebut berpotensi meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan berdampak pada peningkatan penerimaan pajak.

Pemeriksaan dan Penegakan Hukum Perpajakan Pemeriksaan pajak dan penegakan hukum merupakan upaya yang dilakukan oleh otoritas pajak untuk memastikan kepatuhan wajib pajak. Pemeriksaan yang efektif dapat mengurangi praktik penghindaran dan penggelapan pajak sehingga mampu meningkatkan penerimaan pajak.

2.1.4.4 Indikator Penerimaan Pajak

Penerimaan pajak merupakan salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam menghimpun dana dari masyarakat untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional. Tingkat penerimaan pajak dipengaruhi

oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan perpajakan, kepatuhan wajib pajak, efektivitas administrasi perpajakan, serta kebijakan perpajakan yang diterapkan oleh pemerintah. Oleh karena itu, penerimaan pajak tidak hanya diukur dari besarnya nominal pajak yang berhasil dipungut, tetapi juga dari kemampuan pemerintah dalam mencapai target penerimaan yang telah ditetapkan serta mengoptimalkan potensi pajak yang ada.

Menurut (Amanda 2026), penerimaan pajak dapat diukur melalui beberapa indikator yang mencerminkan keberhasilan pemerintah dalam mengelola dan meningkatkan penerimaan pajak. Indikator-indikator tersebut meliputi:

1. Pencapaian Target Penerimaan Pajak

Pencapaian target penerimaan pajak merupakan kemampuan dalam merealisasikan penerimaan pajak sesuai dengan target yang telah ditetapkan dalam periode tertentu. Semakin tinggi pencapaian target, semakin baik kemampuan dalam merealisasikan penerimaan pajak.

2. Realisasi Penerimaan Pajak

Realisasi penerimaan pajak merupakan jumlah penerimaan pajak yang berhasil dihimpun dalam suatu periode tertentu. Indikator ini menunjukkan kemampuan dalam merealisasikan penerimaan pajak yang telah diperoleh dari Wajib Pajak.

3. Efektivitas Penerimaan Pajak

Efektivitas penerimaan pajak menunjukkan tingkat keberhasilan dalam merealisasikan penerimaan pajak dibandingkan dengan target yang

telah ditetapkan. Semakin tinggi tingkat efektivitas, semakin baik kemampuan dalam mencapai target penerimaan pajak.

4. Optimalisasi Penerimaan Pajak

Optimalisasi penerimaan pajak merupakan upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak melalui penggalian dan pemanfaatan potensi pajak secara optimal sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Dalam penelitian ini, indikator penerimaan pajak digunakan untuk mengukur persepsi fiskus mengenai penerimaan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah. Pengukuran dilakukan melalui kuesioner dengan menggunakan skala Likert.

2.1.4.5 Hubungan Kualitas Pelayanan Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung peningkatan penerimaan pajak. Pelayanan yang mudah, cepat, tepat, transparan, dan profesional dapat memberikan kemudahan serta meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan pelayanan yang baik, Wajib Pajak diharapkan lebih terdorong untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga dapat mendukung peningkatan penerimaan pajak.

2. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan salah satu faktor yang berkaitan dengan penerimaan pajak. Wajib Pajak yang patuh akan melaksanakan kewajiban perpajakannya, seperti menghitung, membayar, dan melaporkan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak, semakin besar kewajiban perpajakan yang dapat direalisasikan sehingga dapat mendukung penerimaan pajak.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan terhadap Penerimaan Pajak

Kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak secara bersama-sama diduga memiliki keterkaitan dengan penerimaan pajak. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kemudahan dan meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak, sedangkan kepatuhan Wajib Pajak mendorong pelaksanaan kewajiban perpajakan secara benar dan tepat waktu. Oleh karena itu, semakin baik kualitas pelayanan pajak dan semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak, diharapkan semakin baik pula penerimaan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.1.5 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang menggambarkan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pengguna jasa melalui pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan akan dinilai baik apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pengguna jasa,

sedangkan pelayanan akan dinilai kurang baik apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan pengguna jasa. Konsep kualitas pelayanan banyak dikembangkan melalui model *Servequal* yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang terdiri atas lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Dalam bidang perpajakan, kualitas pelayanan pajak merupakan bagian dari pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya kepada wajib pajak untuk membantu memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya. Pelayanan tersebut meliputi pemberian informasi perpajakan, konsultasi, penyelesaian administrasi perpajakan, serta pelayanan berbasis teknologi informasi. Pelayanan yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wajib pajak sehingga mendorong terciptanya kepatuhan sukarela (*voluntary tax compliance*).

Menurut (Rahayu 2017), pelayanan perpajakan merupakan pelayanan publik yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak sebagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, aparaturnya dituntut memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, profesional, mudah dipahami, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Sementara itu, (Mardiasmo 2024) menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi yang dapat dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang sederhana, transparan,

tidak berbelit-belit, dan memberikan kepastian hukum akan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah kemampuan aparaturnya dalam memberikan pelayanan yang profesional, cepat, tepat, transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan wajib pajak sehingga mampu menciptakan kepuasan, meningkatkan kepercayaan, dan mendorong kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2.1.5.2 Tujuan Kualitas Pelayanan Pajak

Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan administrasi perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam menghimpun penerimaan negara dari sektor perpajakan dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional, transparan, mudah diakses, dan berorientasi pada kepuasan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan serta mendorong tumbuhnya kepatuhan wajib pajak secara sukarela.

Menurut (Rahayu 2017), pelayanan perpajakan bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memperoleh informasi, melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan, serta menciptakan hubungan yang harmonis antara fiskus dengan wajib pajak. Pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sementara itu, (Mardiasmo 2024) menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, dan memberikan kepastian hukum akan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, tujuan kualitas pelayanan pajak dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memperoleh informasi dan pelayanan perpajakan secara cepat, tepat, dan akurat.
2. Meningkatkan kepuasan wajib pajak melalui pelayanan yang profesional, ramah, responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan wajib pajak.
3. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Direktorat Jenderal Pajak melalui pelayanan yang adil, akuntabel, dan berintegritas.
4. Mendorong kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Mendorong kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas melalui pemanfaatan teknologi informasi, seperti e-Registration, e-Filing, e-Billing, serta sistem administrasi perpajakan digital yang memberikan kemudahan bagi wajib pajak.

7. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tujuan utama kualitas pelayanan pajak bukan hanya memberikan pelayanan administrasi kepada wajib pajak, tetapi juga membangun kepercayaan, kepuasan, dan hubungan yang baik antara fiskus dengan wajib pajak sehingga tercipta kepatuhan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu strategi penting dalam mendukung keberhasilan sistem *self assessment* yang diterapkan di Indonesia.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tujuan utama kualitas pelayanan pajak bukan hanya memberikan pelayanan administrasi kepada wajib pajak, tetapi juga membangun kepercayaan, kepuasan, dan hubungan yang baik antara fiskus dengan wajib pajak sehingga tercipta kepatuhan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu strategi penting dalam mendukung keberhasilan sistem *self assessment* yang diterapkan di Indonesia.

2.1.5.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Pajak

Dalam mengukur kualitas pelayanan, penulisan ini menggunakan konsep *Servqual* (Service Quality) yang dikembangkan oleh (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml 2018). Model *Servqual* merupakan model yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan karena mampu menggambarkan persepsi pengguna jasa terhadap pelayanan yang diterima. Menurut (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml 2018), kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi utama, yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Kelima dimensi tersebut

saling berkaitan dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan kepuasan serta kepatuhan wajib pajak.

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles merupakan segala bentuk fasilitas fisik yang dimiliki oleh instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bukti fisik meliputi kondisi gedung, ruang pelayanan, ruang tunggu, peralatan kerja, teknologi informasi, kebersihan lingkungan, papan informasi, serta penampilan pegawai. Fasilitas yang memadai akan memberikan kenyamanan kepada wajib pajak sehingga mampu meningkatkan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam pelayanan perpajakan, bukti fisik tidak hanya berupa kondisi kantor, tetapi juga tersedianya fasilitas pelayanan berbasis teknologi, seperti komputer layanan mandiri, jaringan internet, mesin antrian elektronik, layanan konsultasi, dan sistem administrasi perpajakan digital. Ketersediaan fasilitas tersebut memudahkan wajib pajak dalam memperoleh pelayanan secara cepat, mudah, dan efisien.

Menurut (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml 2018), dimensi *tangibles* menjadi kesan pertama yang diterima pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan suatu organisasi. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak perlu menyediakan sarana dan prasarana yang memadai agar wajib pajak merasa nyaman selama memperoleh pelayanan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Reliability merupakan kemampuan aparatur pajak dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Keandalan mencerminkan kemampuan petugas pajak dalam menyelesaikan pelayanan tanpa melakukan kesalahan serta mampu memberikan informasi perpajakan yang benar kepada wajib pajak.

Pelayanan yang andal akan memberikan kepastian kepada wajib pajak sehingga mereka merasa yakin bahwa setiap proses administrasi perpajakan dilaksanakan secara profesional. Sebaliknya, pelayanan yang sering mengalami kesalahan, keterlambatan, atau ketidakjelasan informasi dapat menurunkan kepercayaan wajib pajak terhadap administrasi perpajakan.

Dalam penulisan mengenai pelayanan perpajakan, dimensi *reliability* sering dikaitkan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP), ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, serta ketepatan informasi yang diberikan kepada wajib pajak.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan kesediaan dan kemampuan pegawai pajak dalam membantu wajib pajak serta memberikan pelayanan secara cepat ketika wajib pajak membutuhkan bantuan. Daya tanggap menunjukkan sejauh mana aparatur pajak mampu merespons pertanyaan, keluhan, maupun permasalahan yang dihadapi wajib pajak.

Pegawai yang memiliki daya tanggap tinggi akan segera memberikan solusi terhadap setiap permasalahan perpajakan yang dialami wajib pajak. Pelayanan yang cepat dan responsif akan meningkatkan kepuasan wajib pajak serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Direktorat Jenderal Pajak.

Pada era digital, *responsiveness* juga ditunjukkan melalui kecepatan pelayanan pada aplikasi perpajakan, kemudahan memperoleh informasi melalui media elektronik, serta kecepatan petugas dalam memberikan pendampingan kepada wajib pajak.

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance merupakan kemampuan aparatur pajak dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, kesopanan, serta keyakinan kepada wajib pajak selama memperoleh pelayanan. Dimensi ini berkaitan dengan kompetensi, pengetahuan, profesionalisme, integritas, dan etika pegawai dalam memberikan pelayanan.

Pegawai pajak yang memiliki kompetensi tinggi akan mampu menjelaskan ketentuan perpajakan secara benar sehingga wajib pajak merasa yakin terhadap informasi yang diberikan. Selain itu, sikap sopan, ramah, jujur, dan menjaga kerahasiaan data wajib pajak merupakan bagian penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan.

5. *Empathy* (Empati)

Empathy merupakan perhatian dan kepedulian yang diberikan aparatur pajak kepada wajib pajak secara individu. Pegawai pajak diharapkan mampu memahami kebutuhan, kondisi, serta permasalahan yang dihadapi wajib pajak sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masing-masing wajib pajak.

Penerapan empati dalam pelayanan perpajakan dapat diwujudkan melalui sikap ramah, komunikasi yang baik, kesediaan mendengarkan keluhan wajib pajak, serta memberikan solusi yang tepat tanpa membedakan status sosial maupun latar belakang wajib pajak. Pelayanan yang mengedepankan empati akan menciptakan hubungan yang harmonis antara fiskus dan wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kelima dimensi *SERVQUAL* saling melengkapi dalam membentuk kualitas pelayanan pajak. Semakin baik bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang diberikan oleh aparatur pajak, maka semakin tinggi pula persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Kondisi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan, kepercayaan, serta kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.1.5.4 Kualitas Pelayanan Pajak dalam Perspektif Akuntansi Perpajakan

Kualitas Pelayanan Pajak dalam Perspektif Akuntansi Perpajakan adalah sebagai tingkat efektivitas layanan otoritas pajak dalam membantu wajib pajak

memahami, menyusun, dan melaporkan kewajiban pajaknya berdasarkan informasi, kemudahan akses sistem pelaporan elektronik, serta kompensasi petugas pajak dalam memberikan asistensi terkait pelaporan akuntansi fiskal. Pelayanan yang baik mampu menurunkan kesalahan pencatatan dan meningkatkan akurasi laporan pajak. (Rahayu 2017)

Dalam konteks akuntansi perpajakan kualitas pelayanan berfungsi sebagai faktor eksternal yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, terutama dalam menjembatani kompleksitas peraturan perpajakan dengan praktik akuntansi wajib pajak (Mardiasmo 2024). Pendekatan kualitas pelayanan perpajakan banyak dianalisis menggunakan metode *SERVQUAL*, yang meliputi dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang terbukti berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak dalam berbagai penulisan pasca modernisasi administrasi perpajakan (Hidayat 2022). Dengan demikian, kualitas pelayanan pajak dalam perspeksi akuntansi perpajakan berperan sebagai katalisator yang memperkuat hubungan antara sistem akuntansi, pemahaman perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak.

2.1.5.5 Indikator Kualitas Pelayanan

Dalam penulisan ini, indikator kualitas pelayanan mengacu pada model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml 2018). Model ini terdiri atas lima dimensi utama, yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti Fusik)

- a. Meliputi kondisi gedung dan ruangan pelayanan yang bersih, nyaman, dan tertata.
- b. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan.
- c. Ketersediaan fasilitas pendukung, seperti ruang tunggu, mesin antrian, tempat informasi, dan tempat parkir.
- d. Ketersediaan layanan berbasis teknologi informasi, seperti *e-filling*, *e-billing* dan layanan digital lainnya.

