

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN
PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA MEDAN BELAWAN**

SKRIPSI

**Oleh :
RULLIYAH WATI
148330135**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN
PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA MEDAN BELAWAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Medan Area

Oleh :
RULLIYAH WATI
148330135



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan
Nama : RULLIYAH WATI
NPM : 14.833.0135
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing


Dra. Retnowati Siregar, M.Si

Pembimbing I


Ilham Ramadhan Nasution, SE., Ak., M.Si., CA

Pembimbing II


Ilham Ramadhan Nasution, SE., M.Si

Dekan


Ilham Ramadhan Nasution, SE., Ak., M.Si., CA

Ka. Prodi Akuntansi

Tanggal Lulus : 04 Oktober 2018

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pecabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Oktober 2018



Rulliyah Wati
14833135

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rulliyah Wati
NPM : 148330135
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan. Beserta perangkat yang ada (*jika diperlukan*). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di :
Pada tanggal : Oktober 2018
Yang menyatakan



(Rulliyah Wati)

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan sebanyak 78.182. Penelitian dilakukan pada tahun 2018. Pengambilan Sempel menggunakan metode incidental sampling, jumlah sampel yang ditentukan yaitu $(78.182 / 782.82 = 99,87)$ yang dibulatkan menjadi 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan tahun 2013-2017. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari responden melalui angket atau kuesioner dan data skunder yang diperoleh melalui dokumen dan bukti-bukti dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini statistik deskriptif yaitu dengan menjabarkan dan mendeskripsikan data yang dikumpulkan dengan menggunakan Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Normalitas, Uji multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas, Analisis Regresi linier Berganda, Koefisien korelasi dan determinasi, Uji Parsial dan Uji Simultan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Kepatuhan Wajib Pajak.*

ABSTRACT

The aims of this study to determine the effect of tax service quality, understanding and simultaneous taxation regulations and tax sanctions partially on individual taxpayer compliance in Pratama Tax Office at Medan Belawan. The population in this study was an individual taxpayer (WPOP) registered in the Tax Office Pratama Medan Belawan.

Population in this research were all Individual Taxpayer registered in the tax service office as much as 78.182. The study was conducted in 2018. The sampling method used was incidental sampling, the number of samples determined was $(78.182/782.82 = 99,87)$ which was rounded up to 100 individual tax payer registered at the pratama medan belawan tax service office in 2013-2017. Source data in this study are primary data obtained from respondents through questionnaires or questionnaires and secondary data obtained through documents and evidence from the tax service office pratama medan belawan.

The data analysis technique used in this study is descriptive statistics by describing and describing the data collected using validity test, reability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis, correlation coefficient and determination, partial test, and simultaneous test.

The result of this study indicate that the quality of tax services. Understanding of tax regulation and taxation sanction on the office of tax service pratama medan belawan partially have a significant effect on individual taxpayer compliance

Keywords: *Taxpayer Compliance, Quality of Tax Service, Understanding of Tax Regulation, Taxation Sanction*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadirat Allah SWT, serta shalawat dan salam selalu dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Karena Rahmad dan Hidayah-nya lah, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN BELAWAN”**.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis, oleh karena itu, semua kritik dan saran yang membangun dari semua pihak pembaca akan penulis perhatikan. Penulis tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak secara langsung. Maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof.Dr.Dadan Ramadan, M.Eng,M.Sc. Selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Ihsan Efendi SE, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Bapak Ilham Ramadhan Nasution, SE, Ak, M.Si, CA. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.