2. *Reliability* (Keandalan)

- a. Ketepatan informasi yang diberikan oleh staff kepada wajib pajak.
- b. Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan tanpa ada kesalahan.
- c. Konsistensi pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
- d. Kemampuan pegawai dalam memberikan solusi atas permasalahan perpajakan.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

- a. Kesigapan staf dalam melayani wajib pajak.
- b. Ketersediaan memberikan bantuan apabila wajib pajak mengalami kesulitan.
- c. Mampu berikan informasi yang jelas dan mudah dipahami.

4. *Assurance* (Jaminan)

- a. pengetahuan staf mengenai perpajakan.
- b. jaminan kerahasiaan data wajib pajak.

- c. kesopanan dan keramahan pegawai dalam melayani wajib pajak.

5. *Empaty* (Empati)

- a. Staf melayani tanpa membedakan status wajib pajak.
- b. Staf menjalani komunikasi yang baik pada wajib pajak.
- c. Staf sedia mendengarkan keluhan wajib pajak.

2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.6.1 Kepatuhan

1) Pengertian kepatuhan

Secara umum, kepatuhan ialah sikap atau perilaku seseorang dalam menaati, melaksanakan, dan mematuhi aturan, ketentuan atau norma yang telah ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Kepatuhan menunjukkan adanya kesediaan seseorang dalam menjalankan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya tanpa adanya unsur paksaan. Dalam kehidupan bermasyarakat, kepatuhan menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan ketertiban, keteraturan, dan tercapainya tujuan bersama.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kepatuhan adalah sifat patuh, ketaatan dan tunduk pada aturan yang berlaku. Dalam bidang perpajakan, kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan ketika wajib pajak melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku.

Dalam konteks perpajakan, kepatuhan memiliki arti yang lebih spesifik, yaitu kesediaan wajib pajak dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan

peraturan perundang-undang yang berlaku. Menurut Keputusan Menteri Keuangan Indonesia No. 544/KOK.04/2000 “Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”. Sedangkan menurut Safri Nurmantu (2017), kepatuhan wajib pajak ialah suatu keadaan ketika wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut (Rahayu 2020), kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan secara benar, lengkap, dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan wajib pajak yang berlaku. Kepatuhan tersebut dapat dilihat dari perilaku wajib pajak dalam mendaftarkan diri, menghitung pajak terutang, membayar pajak, dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak untuk memberikan kontribusi dalam pembangunan yang diharapkan dapat diberikan secara sukarela (Hafsah & Ade Dzikra Khairani 2023).

Dari beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah sikap perilaku wajib pajak dalam memenuhi seluruh kewajiban perpajakan secara sadar, benar, lengkap, dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

2.1.6.2 Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Nurfarhati 2021), kepatuhan wajib pajak terdiri dari dua jenis, yaitu :

a. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban administrasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seperti mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, menyapaikan SPT tahunan tepat waktu, membayar pajak tepat waktu dan mengisi formulir perpajakan dengan baik dan lengkap.

b. Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah kepatuhan wajib pajak yang berkaitan dengan kebenaran substansi. Seperti melaporkan penghasilan sebenarnya, menghitung pajak sesuai ketentuan perpajakan, membayar pajak sesuai jumlah yang seharusnya, dan tidak melakukan penggelapan pajak. Kepatuhan material dianggap penting karena berkaitan langsung dengan penerimaan pajak dari sektor perpajakan.

2.1.6.3 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak dalam melaksanakan seluruh kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang yang berlaku. Tingkat kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh kesadaran dari dalam diri seorang wajib pajak, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor eksternal yang berasal dari lingkungan perpajakan. Faktor- faktor tersebut saling berkaitan dalam membentuk perilaku wajib pajak

dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara benar, lengkap, dan tepat waktu.

Menurut (Rahayu 2020), terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

b. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan aparatur pajak dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, profesional dan mudah dipahami oleh wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan rasa nyaman, mendapatkan kepuasan, serta menumbuhkan kepercayaan wajib pajak terhadap administrasi perpajakan.

Apabila wajib pajak memperoleh pelayanan yang baik, maka mereka akan lebih mudah memahami hak dan kewajiban perpajakannya sehingga terdorong untuk memenuhi kewajiban tersebut secara sukarela. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, kurang jelas, atau tidak profesional dapat menimbulkan persepsi negatif dan berpotensi menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Pada penulisan ini, kualitas pelayanan pajak merupakan variabel independen yang diduga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

c. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan kemauan yang muncul dari diri seorang wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan tanpa adanya paksaan. Kesadaran tersebut timbul karena wajib pajak memahami

bahwa pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan nasional dan penyelenggaraan pelayanan publik. maka dari itu, Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, semakin besar pula kemungkinan wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik.

d. Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan

Pengetahuan dan pemahaman perpajakan berkaitan dengan kemampuan wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan, tata cara penghitungan pajak, pembayaran pajak, serta pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). Jika

wajib pajak yang memiliki pemahaman perpajakan yang baik akan lebih mudah memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebaliknya, kurangnya pemahaman perpajakan dapat menyebabkan kesalahan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan yang berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan.

e. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan konsekuensi yang dikenakan kepada wajib pajak apabila tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sanksi tersebut dapat berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana.

Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk meningkatkan disiplin dan memberikan efek jera sehingga wajib pajak terdorong untuk lebih patuh terhadap peraturan perpajakan.

f. Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban perpajakan.

Sosialisasi yang efektif akan meningkatkan pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan sehingga dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

g. Pemeriksaan Pajak

Pemeriksaan pajak merupakan kegiatan yang dilakukan oleh fiskus untuk menguji kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemeriksaan dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perpajakan untuk memastikan bahwa wajib pajak telah menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya dengan benar.

h. Kepercayaan terhadap Pemerintah

Kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah juga memengaruhi tingkat kepatuhan. Wajib pajak yang percaya bahwa pajak yang dibayarkan digunakan secara transparan, akuntabel, dan memberikan manfaat bagi masyarakat akan lebih sadar untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sebaliknya, rendahnya tingkat kepercayaan terhadap pemerintah dapat mengurangi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

i. Kemudahan Sistem Administrasi Perpajakan

Kemudahan sistem administrasi perpajakan, seperti penggunaan e-Registration, e-Billing, dan e-Filing, memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Sistem administrasi yang sederhana, cepat, dan mudah diakses dapat mengurangi hambatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor eksternal. Faktor-faktor tersebut meliputi kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, pemeriksaan pajak, kepercayaan terhadap pemerintah, serta kemudahan sistem administrasi perpajak.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu

No	Penulis (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Neti Yuliawati & Lukmanul Hakim (2026)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak	Hasil Penelitian ini menyatakan bahwa : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak Berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak
2.	Bayu Andriyanto & Rizka Ramayanti (2023)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak	Hasil Penelitian ini menyatakan bahwa : Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak, sedangkan pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.
3.	Gustia Laras Ayu, Eva Sriwiyanti, & Elfina OP Damanik (2022)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Pematangsiantar	Hasil Penelitian ini menyatakan bahwa : Kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak UMKM berpengaruh positif dan signifikan terhadap

			penerimaan pajak.
4.	Muhammad & Sunarto (2018)	Pemeriksaan, Penagihan, dan Kepatuhan WP terhadap Penerimaan Pajak (KPP Raba Bima)	Hasil Penelitian ini menyatakan bahwa : Kepatuhan WP berpengaruh signifikan terhadap realisasi penerimaan pajak.
5.	Muhammad Reza Renaldi Putra, Annas Lalo, & Ishak (2023)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak	Hasil Penelitian ini menyatakan bahwa : Kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak.
6.	Sindik Widati, Ayang Mulyana, & Taufik Hidayat (2022) Jurnal DPPM Universitas Pelita Bangsa	Penagihan Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi	Hasil Penelitian ini menyatakan bahwa : Kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak WPOP.
7.	Sandra Febyola Purba, Sahala Purba, & Yosephine N. Sembiri	Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Pemungutan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Badan di KPP Pratama Balige	Hasil Penelitian ini menyatakan bahwa : Kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan Pajak Penghasilan Badan
8.	Cintya Putri Elimansyah & Asna Manullang (2026)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Jumlah Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi	Hasil Penelitian ini menyatakan bahwa : Kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi.
9.	Sindik Widati, Ayang Mulyana, & Taufik Hidayat (2022) Jurnal DPPM Universitas Pelita Bangsa	Penagihan Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi	Hasil Penelitian ini menyatakan bahwa : Kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak WPOP.

2.3 Kerangka Berpikir Konseptual

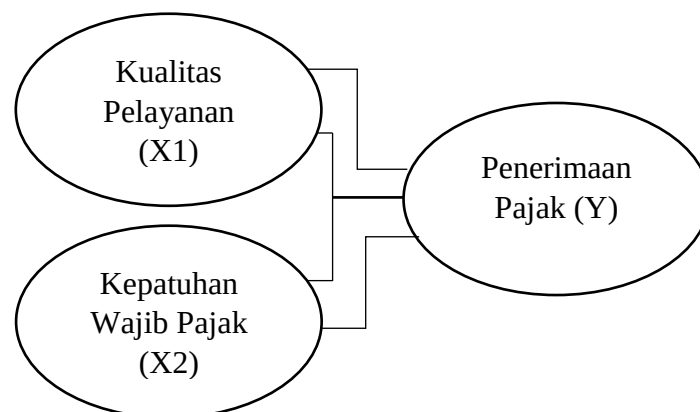
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak

kualitas pelayanan pajak memiliki hubungan yang positif dengan penerimaan pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, maka semakin besar kemungkinan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar dan tepat waktu, sehingga penerimaan pajak akan

meningkat. Dengan demikian, dalam penulisan ini diduga bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah.

2.3.2 Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan keberhasilan pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak. menunjukkan bahwa meningkatnya kepatuhan wajib pajak akan mendorong peningkatan realisasi penerimaan pajak. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak memiliki hubungan yang positif dengan penerimaan pajak. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, maka semakin besar penerimaan pajak yang dapat dihimpun oleh negara. Oleh karena itu, dalam penulisan ini diduga bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah.



Gambar 2.1 kerangka berpikir konseptual

2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2023), Hipotesis adalah dugaan sementara terhadap hubungan antara dua variabel atau lebih yang disusun berdasarkan teori dan hasil penulisan terdahulu, sementara itu, menurut (Irfan 2024), Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara dari pertanyaan yang ada pada perumusan masalah penulisan.

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah :

- H1 : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah.
- H2 : Kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah.
- H3 : Kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada yaitu jenis penelitian Asosiatif. Menurut Sugiyono, penelitian Asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori atau hipotesis dengan cara meneliti hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya. Penelitian ini digunakan untuk menguji apakah terdapat hubungan antara dua variabel berdasarkan data yang diperoleh melalui angket. (Sugiyono 2019)

Pada penelitian ini, pendekatan asosiatif digunakan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Kepatuhan Wajib Pajak (X2) terhadap Penerimaan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) di KPP Pratama Medan Petisah.

3.2 Definisi Operasional Variabel)

Menurut (Nazir 2014), definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau memspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Definisi operasional variabel pada penulisan ini disusun untuk memberikan batasan yang jelas mengenai setiap variabel yang diteliti sehingga memiliki makna yang sama dalam proses penulisan. Definisi operasional juga menjadi pedoman bagi penulis dalam

menyusun instrumen penelitian, menentukan indikator, serta mengukur variabel secara objektif.

Adapun definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala	Sumber
1.	Penerimaan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Penerimaan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi adalah jumlah penerimaan pajak yang berasal dari Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah dalam suatu periode tertentu dalam tahunan pajak yang diukur berdasarkan nilai realisasi penerimaan pajak periode tahun 2022-2025	1.Realisasi penerimaan pajak 2. Pencapaian Target Penerimaan pajak wajib pajak orang pribadi 3. Efektifitas penerimaan pajak 4. Optimalisasi penerimaan pajak	Skala Likert	Amanda dan Hakim (2026)
2.	Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	Kualitas pelayanan pajak adalah kemampuan aparatur pajak dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan wajib pajak sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan wajib pajak.	1. Bukti fisik (Tangibles) 2. Keandalan (Reliability) 3. Daya tanggap (Responsiveness) 4. Jaminan (Assurance) 5. Empati (Empathy)	Skala Likert	Parasuraman et al. (2021)
3.	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (X2)	Kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah keadaan ketika wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya secara benar,	1.Mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP. 2. Menghitung pajak terutang dengan benar. 3. Membayar	Skala Likert	Rahayu (2020)

No .	Aktivitas Penulisan	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
		2026				2026				2026				2026				2026				2026							
		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	2	3	4
	Acc Proposal																												
6.	Pengolahan data																												
7.	Penyusunan tugas akhir																												
8.	Sidang tugas akhir																												

3.4 Populasi Dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono 2019b)

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Fiskus/Pegawai di KPP Pratama Medan Petisah. Berdasarkan data KPP Pratama Medan Petisah, jumlah staff pada KPP Pratama Medan Petisah di tahun 2026. Oleh karena itu, populasi penelitian ini berjumlah 101 fiskus yang bekerja di KPP Pratama Medan Petisah.

Tabel 3.3
Sebaran Populasi Penelitian

No	Pangkat / Golongan	Jumlah Fiskus
1	Penata Muda / IIIa	23
2	Penata Muda Tk.I /IIIb	18
3	Pengatur Muda Tk.I /Iib	12
4	Penata Tk. I /IIId	13
5	Pengatur / Iic	9

6	Penata / IIIc	9
7	Pembina / Iva	8
8	Pengatur Tk.I / Iid	5
9	Pembina Utama Muda / Ivc	2
10	Pembina Tk. I/ Ivb	1
Jumlah		101

Dari tabel tersebut maka jumlah populasi penelitian ini adalah 101 orang Fiskus / Pegawai yang ada di KPP Pratama Medan Petisah

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2019), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh. Sampling jenuh merupakan teknik penentuan sampel apabila seluruh anggota populasi digunakan sebagai dasar dalam pengambilan data penelitian.

Dalam penelitian ini, kuesioner disebarkan kepada seluruh anggota populasi yang berjumlah 101 orang. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada Fiskus/Pegawai KPP Pratama Medan Petisah yang sesuai dengan objek penelitian. Dari keseluruhan kuesioner yang disebarkan, diperoleh 83 kuesioner yang diisi secara lengkap dan dapat digunakan untuk pengolahan data. Sementara itu, sebanyak 18 anggota populasi tidak memberikan respons atau tidak menghasilkan data yang dapat digunakan dalam penelitian.

Berdasarkan hasil pengumpulan data tersebut, maka jumlah responden yang digunakan dalam proses pengolahan dan analisis data penelitian adalah sebanyak 83 responden.

Tabel. 3.4
Pengambilan Sampel Penelitian

No	Keterangan	Jumlah
1.	Populasi Fiskus/Pegawai KPP Pratama Medan Petisah	101 Pegawai/Fiskus
2.	Kuesioner yang tidak memberikan respons/data tidak dapat digunakan	18 Responden
3.	Kuesioner yang lengkap dan dapat diolah	83 Responden
	Jumlah responden yang dianalisis	83 responden

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan Kuesioner yang lengkap dan dapat diolah data merupakan langkah yang sangat penting dalam suatu penelitian karena data yang diperoleh akan menjadi dasar dalam menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian. Menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data. (Sugiyono 2019) Oleh karena itu, penulis harus memilih teknik pengumpulan data yang sesuai dengan tujuan penelitian agar data yang diperoleh bersifat valid, reliabel, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Pada penelitian ini, data yang digunakan terdiri atas data primer. Data primer diperoleh secara langsung dari Fiskus / Pegawai yang menjadi responden melalui penyebaran kuesioner.

Teknik pengumpulan data yang dipilih pada penelitian ini adalah kuesioner (angket). Menurut Sugiyono, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. (Sugiyono 2019) Dalam penulisan ini, kuesioner disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penulisan, yaitu kualitas pelayanan pajak sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai variabel dependen. Kuesioner disebarkan Kepada Staf / pegawai terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah dan bersedia menjadi responden penelitian.

Tabel 3.5 Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2018 : 135)

Sementara itu, data sekunder merupakan data yang diperoleh penulis secara tidak langsung melalui pihak lain atau dokumen yang telah tersedia. Dalam penelitian ini, data sekunder digunakan untuk memperoleh informasi mengenai penerimaan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang bersumber dari KPP Pratama

Medan Petisah. Data tersebut berupa laporan atau dokumen realisasi penerimaan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi selama periode penelitian yang digunakan sebagai dasar dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap penerimaan pajak wajib pajak bagi orang pribadi. Pengumpulan data dilakukan dengan memperoleh dan mengolah dokumen resmi yang diterbitkan oleh KPP Pratama Medan Petisah sesuai dengan kebutuhan penulisan.

Selain kuesioner, penelitian ini juga menggunakan teknik dokumentasi. Menurut Sugiyono, dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui dokumen atau catatan peristiwa yang telah berlalu, baik dalam bentuk tulisan, gambar, maupun karya seseorang. (Sugiyono 2019) Dalam penulisan ini, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data yang berkaitan dengan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar, data penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, serta dokumen dan arsip lain yang relevan dengan penulisan. Data dokumentasi tersebut digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan kegiatan mengolah, mengelompokkan, dan menganalisis data yang telah diperoleh dari hasil penulisan sehingga dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut Sugiyono, (Sugiyono 2019) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil

pengumpulan data sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Dalam penulisan ini, analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan program *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS). Adapun tahapan analisis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut.

3.6.1 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian yang digunakan mampu menghasilkan data yang valid dan reliabel. Menurut (Ghozali 2021), kualitas data penelitian ditentukan oleh kualitas instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data. Instrumen penelitian yang baik harus memenuhi dua persyaratan utama, yaitu valid dan reliabel. Oleh karena itu, sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji kualitas data yang terdiri atas uji validitas dan uji reliabilitas.

3.6.1.1. Uji Validitas

Menurut (Ghozali 2021), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* antara skor masing-masing item pernyataan dengan skor total variabel.

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai r hitung $> r$ tabel dan nilai signifikansi $< 0,05$, maka item pernyataan dinyatakan valid.
2. Jika nilai r hitung $< r$ tabel dan nilai signifikansi $> 0,05$, maka item pernyataan dinyatakan tidak valid.

Item pernyataan yang tidak valid akan dihapus atau tidak digunakan dalam pengolahan data selanjutnya.

3.6.1.2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2021), reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pengujian reliabilitas dalam penulisan ini dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70. Sebaliknya, apabila nilai *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,70, maka instrumen penulisan dinyatakan belum reliabel sehingga perlu dilakukan perbaikan terhadap item-item pernyataan yang digunakan.

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan pengujian yang dilakukan sebelum analisis regresi untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi asumsi-asumsi dasar sehingga dapat menghasilkan estimasi yang tidak bias dan dapat dipercaya. Menurut Ghazali (2021), pengujian asumsi klasik bertujuan

untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian memenuhi asumsi normalitas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan tidak terjadi multikolinearitas.

3.6.2.1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2021), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki nilai residual yang berdistribusi normal atau mendekati normal.

Dalam penulisan ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) $> 0,05$, maka data residual berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) $< 0,05$, maka data residual tidak berdistribusi normal.

Selain menggunakan uji statistik, normalitas data juga dapat dilihat melalui grafik Normal Probability Plot (P-P Plot). Apabila titik-titik pada grafik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data dapat dikatakan berdistribusi normal.

3.6.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat korelasi yang tinggi antarvariabel independen. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami multikolinearitas, sehingga setiap

variabel independen mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen secara independen.

Menurut Ghozali (2021), $uj < 10$, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala multikolinearitas. Sebaliknya, apabila nilai $Tolerance \leq 0,10$ dan $VIF \geq 10$, maka model regresi mengalami gejala multikolinearitas.

Dalam penelitian ini, uji multikolinearitas dilakukan terhadap variabel independen, yaitu kualitas pelayanan pajak (X_1) dan kepatuhan wajib pajak (X_2), untuk memastikan bahwa kedua variabel tersebut tidak memiliki hubungan yang sangat kuat sehingga hasil analisis regresi linier berganda dapat memberikan estimasi yang akurat. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program IBM SPSS Statistics.

Multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Apabila nilai Tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF

3.6.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2021), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas atau memiliki varians residual yang konstan (homoskedastisitas).

Dalam pen ini, pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji Glejser. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut: Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka terjadi heteroskedastisitas.

Selain itu, uji heteroskedastisitas juga dapat dilihat melalui grafik Scatterplot. Apabila titik-titik pada grafik menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu, serta tersebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak (X1) dan kepatuhan wajib pajak (X2) terhadap penerimaan pajak orang pribadi (Y) pada KPP Pratama Medan Petisah.

Model persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

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

Keterangan:

- Y = Penerimaan Pajak Orang Pribadi
- α = Konstanta
- β_1 = Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan Pajak
- β_2 = Koefisien regresi variabel Kepatuhan Wajib Pajak
- X1 = Kualitas Pelayanan Pajak
- X2 = Kepatuhan Wajib Pajak
- e = Error (kesalahan pengganggu)

Persamaan regresi tersebut digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila nilai koefisien regresi (β) bernilai positif, maka menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pajak atau kepatuhan wajib pajak akan meningkatkan penerimaan pajak orang pribadi. Sebaliknya, apabila nilai koefisien regresi bernilai negatif, maka peningkatan variabel independen akan menurunkan penerimaan pajak orang pribadi.

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan program IBM SPSS Statistics. Hasil analisis regresi linear berganda selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam pengujian hipotesis melalui uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak dalam menjelaskan variasi penerimaan pajak orang pribadi.

i. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji parsial (uji t) bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak (X_1) dan kepatuhan wajib pajak (X_2) secara parsial terhadap penerimaan pajak orang pribadi (Y) pada KPP Pratama Medan Petisah.

Menurut Ghozali (2021), pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel atau dengan melihat nilai signifikansi (Sig.). Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai Sig. < 0,05 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis diterima.

Artinya, variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2. Jika nilai Sig. > 0,05 atau $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hipotesis ditolak.

Artinya, variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Pengujian uji t dalam penelitian ini digunakan untuk menguji hipotesis sebagai berikut:

- H_1 : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah.
- H_2 : Kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah.

3.6.5 Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (uji F) bertujuan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak (X_1) dan kepatuhan wajib pajak (X_2) secara simultan terhadap penerimaan pajak orang pribadi (Y) pada KPP Pratama Medan Petisah.

Menurut Ghazali (2021), pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel atau melihat nilai signifikansi (Sig.). Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai Sig. < 0,05 atau F hitung > F tabel, maka hipotesis diterima.
Artinya, variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai Sig. > 0,05 atau F hitung < F tabel, maka hipotesis ditolak.
Artinya, variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk menguji hipotesis berikut:

- H_1 : Kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah.

3.6.6 Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak (X_1) dan kepatuhan wajib pajak (X_2) terhadap penerimaan pajak orang pribadi (Y) pada KPP Pratama Medan Petisah.

Menurut Ghazali (2021), nilai koefisien determinasi (R^2) berada pada rentang 0 sampai dengan 1. Semakin besar nilai R^2 atau mendekati 1, maka semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Sebaliknya, apabila nilai R^2 mendekati 0, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen semakin kecil.

Pada penelitian yang menggunakan lebih dari satu variabel independen, interpretasi koefisien determinasi lebih tepat menggunakan nilai Adjusted R

Square karena telah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dan jumlah sampel penelitian. Nilai Adjusted R Square menunjukkan persentase variasi penerimaan pajak orang pribadi yang dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian yang tidak diteliti.

Analisis koefisien determinasi dalam penelitian ini dilakukan menggunakan program IBM SPSS Statistics melalui nilai Adjusted R Square yang terdapat pada tabel Model Summary.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Data

Deskripsi Data yaitu gambaran data yang akan digunakan dalam sebuah penelitian. Pada penelitian ini penulis ingin mencoba untuk mengetahui gambaran atau kondisi dari responden yang akan menjadi sampel pada penelitian ini. Populasi yang diambil pada penelitian ini yaitu Fiskus / Pegawai yang aktif di KPP Pratama Medan Petisah sebanyak 101 pegawai. Untuk pengambilan sampel peneliti menggunakan Sampel Jenuh.

Maka jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 83 Responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan sampel jenuh yang dimana seluruh populasi menjadi sampel. Pada penelitian ini yang mengisi kuesioner / angket tidak seluruh responden, ada 19 responden yang tidak mengisi angket sehingga jumlah sampel pada penelitian ini 83 responden.

4.1.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan pada 83 pegawai yang bekerja di KPP Pratama Medan Petisah. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, golongan / pangkat, lama bekerja di KPP Pratama Medan Petisah. Karakteristik tersebut digunakan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi dan latar belakang responden menjadi sampel penelitian. Pada table 4.1 disajikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.1
Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Perempuan	41	49%
2	Laki-laki	42	51%
	Jumlah	83	100%

Sumber : Data Penelitian diolah 2026

Berdasarkan Tabel 4.1, dapat diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin, responden pada penelitian ini terdiri dari 41 responden perempuan (49%) dan 42 responden laki-laki (51%). Dengan demikian, responden laki-laki memiliki jumlah yang sedikit lebih banyak dibandingkan responden perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik berdasarkan jenis kelamin relatif seimbang. Selanjutnya, pada tabel 4.2 disajikan karakteristik berdasarkan usia.

Tabel 4.2
Responden berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 25 Tahun	12	14%
2	26-35 Tahun	41	49%
3	36-45 Tahun	19	24%
4	>45 Tahun	11	13%
	Jumlah	83	100%

Sumber : Data Penelitian diolah 2026

Berdasarkan tabel 4.2, dapat diketahui bahwa berdasarkan usia maka rata rata responden berusia <25 tahun sebanyak 12 orang (14%), 26-35 tahun sebanyak 41 orang (49%), 36-45 tahun sebanyak 19 orang (24%), >35 tahun 11 orang (13%). Dari data tersebut dapat diketahui bahwa kelompok usia 26-35 tahun merupakan kelompok responden yang paling dominan, yaitu sebanyak 41 orang atau 49%. Hal ini menunjukkan bahwa Sebagian besar responden dalam penelitian

ini berada pada usia produktif. Selanjutnya, pada tabel 4.3 disajikan karakteristik responden berdasarkan golongan atau pangkat.

Tabel 4.3
Responden berdasarkan Golongan

No	Golongan/pangkat	Frekuensi	Persentase (%)
1	Penata Muda / IIIa	19	24%
2	Penata Muda Tk.I /IIIb	12	14%
3	Pengatur Muda Tk.I /Iib	10	12%
4	Penata Tk. I /IIId	13	16%
5	Pengatur / Iic	9	11%
6	Penata / IIIC	9	11%
7	Pembina / Iva	7	8%
8	Pengatur Tk.I / Iid	3	3%
9	Pembina Utama Muda / Ivc	0	0
10	Pembina Tk. I/ Ivb	1	1%
	Jumlah	83	100%

Sumber : Data Penelitian diolah 2026

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa pangkat/ golongan ada Penata Muda / IIIa sebanyak 19 orang (24%), Penata Muda Tk.I /IIIb sebanyak 12 orang (14%), Pengatur Muda Tk.I /Iib sebanyak 10 orang (12%), Penata Tk. I /IIIdSebanyak 13 orang (16%), Pengatur / Iic sebanyak 9 orang (11%), Penata / IIIC sebanyak 9 orang (11%), Pembina / Iva sebanyak 7 orang (11%), Pembina / IvaSebanyak 7 orang (8%), Pengatur Tk.I / Iid sebanyak 3 orang (3%), dan Pembina Tk. I/ Ivb sebanyak 1 orang (1%). Sementara itu, golongan lainnya memiliki jumlah responden yang lebih sedikit. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada golongan Penata Muda/IIIa. Selanjutnya, pada Tabel 4.4 disajikan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.