4. Ibu Dra, Retnawati Siregar, SE, M.Si. Selaku pembimbing satu peneliti yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Bapak Ilham Ramadhan Nasution, SE, Ak, M.Si, CA. Selaku pembimbing dua peneliti yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Ibu Dra Hj Rosmaini, SE, M.Si. Selaku sekretaris peneliti yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Bapak Very selaku bagian Umum Kantor Pelayanan Pajakn Pratama Medan Belawan yang telah membantu peneliti dalam melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.
8. Teristimewa kepada orang tua peneliti, Alm Bapak Sugimun dan Ibu Satiwen yang telah berdo'a, merawat, mendidik peneliti dan selalu mengingatkan peneliti untuk tidak pernah meninggalkan shalat lima watu dalam keadaan apapun dan, kepada Abang dan Kakak penulis yang selalu support peneliti dalam hal apapun sehingga penelti mampu menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya.
9. Terima kasih kepada teman-teman peneliti yang telah support peneliti dan membantu banyak hal dalam proses penyelesaian skripsi tersebut tepat pada waktunya kepada Ayu, Resti, Yunita, Mifta dan Santi. Kepada semua pihak yang terkait, penulis tidak mampu membalas kebaikan maupun bantuan yang penulis terima.

Semoga ALLAH SWT membalas kebaikan-kebaikan yang telah diberikan semua untuk peneliti dalam menyelesaikan skripsi. Akhir kata

peneliti mengucapkan terimakasih dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya didalam ilmu Perpajakan.

Medan, Oktober 2018
Hormat

Ruliyah Wati
NPM:148330135





BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak Merupakan salah satu penerimaan negara yang memberikan kontribusi yang terbesar untuk pembiayaan pengeluaran dan pembangunan negara sebagaimana yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN).

Mengingat besarnya kontribusi pajak dalam APBN akan mendorong pemerintah yang dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk menggali lebih banyak lagi potensi penerimaan pajak dan berupaya secara maksimal untuk meningkatkan penerimaan pajak, namun untuk merealisasikannya bukanlah suatu pekerjaan yang mudah karena selain diperlukan adanya peran aktif dari DJP juga dituntut peran aktif dari wajib pajak.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, diantaranya adalah Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan.

Menurut Supadmi (2009) untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Kualitas pelayanan juga dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan (Cronin,1992).

Pemahaman Wajib Pajak akan peraturan perpajakan sangat penting untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, tanpa adanya pemahaman peraturan perpajakan wajib pajak tidak akan mengerti untuk melaksanakan kewajiban dalam

perpajakannya, seperti fenomena yang terjadi saat ini adalah masih banyaknya wajib pajak yang belum memahami akan peraturan pajak. Seorang wajib pajak dapat dikatakan patuh dalam kegiatan perpajakan perlu memahami secara penuh tentang peraturan perpajakan antara lain mengetahui dan berusaha memahami Undang-Undang Perpajakan, cara pengisian formulir perpajakan, cara menghitung pajak, selalu membayar pajak tepat waktu, dan cara melaporkan SPT . Pada fenomena yang terjadi tersebut memiliki pengaruh yang besar terhadap seseorang dalam memenuhi kewajibannya dalam perpajakan.

Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Dimana wajib pajak yang benar-benar paham, mereka akan tahu sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP. Pemahaman wajib pajak mengenai aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku di Indonesia diharapkan akan meningkatkan kepatuhan pajak.

Tindakan pemberian Sanksi Perpajakan dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sehingga akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Djatkiko, 2009). Ali *et al.* (2001) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa audit dan sanksi merupakan kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan. Untuk mencegah ketidakpatuhan serta untuk mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya maka haruslah diberlakukan sanksi yang tegas dalam rangka untuk memajukan keadilan dan efektivitas sistem pajak (Webley *et.al*, 1991).

Sanksi yang dikenakan untuk setiap wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya.

Dalam hal ini diperlukan upaya yang dilakukan secara berkesinambungan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan secara adil dan merata agar tingkat kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan terus.

Berikut disajikan tabel I.1 yang menjelaskan tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Belawan dari tahun 2013 sampai 2017.