Tabel 4.4**Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMA	3	3%
2	D3	17	20%
3	S1	52	63%
4	S2	12	14%
	Jumlah	83	100%

Sumber : Data Penelitian diolah 2026

Berdasarkan tabel 4.4 maka pendidikan terakhir berdasarkan SMA sebanyak 3 Orang (3%), D3 sebanyak 17 orang (20%), S1 sebanyak 52 orang (63%), S2 sebanyak 12 orang (14%). Berdasarkan data tersebut, responden dengan pendidikan terakhir S1 merupakan kelompok yang paling dominan, yaitu sebanyak 52 orang atau 63%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan sarjana, sehingga memiliki latar belakang pendidikan yang cukup mendukung dalam melaksanakan pekerjaan di KPP Pratama Medan Petisah. Selanjutnya, pada Tabel 4.5 disajikan karakteristik responden berdasarkan lama bekerja di KPP Pratama Medan Petisah

Tabel 4.5**Responden berdasarkan Lama Bekerja di KPP Pratama Medan Petisah**

No	Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 2 Tahun	15	18%
2	2-5 Tahun	37	44%
3	>5 Tahun	31	38%
	Jumlah	83	100%

Sumber : Data Penelitian diolah 2026

Berdasarkan Tabel 4.5 maka responden yang bekerja di KPP Pratama Medan Petisah sekitar < 2 tahun sebanyak 15 orang (18%), 2-5 tahun sebanyak 37 orang (44%), > 5 tahun sebanyak 31 orang (38%). Berdasarkan data tersebut, kelompok responden dengan lama bekerja 2–5 tahun merupakan kelompok yang paling dominan, yaitu sebanyak 37 orang atau 44%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki pengalaman kerja yang cukup dalam melaksanakan tugas dan aktivitas di KPP Pratama Medan Petisah.

4.1.2 Variabel Kualitas Pelayan Pajak

Pada penelitian variabel Kualitas Pelayanan Pajak Memiliki 5 indikator yaitu *Tangibles* (Keamanan), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tangkap), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati) masing masing dari lima indikator ada tiga pertanyaan, dan Empaty 2 Pertanyaan yang dirangkum pada tabel berikut :

Tabel 4.6

Tabulasi Jawaban Kualitas Pelayanan Pajak

NO.	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-Ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah		Rata-Rata Skor	Kriteria
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Tangibles (Bukti Fisik)														
1.	39	39	45	45	6	7,23	7	8,43	1	1,20	83	100%	4,31	BAIK
2.	46	55,42	35	42,17	1	1,20	0	0	1	1,20	83	100%	4,51	BAIK
3	28	33,73	48	57,83	4	4,82	2	2,41	1	1,20	83	100%	4,20	BAIK
Reliability (Kandalan)														
4.	21	25,30	58	69,88	0	0	4	4,82	0	0	82	100%	4,16	BAIK
5.	26	31,33	52	62,65	2	2,41	3	3,61	0	0	83	100%	4,22	BAIK
6	24	28,	55	66,	3	3,61	1	1,20	0	0	83	100%	4,23	BAIK

		92		27										
Daya Tangkap														
7.	23	27,71	54	65,06	4	4,82	1	1,20	1	1,20	83	100%	4,17	BAIK
8.	30	236,14	50	60,24	1	1,20	2	2,41	0	0	83	100%	4,30	BAIK
9	24	28,92	56	67,47	3	3,61	0	0	0	0	83	100%	4,25	BAIK
Jaminan														
10	22	26,51	58	69,88	1	1,20	2	2,41	0	0	83	100%	4,20	BAIK
11	19	22,89	58	69,88	4	4,82	2	2,41	0	0	83	100%	4,13	BAIK
Empati														
12	20	24,10	53	63,86	4	4,82	5	6,02	1	1,20	83	100%	4,04	BAIK
13	22	26,51	59	71,08	0	0	1	1,20	1	1,20	83	100%	4,20	BAIK
RATA RATA SKOR KESELURUHAN													4,23	BAIK

Sumber : data primer diolah 2026

hasil tabulasi jawaban responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1) menunjukkan bahwa penilaian responden secara umum didominasi oleh jawaban Setuju dan Sangat Setuju. Hal tersebut terlihat dari tingginya persentase responden yang memberikan penilaian positif pada setiap butir pernyataan. Berdasarkan hasil perhitungan, variabel Kualitas Pelayanan Pajak memperoleh rata-rata skor keseluruhan sebesar 4,23 dan termasuk dalam kategori Baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak pada objek penelitian dinilai baik oleh responden.

4.1.3 Variabel Kepatuhan Pajak

Tabel 4.7

Tabulasi Jawaban Kepatuhan Wajib Pajak (X2)

NO.	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-Ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah		Rata-Rata Skor	Kriteria
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		

Kecepatan Dan Penghematan Waktu														
1.	43	51,81	37	44,58	2	2,41	0	0	0	0	83	100%	4,50	BAIK
2.	37	44,58	42	50,60	4	4,82	0	0	0	0	83	100%	3,40	BAIK
3.	35	42,17	42	50,60	6	7,23	0	0	0	0	83	100%	4,35	BAIK
Kepatuhan Material														
4.	31	37,35	44	44,48	6	7,23	2	2,41	0	0	83	100%	4,25	BAIK
5.	32	38,55	41	50,60	6	7,23	2	2,41	0	0	83	100%	4,24	BAIK
6.	33	39,76	42	50,60	8	9,64	1	1,20	0	0	83	100%	4,29	BAIK
Transparansi Dan Akurasi														
7.	33	39,76	44	53,01	6	7,23	0	0	0	0	83	100%	4,33	BAIK
8.	33	39,76	39	46,99	8	9,64	2	2,41	1	1,20	83	100%	4,22	BAIK
9	32	38,55	43	51,81	4	4,82	4	4,82	0	0	83	100%	4,24	BAIK
RATA RATA SKOR KESELURUHAN													4,10	BAIK

Sumber: Data Primer Yang Diolah 2026

hasil tabulasi jawaban responden terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (X2) menunjukkan bahwa penilaian responden secara umum didominasi oleh jawaban Setuju dan Sangat Setuju. Hal tersebut terlihat dari tingginya persentase responden yang memberikan penilaian positif pada setiap butir pernyataan. Berdasarkan hasil perhitungan, variabel Kepatuhan Wajib Pajak memperoleh rata-rata skor keseluruhan sebesar 4,31 dan termasuk dalam kategori Baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak pada objek penelitian dinilai baik oleh responden.

4.1.4 Variabel Penerimaan Pajak

Tabel 4.8

Tabulasi Jawaban Responden Variabel Penerimaan Pajak (Y)

NO	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-Ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah		Rata - Rata Skor	Kriteria
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1.	2	32,5	4	56,6	9	10,8	0	0	0	0	10	100	4,19	BAIK

NO	Sangat Setuju		Setuju		Ragu-Ragu		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah		Rata - Rata Skor	Kriteria
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
	7	3	7	3		4					0	%		
2.	41	49,40	41	49,40	1	1,20	0	0	0	0	100	100%	4,19	BAIK
3.	39	46,99	41	49,40	3	3,61	0	0	0	0	100	100%	4,22	BAIK
4.	41	49,40	28	38,73	14	16,87	0	0	0	0	100	100%	4,24	BAIK
5.	47	56,63	32	38,55	3	3,61	1	1,20	0	0	100	100%	4,28	BAIK
6.	31	37,35	46	55,42	6	7,23	0	0	0	0	100	100%	4,29	BAIK
7.	34	40,96	41	49,40	8	9,64	0	0	0	0	100	100%	4,36	BAIK
8.	38	45,78	41	49,40	4	4,82	0	0	0	0	100	100%	4,17	BAIK
RATA RATA SKOR KESELURUHAN													4,24	

Sumber: Data Primer Yang Diolah 2026

hasil tabulasi jawaban responden terhadap variabel Ketaatan Pajak (Y) menunjukkan bahwa penilaian responden secara umum didominasi oleh jawaban Setuju dan Sangat Setuju. Hal tersebut terlihat dari tingginya persentase responden yang memberikan penilaian positif pada setiap butir pernyataan. Berdasarkan hasil perhitungan, variabel Ketaatan Pajak memperoleh rata-rata skor keseluruhan sebesar 4,37 dan termasuk dalam kategori Baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketaatan pajak pada objek penelitian dinilai baik oleh responden.

4.1.5 Tabulasi Data

Data penelitian ini meliputi tiga variabel, dua variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan pajak (X_1) kepatuhan wajib pajak (X_2) dan satu variabel terikat (Y) yaitu penerimaan pajak (Y). Hasil yang diperoleh seperti yang tertera pada tabel 4.6

Tabel 4.8

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	83	52	65	56.43	3.826
Kepatuhan	83	23	45	38.76	4.460
Penerimaan Pajak	83	28	40	34.99	3.240
Valid N (listwise)	83				

Sumber : Hasil Olahan software IBM SPSS 20

Dari tabel 4.8 Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif terhadap **83 responden**, variabel Kualitas Layanan (X1) memiliki nilai minimum 52, maksimum 65, dan nilai rata-rata sebesar 56,43 dengan standar deviasi 3,826. Variabel Kepatuhan (X2) memiliki nilai minimum 23, maksimum 45, dan nilai rata-rata sebesar 38,76 dengan standar deviasi 4,460. Sedangkan variabel Penerimaan Pajak (Y) memiliki nilai minimum 28, maksimum 40, dan nilai rata-rata sebesar 34,99 dengan standar deviasi 3,240. Hasil tersebut menunjukkan gambaran nilai rata-rata dan penyebaran data dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian.

4.2 Uji Analisis Data

4.2.1 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian benar benar mampu mengukur variabel yang diteliti secara akurat dan konsisten. Pada penelitian ini, uji kualitas data meliputi Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

4.2.1.1 Uji Validitas

Tabel 4.9
Uji Validitas

No	Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Kesimpulan
1	Penerimaan Pajak (Y)	Y1.1	0,704	0,361	Valid
2		Y2.2	0,729	0,361	Valid
3		Y3.3	0,603	0,361	Valid
4		Y4.4	0,350	0,361	Valid
5		Y5.5	0,545	0,361	Valid
6		Y6.6	0,912	0,361	Valid
7		Y7.7	0,665	0,361	Valid
8		Y8.8	0,737	0,361	Valid
1	Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	X1.1	0,666	0,361	Valid
2		X1.2	0,542	0,361	Valid
3		X1.3	0,365	0,361	Valid
4		X1.4	0,363	0,361	Valid
5		X1.5	0,666	0,361	Valid
6		X1.6	0,924	0,361	Valid
7		X1.7	0,419	0,361	Valid
8		X1.8	0,737	0,361	Valid
9		X1.9	0,752	0,361	Valid
10		X1.10	0,597	0,361	Valid
11		X1.11	0,494	0,361	Valid
12		X1.12	0,586	0,361	Valid
13		X1.13	0,363	0,361	Valid
1	Kepatuhan Wajib Pajak (X2)	X2.1	0,709	0,361	Valid
2		X2.2	0,555	0,361	Valid
3		X2.3	0,528	0,361	Valid
4		X2.4	0,428	0,361	Valid
5		X2.5	0,601	0,361	Valid
6		X2.6	0,734	0,361	Valid
7		X2.7	0,524	0,361	Valid
8		X2.8	0,756	0,361	Valid
9		X2.9	0,647	0,361	Valid

Sumber pengolahan 2026

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut (Ghozali 2021), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X1), Kepatuhan Wajib Pajak (X2), dan Penerimaan Pajak (Y) dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

4.2.1.2 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen dalam mengukur suatu variabel. Menurut Ghozali (2021), reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Tabel 4.10
Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach''Alpha	Keterangan
1	Penerimaan Pajak (Y)	,713	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan (X1)	,720	Reliabel
3	Kepatuhan (X2)	,700	Reliabel

Sumber olah data 2026

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada tabel 4.10 diatas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kepatuhan Wajib Pajak (X2), dan Penerimaan Pajak (Y) lebih besar dari 0,70. Dengan demikian, seluruh variabel dalam penelitian ini memenuhi kriteria reliabilitas, sehingga instrumen yang digunakan dapat mengukur pengaruh

kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Medan Petisah.

4.2.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan pengujian yang dilakukan sebelum analisis regresi untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi asumsi-asumsi dasar sehingga dapat menghasilkan estimasi yang tidak bias dan dapat dipercaya. Menurut Ghazali (2021), pengujian asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian memenuhi asumsi normalitas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan tidak terjadi multikolinearitas.