Tabel I.1
Ratio Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama
Mean Belawan Tahun 2009-2013

Tahun Pajak	Jumlah WP.OP Terdaftar	Jumlah SPT Masuk	Tingkat Kepatuhan
2013	61.829	20.391	33%
2014	67.443	20.334	30%
2015	73.693	23.744	32%
2016	78.660	23.256	30%
2017	85.180	25.424	30%

Sumber: KKP Pratama Medan Belawan

Dari Tabel I.1 diatas maka dapat dilihat dari tahun 2013 sampai 2017 bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Belawan menunjukkan fluktuasi (naik-turun). Hal ini tentu membutuhkan kajian agar tingkat kepatuhan wajib pajak dapat meningkat dari tahun ke tahun.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis ingin melakukannya penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan judul

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan?
2. Apakah Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan?
3. Apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan?
4. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Belawan?

1.3. Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini jelas, maka tujuan yang dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan tahun.
2. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.

3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.

1.4. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual penelitian, maka peneliti dapat menarik hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. H_{01} : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
2. H_{02} : Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
3. H_{03} : Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
4. H_{04} : Kualitas Pelayanan Pajak Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, serta sanksi perpajakan terhadap

kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Belawan.

b. Manfaat Praktisi

- Bagi Instansi / Kantor Pajak

Diharapkan dapat memberikan informasi, referensi, dan masukan dalam menyusun atau menentukan kebijakan mengenai perpajakan terutama dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, serta sanksi perpajakan sehingga penerimaan pajak PPh Orang Pribadi akan efektif dan efisien dalam memenuhi target penerimaan Negara.

- Manfaat bagi Wajib Pajak

Diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan wajib pajak serta menjadi masukan agar wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan terhadap pengeluaran pajak.

c. Manfaat Bagi Pembaca

- 1) Diharapkan dapat menambah wawasan mengenai aspek-aspek perpajakan.
- 2) Sebagai bahan referensi bagi penelitian lain yang mempunyai keinginan untuk melakukan pengamatan secara mendalam, khususnya pada permasalahan yang sama.

d. Manfaat Bagi Peneliti

- Diharapkan dapat mengimplementasikan ilmu akuntansi, khususnya perpajakan yang telah diperoleh dan dipelajari selama masa perkuliahan dan memberikan pemahaman lebih terhadap materi yang didapat.

- Menambah dan mengembangkan wawasan peneliti, khususnya dalam hal kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan dengan cara membandingkan teori yang diperoleh dengan kenyataan atau kondisi yang sebenarnya di lapangan.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis, Lokasi, dan Waktu Penelitian

3.1.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini mempunyai tingkatan tertinggi dibandingkan dengan deskriptif dan komparatif karena dengan penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

3.1.2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan yang terletak di jalan Kol. Laut Yos Sudarso No. 27 KM 8.2, Tanjung Mulia, Tj. Mulia Medan Deli, Kota Medan, Sumatera Utara 20241.

3.1.3. Waktu Penelitian

Penelitian ini rencana dilakuan pada bulan Desember 2017 sampai dengan Agustus 2018. Untuk lebih jelasnya berikut disajikan tabel rencana waktu penelitian

Tabel III.1
Rencana Jadwal Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Tahun 2018							
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt
1	Pengajuan Judul	■							
2	Kunjungan ke Instansi		■						
3	Bimbingan Proposal		■	■					
4	Seminar propoal				■				
5	Penelitian ke instansi				■				
6	Analisis Data					■			
7	Bimbingan Hasil Penelitian						■		
8	Seminar Hasil							■	
9	Meja Hijau								■

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2016 : 117), “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Maka populasi dalam penelitian ini yaitu: 78.182 wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Belawan.

3.2.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2016 : 118) “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Penentuan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin berikut (Husein, 2008:78) :

$$n = \frac{N}{(1 + N(e)^2)}$$

Keterangan :

n : Jumlah anggota sampel

N : Jumlah anggota Populasi

e : Nilai kritis (batas ketelitian 0,1)

Berdasarkan data dari KPP yang ada di Medan Belawan, hingga akhir tahun 2017, tercatat sebanyak 78.182 wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, perhitungan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{78.182}{1 + 78.182(0,1)^2}$$

$$n = \frac{78.182}{1 + 78.182(0,01)}$$

$$n = \frac{78.182}{1 + 781.82}$$

$$n = \frac{78.182}{782.82}$$

$$n = 99,87$$

$$n = 100$$

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel secara kebetulan (*accidental sampling*) dimana penentuan anggota sampel diambil berdasarkan tidak direncanakan terlebih dahulu tetapi didapatkan atau dijumpai secara tiba-tiba seperti yang dijelaskan oleh Sukandarrumidi (2006: 63). Anggota sampel tersebut dalam hal ini wajib pajak secara tidak sengaja atau kebetulan bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel.

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 99,87 yang dibulatkan menjadi 100 wajib pajak orang pribadi.

3.3. Defenisi Oprasional Variabel Penelitian

3.3.1. Variabel Dependen Y

Variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2016:61)” yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan. Pengukuran variabel kepatuhan wajib pajak menggunakan teknik pengukuran skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (sugiyono 2013:136) . Skala Likert mempunyai dua bentuk pernyataan, yaitu: pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2, dan 1. Sedangkan bentuk pernyataan negatif diberi skor 1,2,3,4, dan 5. Bentuk jawaban skala Likert terdiri dari sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju (Syofian Siregar, 2011: 138) dengan pola sebagai berikut:

SS	S	KS	TS	STS
5	4	3	2	1

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

3.3.2. Variabel Independen X

Menurut Sugiyono (2016 :61) variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- A. X_1 Kualitas Pelayanan Pajak
- B. X_2 Pemahaman Peraturan Perpajakan
- C. X_3 Sanksi Perpajakan

Pengukuran variabel Independen dalam penelitian ini menggunakan teknik Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (sugiyono 2013:136) teknik pengukuran Skala likert.. Skala Likert mempunyai dua bentuk pernyataan, yaitu: pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2, dan 1. Sedangkan bentuk pernyataan negatif diberi skor 1,2,3,4, dan 5. Bentuk jawaban skala Likert terdiri dari sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju (Syofian Siregar, 2011: 138) dengan pola sebagai berikut:

SS	S	KS	TS	STS
5	4	3	2	1

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Pada tabel III.2 dapat dilihat ringkasan definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel III.2
Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item
1	Kepatuhan Wajib Pajak yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri. 2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan. 3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang. 4. Kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya mendaftarkan NPWP atas kemauan sendiri. 2. Setiap Wajib Pajak harus mendaftarkan diri untuk NPWP. 3. Saya selalu mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. 4. Saya selalu mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. 5. Saya selalu tepat waktu dalam membayar pajak.
	Kualitas Pelayanan Pajak adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan (<i>Reliability</i>) 2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>Empathy</i>) 5. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pajak memberikan kemudahan dalam pelayanan 2. Petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik 3. Petugas pajak bersikap adil dalam melayani setiap wajib pajak. 4. Petugas pajak memberikan

			<p>perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak terkait pemabayaran pajak.</p> <p>5. Fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) di KPP tersedia dengan baik.</p>
	<p>Pemahaman Peraturan Perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengamplifikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sudah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 tahun 1983 yang kemudian mengalami beberapa perubahan atau penyempurnaan yang menghasilkan Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang No 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang. 2. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia 3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya telah mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku. 2. Saya telah mengetahui seluruh peraturan-peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT. 3. NPWP berfungsi sebagai identitas wajib pajak dan tiap wajib pajak harus memilikinya. 4. Pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan negara terbesar. 5. Pajak digunakan untuk Pembiayaan oleh pemerintah.
	<p>Sanksi Perpajakan merupakan suatu</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sanksi pajak sangat diperlukan untuk

	<p>jaminan atau pencegahan (<i>preventif</i>) bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan atau norma perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi.</p>	<p>pelanggar aturan pajak cukup berat.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak. 3. Sanksi perpajakan harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi. 	<p>menciptakan kedisiplinan setiap wajib pajak.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Sanksi dalam Surat Pemberitahuan (SPT) sangat diperlukan. 3. Denda keterlambatan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi adalah Rp. 100.000. 4. Sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada setiap wajib pajak yang melakukan pelanggaran. 5. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak tidak dapat dinegosiasikan.
--	---	--	---

3.4. Jenis dan Sumber Data

3.4.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:13) “Data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau kualitatif yang diangka (*scoring*). Sementara data menggunakan angket atau questioner yang disebarakan kepada responden penelitian.