4.2.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas data dimaksudkan untuk memperlihatkan data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Teknik yang digunakan untuk menguji normalitas adalah uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan jumlah sampel sebanyak 83 responden. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov (KS)* adalah:

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.64129857
Most Extreme Differences	Absolute	.070

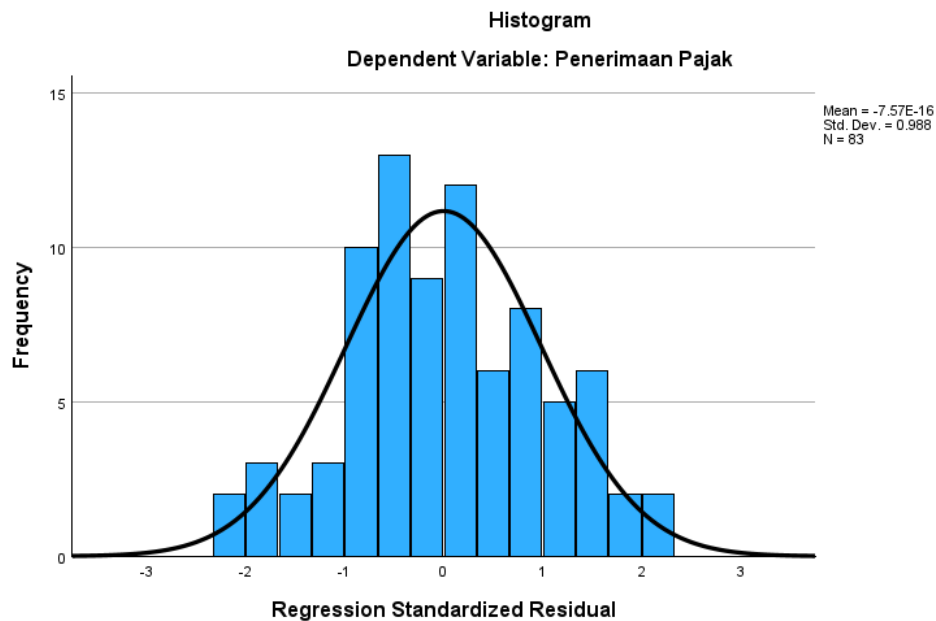
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
	Positive		.070
	Negative		-.044
Test Statistic			.070
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		.394
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.381
		Upper Bound	.406

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.
- e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber : Hasil Olahan software IBM SPSS 20

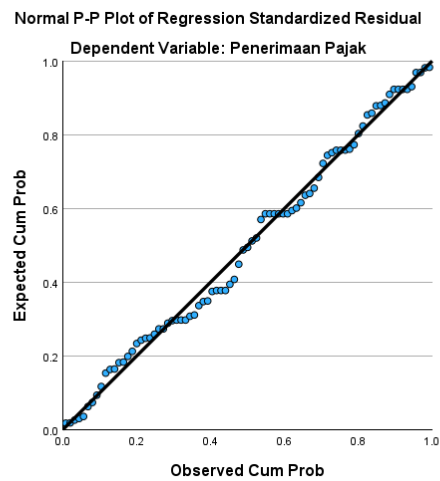
Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05 ($0,200 > 0,05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas dan dapat dilanjutkan ke pengujian berikutnya.



Sumber : Hasil Olahan software IBM SPSS 20

Gambar 4.1 Histogram

Berdasarkan Gambar 4.1, dapat dilihat bahwa histogram residual menunjukkan pola yang menyerupai distribusi normal. Penyebaran data terlihat berada di sekitar garis kurva normal dan membentuk pola yang relatif simetris. Dengan demikian, hasil histogram menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal, sehingga model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 4.2 Normal P-P Plot

Berdasarkan Gambar 4.2, dapat dilihat bahwa titik-titik Regression Standardized Residual pada grafik Normal P-P Plot cenderung mengikuti dan berada di sekitar garis diagonal dari titik bawah kiri menuju titik atas kanan. Meskipun terdapat beberapa titik yang sedikit menyimpang dari garis diagonal, penyimpangan tersebut tidak menunjukkan pola penyimpangan yang jauh atau ekstrem.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa distribusi residual dalam model regresi mendekati distribusi normal. Dengan demikian, hasil pengujian menggunakan Normal P-P Plot mendukung hasil uji Kolmogorov-Smirnov yang memperoleh nilai signifikansi sebesar $0,200 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.

4.2.2.2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi

ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi, yakni dengan melihat dari nilai *tolerance*, dan lawannya yaitu *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* > 0,10, atau sama dengan nilai VIF < 10 maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini bebas dari *multikolinearitas*. (Imam Ghozali,201).

Tabel 4.12
Hasil uji multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	VIF
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	
1	(Constant)	6.490	4.819		1.347	.182		
	Kualitas Layanan	.294	.078	.347	3.782	<,001	.985	1.016
	Kepatuhan Pajak	.307	.067	.422	4.600	<,001	.985	1.016

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

Sumber : Hasil Olahan software IBM SPSS 20

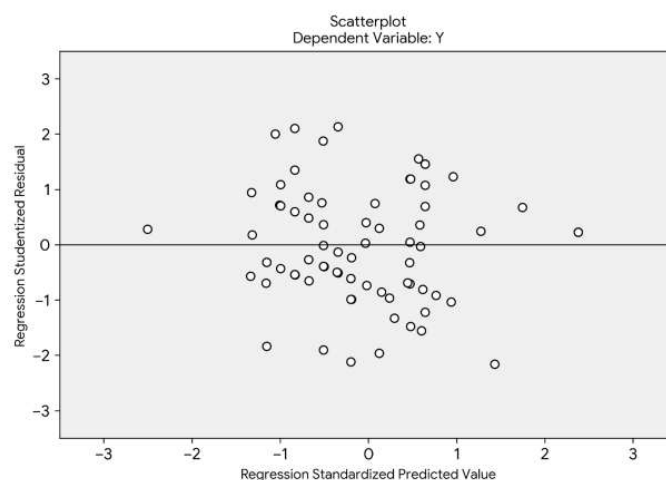
Berdasarkan Tabel 4.10, variabel Kualitas Layanan memiliki nilai Tolerance sebesar 0,985 dan VIF sebesar 1,016, sedangkan variabel Kepatuhan Pajak memiliki nilai Tolerance sebesar 0,985 dan VIF sebesar 1,016. Nilai Tolerance kedua variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas pada variabel Kualitas Layanan dan Kepatuhan Pajak. Oleh karena itu, kedua variabel independen tersebut layak digunakan secara bersama-sama dalam model regresi untuk menguji pengaruhnya terhadap Penerimaan Pajak.

4.2.2.2 Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Menurut Ghozali (2021), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas atau memiliki varians residual yang konstan (homoskedastisitas).

Untuk mendeteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit). Jika pola tertentu yang teratur maka terjadi heteroskedastisitas. Dan jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji *Scatterplot* yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS dapat dilihat dalam gambar 4.3 dibawah ini:

Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber : Hasil Olahan software IBM SPSS 20

Berdasarkan Gambar 4.3, dapat dilihat bahwa titik-titik pada grafik Scatterplot menyebar secara acak di sekitar garis nol pada sumbu Y. Titik-titik tersebut tersebar baik di atas maupun di bawah garis nol dan tidak membentuk pola tertentu, seperti pola mengerucut, melebar, bergelombang, ataupun pola lainnya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Artinya, varians residual pada model penelitian ini relatif konstan, sehingga model regresi layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Menurut Ghozali (2021), regresi linear berganda digunakan apabila terdapat lebih dari satu variabel independen yang memengaruhi variabel dependen.

Tabel 4.13
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	6.490	4.819		1.347
	Kualitas Layanan	.294	.078	.347	3.782
	Kepatuhan	.307	.067	.422	4.600

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

Sumber : Hasil Olahan software IBM SPSS 20

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 6,490 + 0,294X_1 + 0,307X_2$$

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

- a) Nilai konstanta dari hasil regresi linear berganda sebesar 6,490. Konstanta positif menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Layanan (X_1) dan Kepatuhan Pajak (X_2) dianggap bernilai 0 atau tidak mengalami perubahan, maka nilai Penerimaan Pajak (Y) sebesar 6,490.
- b) Variabel Kualitas Layanan (X_1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,294 dan bernilai positif. Hal ini berarti apabila terjadi kenaikan satu satuan pada variabel Kualitas Layanan, maka Penerimaan Pajak diperkirakan akan meningkat sebesar 0,294 satuan, dengan asumsi variabel Kepatuhan Pajak tetap.
- c) Variabel Kepatuhan Pajak (X_2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,307 dan bernilai positif. Hal ini berarti apabila terjadi kenaikan satu satuan pada variabel Kepatuhan Pajak, maka Penerimaan Pajak diperkirakan akan meningkat sebesar 0,307 satuan, dengan asumsi variabel Kualitas Layanan tetap.
- d) Berdasarkan nilai koefisien regresi, variabel Kepatuhan Pajak memiliki koefisien sebesar 0,307, sedangkan Kualitas Layanan sebesar 0,294. Hal

ini menunjukkan bahwa secara nominal koefisien regresi Kepatuhan Pajak lebih besar dibandingkan Kualitas Layanan.

Secara keseluruhan, hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa Kualitas Layanan dan Kepatuhan Pajak memiliki hubungan positif terhadap Penerimaan Pajak. Artinya, peningkatan Kualitas Layanan dan Kepatuhan Pajak cenderung diikuti dengan peningkatan Penerimaan Pajak.

4.2.4 Uji Hipotesis

4.2.4.1 Uji T (Parsial)

Uji T dilakukan untuk menguji apakah variabel independen (X) secara parsial mempunyai hubungan yang signifikan terhadap variabel (Y).

Tabel 4.14

Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.490	4.819		1.347	.182
	Kualitas Layanan	.294	.078	.347	3.782	<,001
	Kepatuhan	.307	.067	.422	4.600	<,001

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

Sumber : Hasil Olahan software IBM SPSS 20

Cara menghitung nilai T tabel:

$$Df = n - k - 1$$

Keterangan:

Df = degree of freedom

n = jumlah responden

k = jumlah variabel independen

$$Df = 83 - 2 - 1 = 80$$

Dengan taraf signifikansi 5% (0,05) dan $df = 80$, diperoleh nilai T tabel sebesar 1,990.

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.14, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Dari hasil pengujian variabel independen Kualitas Layanan (X_1) terhadap Penerimaan Pajak (Y) menunjukkan nilai T hitung = 3,782 > T tabel = 1,990 dan nilai signifikansi sebesar $< 0,001 < 0,05$. Dengan demikian, variabel independen Kualitas Layanan (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak (Y), sehingga hipotesis pertama (H_a) diterima.
- b. Dari hasil pengujian variabel independen Kepatuhan Pajak (X_2) terhadap Penerimaan Pajak (Y) menunjukkan nilai T hitung = 4,600 > T tabel = 1,990 dan nilai signifikansi sebesar $< 0,001 < 0,05$. Dengan demikian, variabel independen Kepatuhan Pajak (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak (Y), sehingga hipotesis kedua (H_o) diterima.

Dengan demikian, secara parsial Kualitas Layanan dan Kepatuhan Pajak terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan dan

semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka semakin tinggi pula Penerimaan Pajak. Hasil tersebut didasarkan pada nilai t dan signifikansi pada Tabel 4.14.

4.2.4.2 Uji F (Simultan)

Tabel 4.15

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	288.918	2	144.459	20.202	<,001 ^b
	Residual	572.070	80	7.151		
	Total	860.988	82			

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

b. Predictors: (Constant), Kepatuhan Pajak, Kualitas Layanan

Sumber : Hasil Olahan software IBM SPSS 20

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen, yaitu Kualitas Layanan (X1) dan Kepatuhan Pajak (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak (Y).

Berdasarkan Tabel 4.13 Hasil Uji F, diperoleh nilai Fhitung sebesar 20,202 dengan nilai signifikansi < 0,001. Untuk menentukan Ftabel digunakan taraf signifikansi 5% dengan derajat kebebasan pembilang (df1) = 2 dan derajat kebebasan penyebut (df2) = 80. Berdasarkan ketentuan tersebut, diperoleh Ftabel sebesar 3,11. Maka, diperoleh Fhitung 20,202 > Ftabel 3,11 dan nilai signifikansi < 0,001 < 0,05. Oleh karena itu, Ho ditolak dan Ha diterima.

Maka, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan dan Kepatuhan Pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak. Artinya, semakin baik Kualitas Layanan dan semakin tinggi Kepatuhan Pajak

secara bersama-sama, maka Penerimaan Pajak juga cenderung mengalami peningkatan. Hasil ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama mampu memberikan kontribusi terhadap perubahan Penerimaan Pajak pada penelitian ini. Data pada tabel menunjukkan nilai F sebesar 20,202 dengan signifikansi $< 0,001$.

4.2.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2021), nilai koefisien determinasi (R^2) berada pada rentang 0 sampai dengan 1. Semakin besar nilai R^2 atau mendekati 1, maka semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Sebaliknya, apabila nilai R^2 mendekati 0, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen semakin kecil.

Tabel 16
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	Model Summary ^b		
		R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.579 ^a	.336	.319	2.67411

a. Predictors: (Constant), Kepatuhan Pajak, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

Sumber : Hasil Olahan software IBM SPSS 20

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Berdasarkan Tabel Model Summary, diperoleh nilai R sebesar 0,579, nilai R Square sebesar 0,336, dan Adjusted R Square sebesar 0,319.

Berdasarkan hasil tersebut, nilai R Square sebesar 0,336 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X_1) dan Kepatuhan Pajak (X_2) secara bersama-sama mampu menjelaskan variabel Penerimaan Pajak (Y) sebesar 33,6%.

Sedangkan sisanya sebesar 66,4% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,319 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dan jumlah sampel yang digunakan, kemampuan variabel Kualitas Layanan dan Kepatuhan Pajak dalam menjelaskan Penerimaan Pajak adalah sebesar 31,9%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang cukup, sementara sebagian variasi Penerimaan Pajak masih dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak (X1) memiliki nilai t hitung sebesar $3,782 > t$ tabel sebesar 1,990 dengan nilai signifikansi $< 0,001 < 0,05$. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah, sehingga Ha diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan, maka semakin baik pula penerimaan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. Kualitas pelayanan pajak dalam penelitian ini berkaitan dengan kemampuan aparatur pajak dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, profesional, responsif, serta sesuai dengan kebutuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dapat mendukung pelaksanaan kewajiban perpajakan. Pelayanan yang mudah, cepat, tepat, transparan, dan profesional dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Ketika wajib pajak memperoleh pelayanan yang baik, maka proses administrasi perpajakan dapat berjalan lebih mudah sehingga dapat mendukung peningkatan penerimaan pajak. Hal tersebut sesuai dengan landasan teori dalam penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi penerimaan pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Neti Yuliatwati dan Lukmanul Hakim (2026) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Hasil tersebut juga sejalan dengan penelitian Gustia Laras Ayu, Eva Sriwiyanti, dan Elfina OP Damanik (2022) yang menemukan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak.

Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Bayu Andriyanto dan Rizka Ramayanti (2023) yang dalam penelitian terdahulu pada proposal menyatakan bahwa pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Perbedaan hasil tersebut dapat disebabkan oleh adanya perbedaan objek penelitian, karakteristik responden, lokasi penelitian, serta kondisi administrasi perpajakan yang diteliti.

Hasil analisis regresi juga menunjukkan bahwa Kepatuhan Pajak memiliki koefisien regresi sebesar 0,307 dan bernilai positif. Artinya, setiap peningkatan

satu satuan Kepatuhan Pajak akan meningkatkan Penerimaan Pajak sebesar 0,307 satuan dengan asumsi Kualitas Pelayanan tetap.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka semakin tinggi pula penerimaan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah.

4.3.2 Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak (X_1) memiliki nilai t hitung sebesar $4,600 > t$ tabel sebesar 1,990 dengan nilai signifikansi $< 0,001 < 0,05$. Dengan demikian, Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah, sehingga H_0 diterima.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, maka semakin besar pula penerimaan pajak yang dapat dihimpun. Dalam penelitian ini, kepatuhan berkaitan dengan kesediaan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hubungan tersebut sesuai dengan Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*) yang digunakan sebagai landasan penelitian. Teori kepatuhan menjelaskan perilaku individu dalam menaati aturan yang ditetapkan oleh suatu otoritas. Dalam konteks penelitian ini, wajib pajak diharapkan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan. Peningkatan kepatuhan

tersebut diharapkan memberikan kontribusi terhadap optimalisasi penerimaan pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sindik Widati, Ayang Mulyana, dan Taufik Hidayat (2022) yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Cintya Putri Elimansyah dan Asna Manullang (2026) yang menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi.

Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Bayu Andriyanto dan Rizka Ramayanti (2023) yang menemukan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Perbedaan tersebut menunjukkan adanya research gap yang menjadi salah satu dasar dilakukannya penelitian pada KPP Pratama Medan Petisah.

Dalam perspektif akuntansi perpajakan, kepatuhan wajib pajak berkaitan dengan ketepatan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, mulai dari menghitung, membayar hingga melaporkan pajak. Kepatuhan yang tinggi dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan atau keterlambatan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sehingga dapat mendukung optimalisasi penerimaan pajak.

Hasil analisis regresi juga menunjukkan bahwa Kepatuhan Pajak memiliki koefisien regresi sebesar 0,307 dan bernilai positif. Artinya, setiap peningkatan

satu satuan Kepatuhan Pajak akan meningkatkan Penerimaan Pajak sebesar 0,307 satuan dengan asumsi Kualitas Pelayanan tetap.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka semakin tinggi pula penerimaan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah

4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa F hitung sebesar $20,202 > F$ tabel sebesar 3,11 dengan nilai signifikansi $< 0,001 < 0,05$. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak merupakan dua faktor yang secara bersama-sama dapat mendukung penerimaan pajak. Kualitas pelayanan yang baik memberikan kemudahan dan meningkatkan kepercayaan wajib pajak, sedangkan kepatuhan wajib pajak mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian Neti Yuliawati dan Lukmanul Hakim (2026) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Selain itu, penelitian Gustia Laras Ayu, Eva Sriwiyanti, dan Elfina OP Damanik (2022) juga

menunjukkan bahwa pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak.

Dalam perspektif akuntansi perpajakan, kualitas pelayanan dan kepatuhan memiliki peran dalam menciptakan proses administrasi perpajakan yang tertib. Pelayanan yang baik dapat membantu wajib pajak memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakannya, sedangkan kepatuhan memastikan kewajiban tersebut dilaksanakan sesuai ketentuan. Kedua kondisi tersebut dapat mendukung tercapainya penerimaan pajak yang lebih optimal.

Besarnya kemampuan kedua variabel dalam menjelaskan Penerimaan Pajak ditunjukkan oleh nilai R Square sebesar 0,336 atau 33,6%. Artinya, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 33,6% variasi Penerimaan Pajak, sedangkan sebesar 66,4% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pajak, maka semakin baik pula penerimaan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, maka semakin tinggi pula penerimaan pajak.
3. Secara simultan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah. Hasil analisis menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,336, yang berarti 33,6% variasi penerimaan pajak dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak,

sedangkan 66,4% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi KPP Pratama Medan Petisah

Diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan pajak melalui pelayanan yang cepat, mudah, tepat, responsif, dan profesional. Selain itu, penyediaan informasi perpajakan yang jelas serta peningkatan pelayanan berbasis teknologi diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga dapat mendukung peningkatan penerimaan pajak.

2. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi

Disarankan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, seperti menghitung, membayar, dan melaporkan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Wajib pajak juga diharapkan dapat memanfaatkan informasi dan fasilitas pelayanan perpajakan yang telah disediakan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi penerimaan pajak, mengingat masih terdapat 66,4% faktor lain di luar kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian

selanjutnya juga dapat menggunakan objek, jumlah responden, atau lokasi penelitian yang lebih luas agar hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Lokasi penelitian terbatas pada KPP Pratama Medan Petisah, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh KPP atau wilayah lainnya.
2. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner, sehingga jawaban yang diberikan responden bergantung pada persepsi dan pemahaman masing-masing responden. Hal tersebut memungkinkan adanya perbedaan penilaian antarresponden.
3. Variabel yang digunakan dalam penelitian hanya terdiri dari Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel independen, sedangkan berdasarkan nilai R^2 sebesar 0,336 masih terdapat 66,4% faktor lain yang dapat memengaruhi Penerimaan Pajak dan tidak diteliti dalam penelitian ini.
4. Jumlah responden penelitian terbatas, sehingga hasil penelitian masih memiliki keterbatasan dalam menggambarkan kondisi secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L Berry. 2018. *Servequal Model*. Institut Ilmu Pemasaran.
- Amanda, Hakim. 2026. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Di Kota Tangerang Selatan (Studi Kasus Pada KPP Pratama Pondok Aren).” Vol, 6, No.
- Andriyanto Bayu, Ramayanti Rizka. 2023. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Kepatuhan Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak.” Vol. 0, No.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. 2025. “Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring.” *Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah*.
- Dan, Pemungutan Pajak. 2014. “Pemungutan Pajak Dan Permasalahannya Di Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 7(1): 142–57. doi:10.35968/jh.v7i1.128.
- Dharmawan, Imam. 2024. “Manfaat Pajak Untuk Program Pembangunan Dan Kesejahteraan Masyarakat.” *Direktorat Jendral Pajak*. doi:https://pajak.go.id/id/artikel/manfaat-pajak-untuk-program-pembangunan-dan-kesejahteraan-masyarakat?utm_source=chatgpt.com.
- Direktorat Jendral Pajak. 2007. “Undang-Undang RI No 28 Tahun 2007.” *Direktorat Jendral Pajak* 46(3): 171–74. doi:10.2320/materia.46.171.
- Direktorat Jendral Pajak. 2026. “Wajib Pajak Dan NPWP.” *Direktorat Jendral Pajak*.
- Ghozali. 2021. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafsah & Ade Dzikra Khairani. 2023. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Kepatuhan Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak.” *Jurnal Riset Akutansi dan Bisnis* Vol.23, No.
- Hamilah, Hamilah, and Fricilia. 2023. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.” *Jurnal Riset Akutansi dan Auditing* 10(1): 49–60. doi:10.55963/jraa.v10i1.523.
- Hasanah, Uswatun, Ari Bramasto, and Trisna Sutrisna. 2022. “The Influence of Taxpayers, Tax Services and Taxpayer Compliance on Tax Revenues at the Cimahi Pratama Tax Service Office.” *JASa (Jurnal Akutansi, Audit dan Sistem Informasi Akutansi)* 6(1): 135–47. doi:10.36555/jasa.v6i1.1812.
- Hasanuddinm, A. I., Ramadhani, D., Giyantoro. 2020. “Kepatuhan Wajib Pajak

- Online Shopping Di Jakarta: Urgensi Antara E-Commerce Dan Jumlah Pajak Yang Disetor.” 15, No. 1: 65–79.
- Hidatay, Imam & Gunawan Steven. 2022. “Pengaruh Kesadarn Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan.” *Jurnal Manajemen dan Ilmu Pendidikan* Vol.4, No.
- Irfan, Saprinaal Manurung & Syafrida Hani. 2024. *Metodologi Penelitian Bisnis: (Konsep Dan Aplikasi) Edisi Revisi*. Medan: UMSU PRESS.
- Mardiasmo. 2019a. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. 2019b. *Perpajakan Edisi 2019*. Depok: Andi Offset.
- Mardiasmo. 2024. *Perpajakan*. Depok: Andi Publisher.
- Muhammad Arifai, dkk. 2024. *Akuntansi Perpajakan*. Andi.
- Muktyara Rahma Wardhani, Rahadi Pratomo Singgih. 2025. “Pengaruh Pelayanan Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kpp Pratama Jakarta Senen Tahun 2024.” *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 5(2i): 313–39.
- Nazir, Mohammad. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurdiawanti, Agustin, and Dan Nurul Akibah. 2021. “KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus Pada PT. Sumberdaya Dian Mandiri Jakarta Pusat).” *Jurnal Gici* 13(2). <https://journal.stiegici.ac.id/index.php/jurnal-gici/article/view/99>.
- Nurfarhati. 2021. “Peran Administrasi Perpajakan Modern Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Raba Bima.” *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* Vol.18, No.
- Nurhabibah, Illal, Eka Nurmalasari, and Widia Astuty. 2021. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerima Pph Pasal 21 Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.” *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis* Vol. 21, N.
- Pajak, Direktorat Jendral. 2026. “Fungsi Pajak.” *Direktorat Jendral Pajak*. https://pajak.go.id/id/fungsi-pajak?utm_source=chatgpt.com.
- Pajak, Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jendral. 2012. “Lampiran Surat Edaran Direktur Jendral Pajak.” *Rencana Strategi Pemeriksaan Tahun 2012* 66: 37–39.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2023. “Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2023 Buku I Tentang B Hi Nn Eka Tungga L Ik a Republik Indonesia.”

- Pendahuluan, I. 2020. "Realisasi Pencapaian Target Penerimaan Pajak." 12(1): 69–87.
- Purba, Rolita Christina, Anggi Pratiwi Sitorus, Nestika Laia, and Rosinda Br Sinaga. 2024. "Pelatihan Akuntansi Perpajakan Dalam Penyusunan Laporan Keuangan Di Klinik Pratama Millenium." 5(2): 185–88.
- Purnomo, zidni Hudan Said. 2024. "Mengupas Latar Belakang Penerapan Sistem Self Assessment Dalam Perpajakan." *Direktorat Jendral Pajak*. doi:https://pajak.go.id/id/artikel/mengupas-latar-belakang-penerapan-sistem-self-assessment-dalam-perpajakan?utm_source=chatgpt.com.
- Putu Panji Bangkusuma Jayamahe. 2021. "Selamat Datang Era Pengukuran Kualitas Kepatuhan Wajib Pajak _ Direktorat Jenderal Pajak." *Direktorat Jendral Pajak*.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2017. *Perpajakan (Konsep Dan Aspek Formal)*. Rekayasa Sains.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2020. *Perpajakan: Konsep, Sistem, Dan Implementasi*. Graha Ilmu.
- Renaldi, Muhammad Reza, Annas Lalo, and Ishak Ishak. 2023. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak." *Tangible Journal* 8(1): 97–109. doi:10.53654/tangible.v8i1.349.
- Resmi, S. 2021. *Perpajakan: Teori Dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sri Hartati, Maya Matofani, Devia Septyani. 2025. *Pengantar Akuntansi Memahami Siklus Akuntansi Mula*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sugiyono. 2019a. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Edisi Ke-2. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019b. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Edisi Ke-2. Bandung: Alfabeta.
- Syamsuri, Syamsuri, Nunik Nursiha, and Suyoto Arief. 2020. "Stabilitas Moneter Melalui Instrumen Al-Kharj Dan Relevansinya Di Indonesia Menurut Abu Yusuf." *Jurnal Syarikah: Jurnal Ekonomi Islam* 6(2): 171. doi:10.30997/jsei.v6i2.3335.
- Tim Kementerian Keuangan. 2023. "Informasi APBN Tahun Anggaran 2023 : Peningkatan Produktivitas Untuk Transformasi Ekonomi Yang Inklusif Dan Berkelanjutan."
- Tobing, Ferdinan SM Lumban, Danri Toni Siboro, and Herti Diana Hutapea. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Medan Polonia." *Jurnal Minfo Polgan* 13(1): 324–30. doi:10.33395/jmp.v13i1.13644.

- Tom R. Tyler. 2006. *Psychological Perspectives on Legitimacy and Legimation*. Annual Review of Psychology.
- UU No. 7 Tahun 2021. 2021. “Undang Undang Republik Indonesia No 7 Tahun 2021.” *Republik Indonesia*: 224.
- Waluyo. 2014. *Perpajakan Indonesia (Edisi Ke-11)*. Salemba Empat.
- Widati, Sindik, Ayang Maulana, and Taufik Hidayat. 2022. “692-Article Text-4529-2-10-20230214.” 7(2): 113–25.
- Yulawati, N, and L Hakim. 2026. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak.” *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis* 6(1): 11–22.
- Zulia Hanum, and Rukmini. 2012. *Perpajakan Indonesia : Disertai Contoh Soal Dan Pembahasan*. Bandung: Citapustaka Media Perintis.