3.4.2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan peneliti adalah data primer dan data skunder, yaitu:

a. Data Primer

Pengumpulan data primer dilakukan melalui penelitian langsung ke KPP Pratama Medan Belawan untuk memperoleh data kualitatif. Metode ini dilakukan dengan cara menggunakan instrument kuesioner yang akan disebarakan kepada responden Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Belawan.

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Imam Ghozali, 2011: 52). Pengujian validitas ini menggunakan pearson correlation yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan dikatakan valid jika tingkat signifikansinya di atas 0,05.

“Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, dengan membandingkan nilai r hitung dari hasil output (*Corrected Item Total Correlation*) dengan r tabel. Total correlation dengan kriteria sebagai berikut: jika r hitung > r tabel dan nilainya positif, maka butir pertanyaan tersebut adalah valid, tetapi jika r hitung < r tabel maka butir pertanyaan tersebut tidak valid” (Ghozali, 2012:54)

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x^2)(\sum y^2)}{\sqrt{\{\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien Korelasi

$\sum x$ = Skor Variabel Independen

$\sum y$ = Skor Variabel Dependen

$\sum xy$ = Hasil kali Skor Butir dengan Skor Total

N = Jumlah Responden

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian ini dilakukan dengan menghitung koefisien cronbach's alpha dari masing-masing instrument dalam suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika nilai Alpha > 0,6. Ghazali (2014). Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien alpha.

3.6. Uji Asumsi Klasik

3.6.1 Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2012:160), “uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model ini regresi kedua variabel yang ada yaitu variabel bebas dan terikat mempunyai distribusi data yang normal atau mendekati normal. Uji normalitas dilakukan dengan metode *kolmogorov smirnov*, dengan melihat nilai signifikan pada 0,05. Jika nilai signifikan yang dihasilkan < 0,05 maka data distribusi normal, jika nilai signifikan yang dihasilkan > 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

3.6.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat (1) nilai tolerance dan lawannya (2) *Variance Inflating Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap

independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Batas dari VIF adalah 10 dan nilai tolerance value adalah 0,1. Jika nilai VIF 10 dan nilai tolerance value 0,1 maka terjadi multikolinieritas, model regresi bebas dari multikolinieritas apabila nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai F berada antara 1 dan kurang 10 (Ghozali, 2011:106).

3.6.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2012:139). Dalam uji ini, apabila hasilnya sig $> 0,05$ maka tidak terdapat gejala heterokedastisitas, maka model yang baik ialah tidak terjadi heterokedastisitas.

3.7 Uji Kualitas Data

3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Hotman Simbolon (2009: 239) mengemukakan bahwa regresi berganda terdiri dari sebuah peubah tak bebas sebagai respon atau yang diprediksi dan lebih dari satu peubah bebas sebagai prediktor atau yang memprediksi. Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya) (Sugiyono, 2010: 275). Persamaan umum regresi linier sederhana adalah:

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

Dimana:

Y = kepatuhan wajib pajak

- a = konstanta
 b_1 = koefisien kualitas pelayanan pajak
 b_2 = koefisien pemahaman peraturan perpajakan
 b_3 = koefisien sanksi perpajakan
 X_1 = kualitas pelayanan pajak
 X_2 = pemahaman peraturan perpajakan
 X_3 = sanksi perpajakan
 e = eror

3.7.2 Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Menurut Imam Ghazali (2013) Koefisien determinasi R² pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Koefisien determinasi (Kd) dihitung dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

Kd : Koefisien determinasi

r² : Koefisien kuadrat korelasi ganda

3.8 Uji Hipotesis

3.8.1 Uji signifikansi Parsial (*t-test*)

Uji-t (*t-test*) merupakan uji statistik yang seringkali ditemui dalam masalah-masalah praktis statistika. Uji-t digunakan ketika informasi mengenai nilai *variance* (ragam) populasi tidak diketahui (Syofian Siregar, 2011: 257). Langkah-langkah dalam uji parsial (*t-test*) yaitu:

1) Dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel}

- Apabila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- Apabila t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} , maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

2) Menentukan tingkat signifikan

Tingkat signifikansi menggunakan Alfa 5% (0,05). Signifikansi 5% artinya penelitian ini menentukan risiko kesalahan dalam mengambil keputusan untuk menolak atau menerima hipotesis yang benar sebanyak-banyaknya 5% dan tingkat kepercayaan atau besar mengambil keputusan sedikitnya 95%. Apabila probabilitas lebih besar dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sedangkan apabila probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.8.2 Uji Simultan (*F-test*)

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel bebas (X) secara simultan terhadap variabel terikat (Y). Langkah-langkah dalam uji simultan (*F-test*) yaitu:

1) Dengan membandingkan nilai nilai F_{hitung} dan F_{tabel}

- Apabila F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Apabila F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

2) Menentukan tingkat signifikan

- Apabila nilai probabilitas signifikan lebih besar dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Apabila nilai probabilitas signifikan lebih kecil dari 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Sejarah Singkat KPP Pratama Medan Belawan

4.1.1. Karakteristik Organisasi

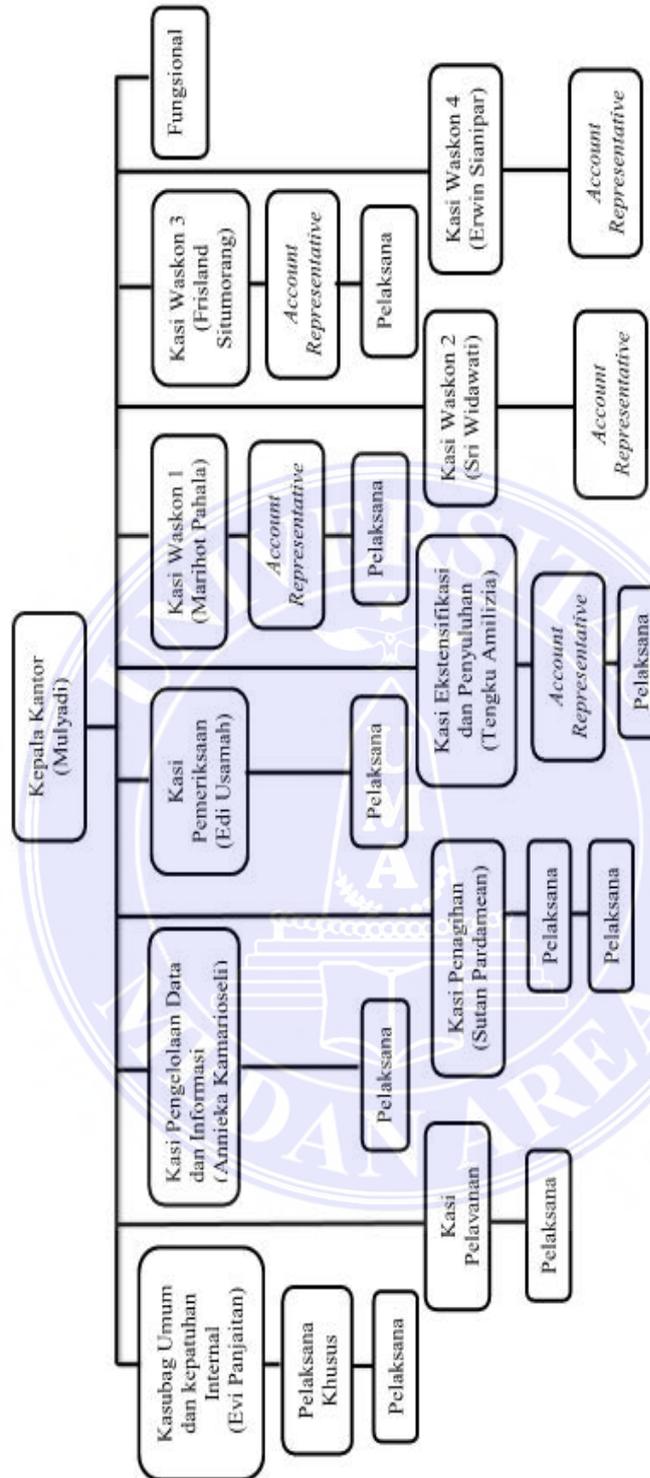
Sejak tahun 1964 terdapat kantor pajak yang dikenal sebagai Inspektorat Keuangan di Jalan Sukamulia No. 17A Medan yang wilayah kerjanya meliputi Sumatera Utara dan Daerah Istimewa Aceh yang kemudian dipisahkan menjadi Inspeksi Pajak Modern dan Inspeksi Pajak Banda Aceh, akibat terjadi reorganisasi pada Inspektorat Keuangan pada tahun 1964. Pada tahun 1976 Inspeksi Pajak Medan Kembali dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