45	5	5	5	5	5	4	4	4	37
46	3	4	4	3	4	3	4	4	29
47	4	4	4	5	5	4	5	4	35
48	3	4	4	3	4	4	5	5	32
49	5	5	5	5	5	5	5	4	39
50	3	5	5	5	5	5	5	5	38
51	5	5	5	5	5	5	5	5	40
52	5	5	5	5	5	5	4	5	39
53	5	5	5	5	5	5	5	5	40
54	5	5	5	5	5	5	5	5	40
55	4	4	4	3	5	4	5	5	34
56	4	5	4	3	5	4	4	4	33
57	4	5	5	4	4	4	4	4	34
58	5	5	5	5	5	5	5	5	40
59	4	4	4	4	4	4	4	4	32
60	5	5	5	5	5	5	5	5	40
61	5	5	5	5	5	5	5	5	40
62	5	5	4	4	4	4	4	3	33
63	4	5	4	4	4	4	3	4	32
64	4	4	4	5	5	4	4	4	34
65	4	4	4	4	4	4	4	4	32
66	4	4	4	4	4	4	4	5	33
67	4	4	4	4	4	4	4	5	33
68	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69	4	5	5	3	3	3	4	5	32
70	4	5	5	3	5	4	4	5	35
71	4	5	4	5	5	3	3	3	32
72	4	5	5	5	5	4	3	5	36
73	4	4	3	3	4	5	3	5	31
74	4	4	4	4	4	5	5	5	35
75	4	4	5	5	5	4	4	4	35
76	4	4	4	5	4	5	5	4	35
77	4	4	4	5	5	5	5	4	36
78	4	4	4	4	5	4	4	4	33
79	4	4	4	4	4	4	4	4	32
80	4	4	4	4	5	4	4	4	33
81	5	5	5	4	4	4	4	4	35
82	4	4	5	4	2	5	4	4	32
83	5	5	5	5	4	4	4	4	36

Sampel	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Jumlah
1	1	1	2	2	3	3	3	4	5	4	4	4	5	41
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	54
4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	57
5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	2	4	55
6	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	62
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
12	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	59
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
15	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
18	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	60
19	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	58
20	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	54
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
22	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	53
23	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	54
24	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	60
25	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	5	56
26	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	56
27	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	57
28	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	57
29	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	55
30	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	58
31	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	54
32	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	58
33	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	56
34	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	55
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
36	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	57
37	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	55
38	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	57
39	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	57
40	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	57
41	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	55
42	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	58
43	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	61
44	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	54

45	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	54
46	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	54
47	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	55
48	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
49	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
50	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
51	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
52	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
53	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
54	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	56
55	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
56	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
57	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	59
58	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
59	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
60	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
61	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
62	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
63	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	54
64	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	56
65	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	53
66	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	54
67	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	56
68	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	57
69	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	59
70	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
71	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	52
72	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
73	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	47
74	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	49
75	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	42
76	2	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	48
77	2	4	3	2	3	3	1	4	3	4	5	2	4	40
78	2	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	2	4	48
79	2	3	4	2	2	4	4	2	4	2	3	2	4	38
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	46
81	3	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	50
82	2	4	1	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	44
83	4	5	4	5	5	4	3	2	5	5	5	1	1	49

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	83	52	65	56.43	3.826
Kepatuhan	83	23	45	38.76	4.460
Penerimaan Pajak	83	28	40	34.99	3.240
Valid N (listwise)	83				

Tabel 4.9

Uji Validitas

No	Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Kesimpulan
1	Penerimaan Pajak (Y)	Y1.1	0,704	0,361	Valid
2		Y2.2	0,729	0,361	Valid
3		Y3.3	0,603	0,361	Valid
4		Y4.4	0,350	0,361	Valid
5		Y5.5	0,545	0,361	Valid
6		Y6.6	0,912	0,361	Valid
7		Y7.7	0,665	0,361	Valid
8		Y8.8	0,737	0,361	Valid
1	Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	X1.1	0,666	0,361	Valid
2		X1.2	0,542	0,361	Valid
3		X1.3	0,365	0,361	Valid
4		X1.4	0,363	0,361	Valid
5		X1.5	0,666	0,361	Valid
6		X1.6	0,924	0,361	Valid
7		X1.7	0,419	0,361	Valid
8		X1.8	0,737	0,361	Valid
9		X1.9	0,752	0,361	Valid
10		X1.10	0,597	0,361	Valid
11		X1.11	0,494	0,361	Valid
12		X1.12	0,586	0,361	Valid
13		X1.13	0,363	0,361	Valid
1	Kepatuhan Wajib Pajak (X2)	X2.1	0,709	0,361	Valid
2		X2.2	0,555	0,361	Valid
3		X2.3	0,528	0,361	Valid
4		X2.4	0,428	0,361	Valid
5		X2.5	0,601	0,361	Valid
6		X2.6	0,734	0,361	Valid

7		X2.7	0,524	0,361	Valid
8		X2.8	0,756	0,361	Valid
9		X2.9	0,647	0,361	Valid

Tabel 4.10
Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach''Alpha	Keterangan
1	Penerimaan Pajak (Y)	,713	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan (X1)	,720	Reliabel
3	Kepatuhan (X2)	,700	Reliabel

Sumber olah data 2026

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.490	4.819		1.347	.182
	Kualitas Layanan	.294	.078	.347	3.782	<,001
	Kepatuhan	.307	.067	.422	4.600	<,001

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	30.32	39.42	34.99	1.877	83
Residual	-5.658	5.654	.000	2.641	83
Std. Predicted Value	-2.488	2.363	.000	1.000	83
Std. Residual	-2.116	2.114	.000	.988	83

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			83
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.64129857
Most Extreme Differences	Absolute		.070
	Positive		.070
	Negative		-.044
Test Statistic			.070
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		.394
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.381
		Upper Bound	.406

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kataatan Pajak, Kualitas Layanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.579 ^a	.336	.319	2.67411

a. Predictors: (Constant), Kataatan Pajak, Kualitas Layanan

Model Summary^b

Model R R Square Adjusted R Square Std. Error of the Estimate

b. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	288.918	2	144.459	20.202	<,001 ^b
	Residual	572.070	80	7.151		
	Total	860.988	82			

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

b. Predictors: (Constant), Kataatan Pajak, Kualitas Layanan

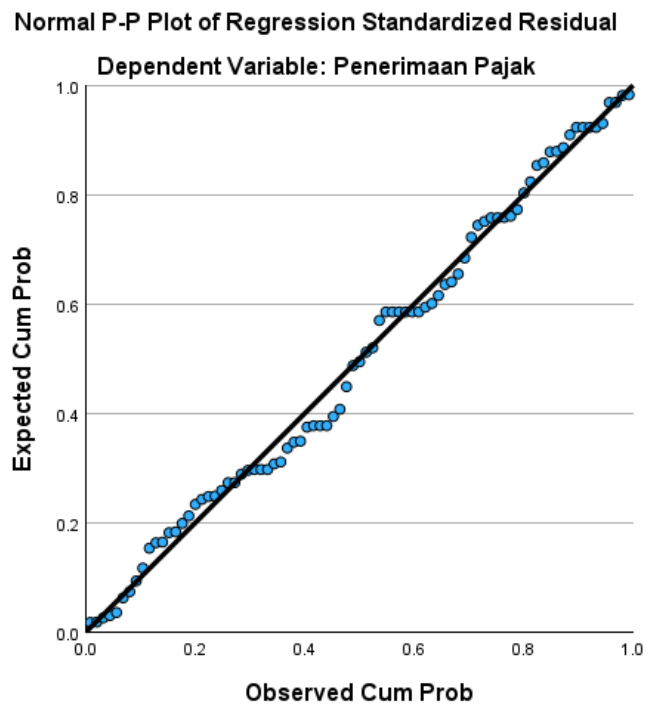
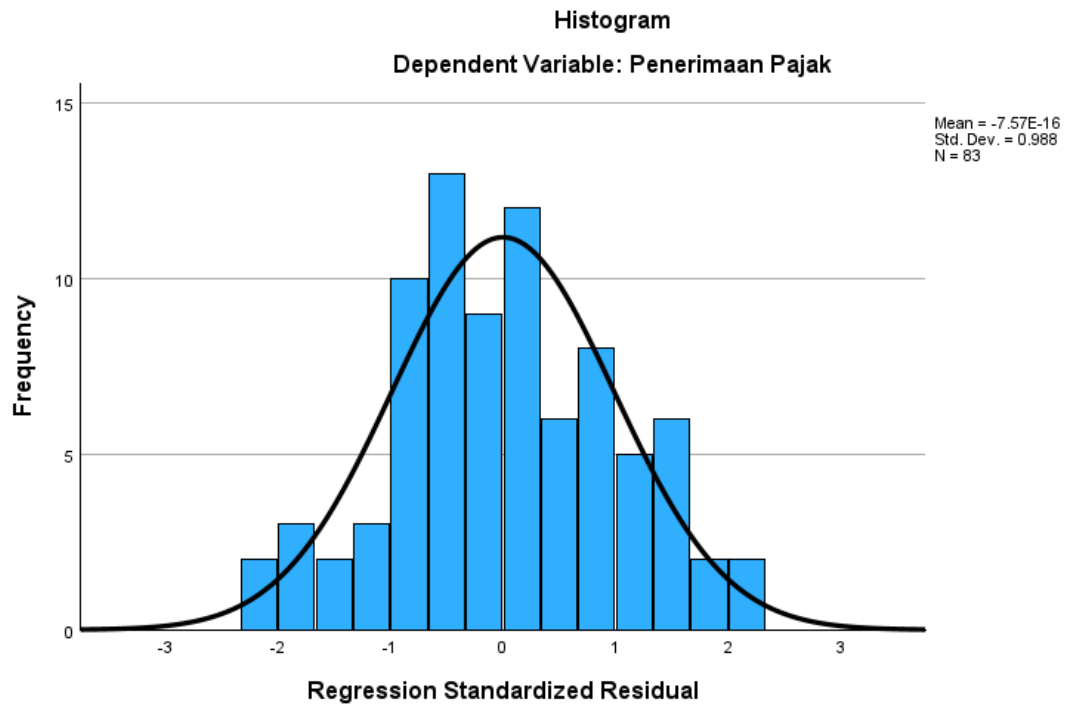
UJI MULTIKOLINEARITAS

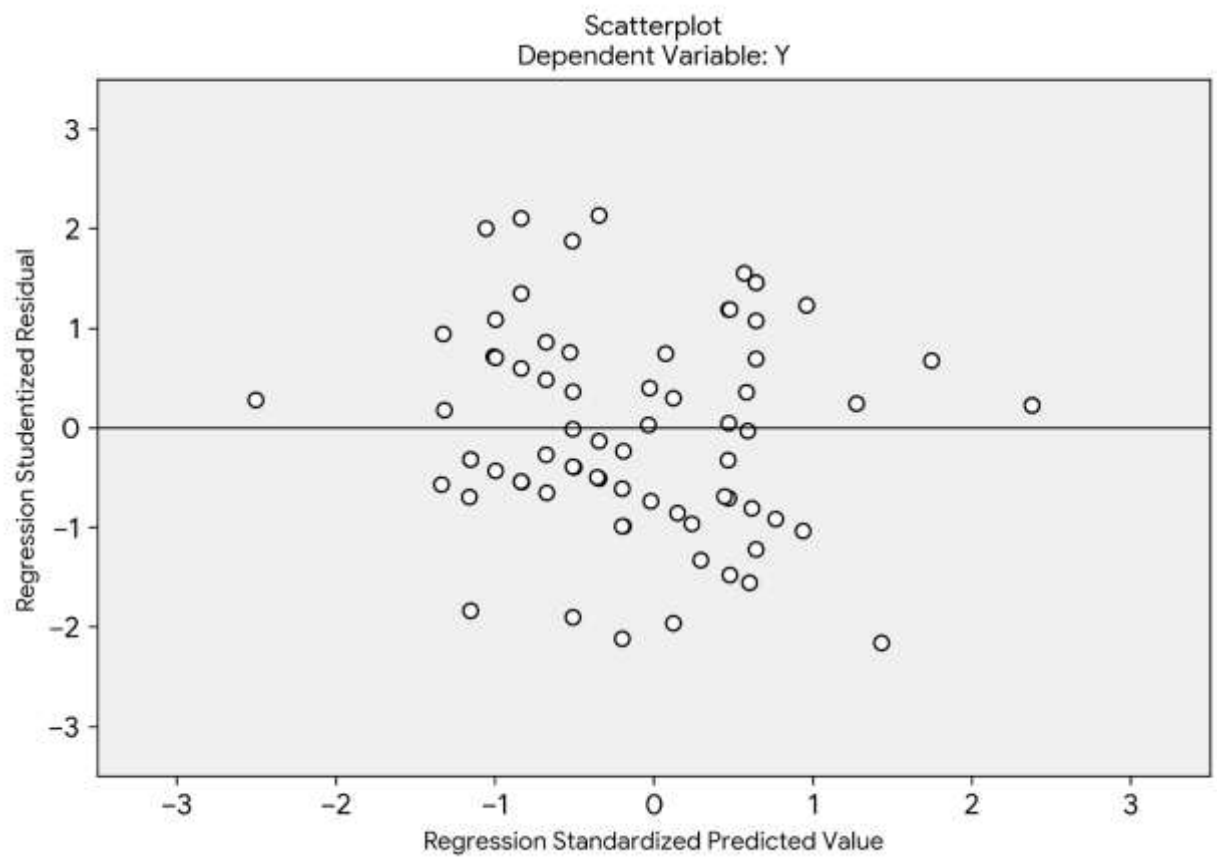
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t		Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.490	4.819		1.347	.182		
	Kualitas Layanan	.294	.078	.347	3.782	<,001	.985	1.016
	Kataatan Pajak	.307	.067	.422	4.600	<,001	.985	1.016

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

7666666667







**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**
Jl. Kapten Muhsin Haris No. 3, Medan, Telp. 061-6824567, Kode Pos 20238

PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN

No. Agenda: 682/JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/26/11/2025

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

Medan, 26/11/2025

Dengan hormat,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nurul Azizah
NPM : 2205170092
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