1. Kantor Inspeksi Pajak Medan Utara yang beralamat di Jalan Sukamulia No. 17A Medan, meliputi sebagian wilayah Kota Medan, Kabupaten Langkat dan Kota Binjai.
2. Kantor Inspektorat Pajak Medan Selatan yang beralamat di Jalan Diponegoro No. 30A Medan.

Kemudian teritung tanggal 1 April 1989 Kantor Inspeksi Pajak di seluruh Indonesia diubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang kemudian juga membuat Kantor Inspeksi Pajak menjadi 3 bagian yaitu: Kantor Pelayanan Utara, Kantor Pelayanan Medan Selatan, dan Kantor Pelayanan Medan Barat. Sejak tanggal 3 Agustus 1993 melalui keputusan Menteri Keuangan Nomor: Kep-758/KM/01/1993 Kantor Pelayanan Pajak pada jajaran kanwil I Sumbagut dibagi menjadi 4 (empat) KPP yang baru, yaitu: Kantor Pelayanan Pajak Medan Utara,

Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat, Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur,
Kantor Pelayanan Pajak Binjai





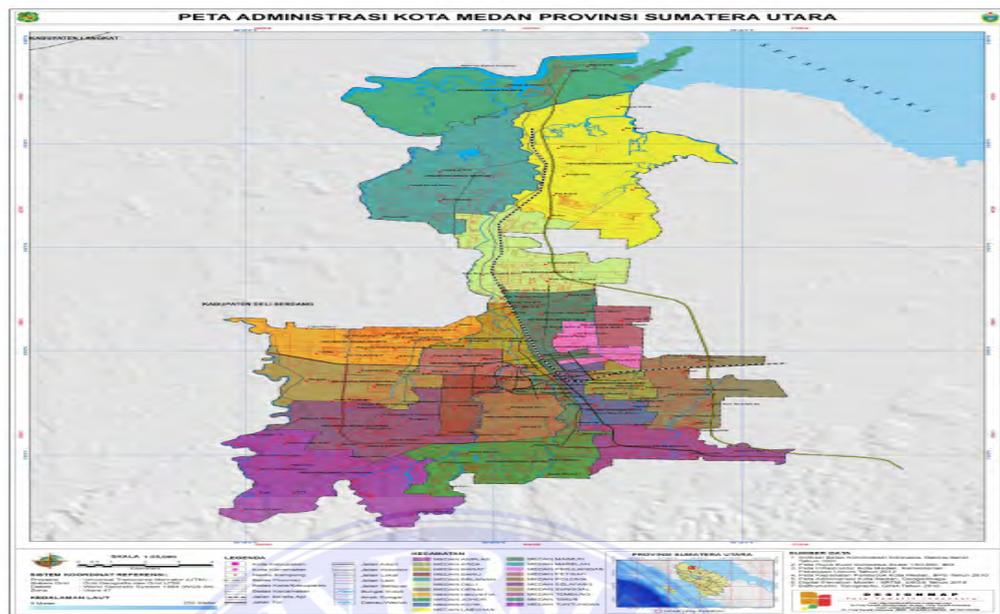
Gambar IV.1
Struktur KPP Pratama Medan Belawan
Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan

4.2.2. Karakteristik Wilayah

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan mempunyai wilayah kerja yang meliputi 4 (empat) kecamatan, terdiri dari 23 (Dua puluh tiga) Kelurahan dengan perincian sebagai berikut:

Tabel IV.1
Wilayah Kerja KPP Pratam Medan Belawan

No	Kecamatan	Daftar Kelurahan
1	Medan Labuhan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelurahan kampung Barat Besar 2. Kelurahan Martubung 3. Kelurahan Sei Mati 4. Kelurahan Pekan Labuhan 5. Kelurahan Tangkahan 6. Kelurahan Nelayan Indiah
2	Medan Marelan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelurahan Labuhan Deli 2. Kelurahan Renggas Pulau 3. Kelurahan Terjuan 4. Kelurahan Tanah Enam Ratus 5. Kelurahan Paya Pasir
3	Medan Belawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelurahan Tanjung Mulia 2. Kelurahan Tanjung Mulia Hilir 3. Kelurahan Mabar 4. Kelurahan Kota Bangun 5. Kelurahan Titi Papan 6. Kelurahan Mabar Hilir
4	Medan Deli	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelurahan Sicanang 2. Kelurahan Belawan Bahari 3. Kelurahan Belawan Babagis 4. Kelurahan Belawan I 5. Kelurahan Belawan II 6. Kelurahan Bagan Deli



Sumber KPP Pratama Medan Belawan

Gambar IV.2 wilayah kerja Kantor Pajak Pratama Medan Belawan

Berdasarkan tabel IV.1 dan gambar IV.2 dapat dilihat wilayah kerja KPP Pratama Medan Belawan.

4.2.3. Karakteristik Wajib Pajak

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan melayani Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan. Berikut Data Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan.

Tabel IV.2
Jumlah Wajib Pajak
KPP Pratama Medan Belawan

No	Wajib Pajak Terdaftar	2013	2014	2015	2016	2017
1	Badan	3.529	4.585	5.570	6.358	6.998
2	OP Non Karyawan	17.55	18.604	17.898	16.352	19.756
3	OP Karyawan	40.750	44.254	50.225	55.950	58.426

Sumber: KPP Pratama Medan Belawan

4.2. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan

4.2.1. Visi

Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan system administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dapat dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi.

4.2.2. Misi

- Fiskal

Meghimpun penerimaan dalam negeri dari sector pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

- Ekonomi

Mendukung kebijaksanaan pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijakan perpajakan yang meminimalkan distorsi.

- Politik

Mendukung proses demokrasi bangsa.

- Kelembagaan

Senantiasa memperbaharui diri, selaras dengan aspirasi masyarakat dan teknorasi perpajakan secara administrasi perpajakan mutakhir.

4.3. Statistik Deskriptif

Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Medan Belawan per April 2017 adalah sebanyak 85.180 Wajib Pajak, diantaranya 78.182 Wajib Pajak Orang Pribadi, dan 6.998 wajib Pajak Badan. Peneliti membagikan secara kebetulan 150 kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang melakukan kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Medan Belawan yang diberikan secara

langsung. Kuesioner diberikan kepada setiap orang pribadi yang melakukan kewajiban perpajakannya pada bulan April 2018. Setelah dilakukan perhitungan hasil kuesioner, diperoleh 100 data yang dapat dianalisis.

Tabel IV.4
Tabulasi Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel	Presentase