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

Identifikasi Masalah : judul 1. Permasalahan penerimaan PPH Pasal 21/26 di KPP Pratama Medan Petisah khususnya dari wajib pajak orang pribadi masih menunjukkan fluktuasi, yang mengindikasikan bahwa realisasi penerimaan pajak belum optimal. Salah satu faktor yang diduga berpengaruh adalah tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, baik dalam hal ketepatan waktu pelaporan SPT Masa, ketepatan pembayaran pajak, maupun kesesuaian perhitungan pajak yang disetorkan. Berdasarkan pengamatan selama periode tertentu, masih ditemukan adanya keterlambatan pelaporan, kesalahan penginputan data pemotongan pajak, serta indikasi ketidaksesuaian antara jumlah pajak yang seharusnya dipotong dengan yang benar-benar disetor. Selain itu, tingkat pemahaman wajib pajak orang pribadi terhadap kewajiban perpajakan terkait PPH 21/26 juga belum merata, sehingga berdampak pada potensi kurang akuratnya pajak yang dibayarkan. Oleh karena itu, perlu dikaji lebih lanjut sejauh mana pengaruh kepatuhan wajib pajak orang pribadi terhadap peningkatan penerimaan PPH Pasal 21/26 di KPP Pratama Medan Petisah, serta masalah apa saja yang menyebabkan penerimaan pajak dari sektor ini belum maksimal. judul 2. Peningkatan kepuasan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Petisah menjadi tantangan karena masih ditemukan indikasi bahwa layanan perpajakan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi wajib pajak. Meskipun kualitas pelayanan terus diperbaiki, berdasarkan observasi dan umpan balik, masih terdapat keluhan terkait kecepatan proses administrasi, ketanggapan petugas, kejelasan informasi prosedur, serta kenyamanan fasilitas pelayanan. Beberapa wajib pajak menilai bahwa waktu penyelesaian layanan seperti konsultasi, permohonan NPWP, atau bantuan pelaporan masih cenderung lama pada jam layanan tertentu. Selain itu, penyampaian informasi pajak melalui media maupun interaksi langsung belum selalu dipahami dengan baik oleh wajib pajak, yang mengindikasikan belum optimalnya aspek

assurance dan empathy dalam pelayanan. Kondisi ini dapat memengaruhi persepsi wajib pajak terhadap layanan pajak dan berdampak pada tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi lebih dalam bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Petisah serta aspek pelayanan apa saja yang menjadi penghambat tercapainya kepuasan wajib pajak secara maksimal.

judul 3. Pengawasan pajak merupakan faktor penting dalam menjamin optimalisasi penerimaan pajak, termasuk pada jenis pajak pemotongan oleh pemberi kerja. Di KPP Pratama Medan Petisah, penerimaan PPh Pasal 21 masih menunjukkan fluktuasi dan belum mencapai target secara konsisten, menandakan adanya potensi yang belum tergali secara maksimal. Hal ini diduga terjadi karena kegiatan pengawasan belum berjalan sepenuhnya efektif dalam memonitor kepatuhan pihak pemotong pajak, baik dalam pelaporan SPT masa maupun penyetoran pajak ke kas negara. Masih terdapat keterlambatan pelaporan, risiko ketidaksesuaian antara pajak yang dipotong, dilaporkan, dan disetorkan, serta validasi data penghasilan pegawai yang belum optimal, yang semuanya mencerminkan lemahnya fungsi monitoring berbasis data. Selain itu, keterbatasan sumber daya pengawasan, baik dari sisi pemanfaatan teknologi pengawasan maupun tindak lanjut berbasis pemetaan risiko, turut memengaruhi efektivitas pengawasan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa mekanisme pengawasan yang ada belum mampu meningkatkan kepatuhan pemotong pajak secara maksimal, sehingga berdampak pada belum optimalnya penerimaan PPh Pasal 21 di kantor tersebut.

Rencana Judul : 1. pengaruh kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pph pasal 21/26 wajib pajak orang pribadi
2. pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepuasan wajib pajak orang pribadi
3. analisis tingkat efektifitas pengawasan pajak terhadap penerimaan pph pasal 21

Objek/Lokasi Penelitian : Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Medan Petisah

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

Hormat Saya
Pemohon



(Nurul Azizah)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3, Medan, Telp. 061-4624967, Kode Pos 20238

PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN

Nomor Agenda: 682/JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/26/11/2025

Nama Mahasiswa : Nurul Azizah
NPM : 2205170092
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Tanggal Pengajuan Judul : 26/11/2025
Nama Dosen pembimbing^{*)} : Dr. H. Jamari, S.E., M.M., M.Si., CMA (09 Desember 2025) *H*

Judul Disetujui^{**)}

*Pengaruh Kuantitas Pelayanan Pajak Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak orang Pribadi Pada
KPP Pratama Medan Retsah* *→*

Disahkan oleh:
Ketua Program Studi Akuntansi

(Mhd. Shazrya Hafiz, S.E., M.Acc)

Medan, *9/1/26*

Dosen Pembimbing

(Signature)

Keterangan:

*) Ditai oleh Program Program Studi

**) Ditai oleh Dosen Pembimbing

untuk disetujui oleh Prodi dan Dosen Pembimbing, akan lalu dan apabila sudah tertera An 2 ini pada form online "Tijuan pengajuan judul Skripsi"



UMSU

Kepada Yth.

Bapak Dekan

Fakultas Ekonomi

Univ. Muhammadiyah Sumatera Utara

PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

Medan,

20



Assalammu'alaikum Wr.Wb

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : N U R U L A 2 1 2 A H
 NPM : 2 2 0 5 1 7 0 0 9 2
 Tempat/Tgl Lahir : M E D A N 2 0 M E I 2 0 0 4
 Program Studi : Akuntansi
 Alamat Mahasiswa : J L B A M B U R U N C I N G
 Tempat Penelitian: K A N T O R P E L A Y A N A N P A J A K
 Alamat Penelitian : M E D A N P E T I S A H
 : J L A S R A M A H O 7 A S E I
 : S I K A M B I N G C U

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

Berikut saya lampirkan syarat-syarat lain :

1. Kwitansi SPP tahap berjalan

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

Diketahui :
 Ketua jurusan / Sekretaris

Wassalam
 Pemohon

(N U R U L A 2 1 2 A H)



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PERAKI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UMSU Terakreditasi Tingkat Sarjana dan Pascasarjana Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 15A/BB/BBK-PT/SA/PT/PT/20204
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Sari No. 3 Medan 20230 Telp. (061) 6623400 - 66234067 Fax. (061) 6623474 - 6621063
<http://feb.umsu.ac.id> feb@umsu.ac.id [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#)

PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING
PROPOSAL / TUGAS AKHIR MAHASISWA

Nomor : 1783/TGS/IL3.AU/UMSU-05/F/2026

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Program Studi : Akuntansi
 Pada Tanggal : 09 Januari 2026

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa :

Nama : Nurul Azizah
 N P M : 2205170092
 Semester : VIII (Delapan)
 Program Studi : Akuntansi
 Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Medan Petisah

Dosen Pembimbing : Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si., CMA

Dengan demikian di izinkan menulis Tugas Akhir dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Tugas Akhir harus berjarak 3 bulan setelah pelaksanaan Seminar Proposal ditandai dengan Surat Penetapan Dosen Pembimbing Tugas Akhir
3. **Tugas Akhir dinyatakan " BATAL "** bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : **23 April 2027**
4. Revisi Judul

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Ditetapkan di : Medan
 Pada Tanggal : 06 Dzulqad'ah 1447 H
 23 April 2026 M



Dekan

Dr. Radin, S.E., M.Si.
 NIDN. 0107087801

Tembusan :
 1. Peringgal



UMSU
Simpang Tiga, Candi 1, Tebing Tinggi

MARJES PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PEMPTAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UMSU Terakreditasi Ujung Berembukan Reputasi Berkeadilan Ekonomi Program Studi No. 173/2016/AN-PT/2016/PT/2016
Pusat Administrasi: Jalan Wakhtar Barri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623490 - 6623493 Fax. (061) 6623474 - 6621063
http://fhe.umsu.ac.id fhe@umsu.ac.id fumsu@umsu.ac.id umsmedan umsmedan umsmedan umsmedan

Nomor : 1783/IL.3.AU/UMSU-05/F/2026
Lampiran : -
Perihal : **Izin Pra Riset**

Medan, 06 Dzulhijjah 1447 H
23 April 2026 M

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan
KPP Pratama Medan Petisa
Jln. Asrama No. 7/A, Sei Sikambing C. II Kec. Medan Helvetia, Kota Medan
di-
Tempat

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, teriring salam dan doa kami ucapkan semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'fiat serta senantiasa dilindungi Allah SWT dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Sehubungan dengan mahasiswa/i kami akan menyelesaikan studi, maka dengan ini kami mohon Bapak/Ibu sudi kiranya untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa/i kami melakukan Pra Riset di Perusahaan/Instansi yang Bapak/Ibu pimpin guna untuk penyusunan Tugas Akhir 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 : Nurul Azizah
Npm : 2205170092
Program Studi : Akuntansi
Semester : VIII (Delapan)
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Medan Petisah

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

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Tembusan :
1. Pertiinggal



Dekan

Dr. Radiman, S.E., M.Si
NIDN. 0107087801



e-Riset : Tanda Terima Permohonan Izin Riset

3 pesan

<edukasi@pajak.go.id>
Balas ke: edukasi@pajak.go.id
Kepada: nurulazizah20mei@gmail.com

Sab, 2 Mei 2026 pukul 20.17



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

DIREKTORAT PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN HUBUNGAN MASYARAKAT

JALAN JENDERAL GATOT SUBROTO KAV. 40-42, JAKARTA 12190, KOTAK POS 124
TELEPON (021) 5250208, 5251509; FAKSIMILE (021) 5736088; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
EMAIL: penyuluhan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

TANDA TERIMA PERMOHONAN IZIN RISET

Nomor	: 02389-2026
Tanggal	: 2 Mei 2026
Nama	: Nurul Azizah
NIM	: 2205170092
Kategori riset	: Gelar-S1
Jurusan	: Akuntansi
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi	: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Judul Riset	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Medan Petisah
Izin yang diminta	: • Permohonan Data. • Permohonan Kuisisioner.

Terima kasih, kami telah menerima permohonan Anda. Gunakan nomor layanan di atas untuk memantau proses penyelesaian permohonan Anda melalui www.edukasi.pajak.go.id



**sadar
pajak**

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

PENTING:

Informasi yang disampaikan melalui email ini hanya dipaparkan sebagai informasi dan bukan merupakan rekomendasi atau saran. Informasi yang disampaikan bersifat umum. Sebagai bentuk kepatuhan, kami akan terus meningkatkan pelayanan kami, termasuk penyediaan layanan yang dapat diakses oleh masyarakat luas. Kami akan terus meningkatkan kualitas layanan kami, termasuk penyediaan layanan yang dapat diakses oleh masyarakat luas. Kami akan terus meningkatkan kualitas layanan kami, termasuk penyediaan layanan yang dapat diakses oleh masyarakat luas.



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 PROPOSAL PROGRAM STUDI AKUNTANSI

Pada hari ini *Rabu, 12 Agustus 2026* telah diselenggarakan seminar Proposal Program Studi Akuntansi menerangkan bahwa :

Nama : *Nurul Azizah*
NPM. : *2205170092*
Tempat / Tgl.Lahir : *Medan, 20 Mei 2004*
Alamat Rumah : *Jln. Bamburuncing No. 38 Medan*
Judul Proposal : *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Petisah*

Disetujui / tidak disetujui *)

Item	Komentar
Judul	
Bab I	<i>Penomoran di-bawah dari indikator utama harus sesuai Update</i>
Bab II	<i>Konsep Welcome to perusahaan di cekurikan dengan panduan</i>
Bab III	<i>Definisi Operational matrik belum lengkap. Ser - pils. berakutasi ke perusahaan</i>
Lainnya	
Kesimpulan	☐ Lulus ☐ Tidak Lulus

Medan, 12 Agustus 2026

TIM SEMINAR

Ketua

Nabilla Dwi Agintha, S.E., M.Sc

Pembimbing

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

Sekretaris

M. Firza Alpi, S.E., M.Si

Pembanding

Dr. Syafrida Hani, 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 *Rabu, 12 Agustus 2026* menerangkan bahwa:

Nama : Nurul Azizah
NPM : 2205170092
Tempat / Tgl.Lahir : Medan, 20 Mei 2004
Alamat Rumah : Jln. Bamburuncing No. 38 Medan
Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penerimaan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Petisah

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Skripsi / Jurnal Ilmiah dengan pembimbing : *Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si., CMA*

Medan, 12 Agustus 2026

TIM SEMINAR

Ketua

Nabilla Dwi Agintha, S.E., M.Sc

Pembimbing

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

Sekretaris

M. Firza Alpi, S.E., M.Si

Pembanding

Dr. Syafrida Hani, S.E., M.Si

Diketahui / Disetujui
a.n.Dekan
Wakil Dekan I

Assoc. Prof. Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si
NIDN : 0118127401

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. DATA PRIBADI

Nama	: NURUL AZIZAH
NPM	: 2205170092
Tempat dan Tanggal Lahir	: Medan, 20 Mei 2004
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: Indonesia
Anak Ke -	: 1 dari 2 bersaudara
Alamat	: Jl. Bamburuncing No 38
No. Telephone	: 081265822008
Email	: nurulazizah20mei@gmail.com

2. DATA ORANG TUA

Nama Ayah	: Ahmad Saputra (ALM)
Pekerjaan	: Wiraswasta
Nama Ibu	: Efriza
Pekerjaan	: Ibu Rumah Tangga
Alamat	: Jl. Bamburuncing No 38
No. Telephone	: 081262993018
Email	: -

3. DATA PENDIDIKAN FORMAL

Sekolah Dasar	: SD Islam Azizi
Sekolah Menengah Tingkat Pertama	: SMP Negeri 13 Medan
Sekolah Menengah Tingkat Atas	: SMA Negeri 8 Medan
Perguruan Tinggi	: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara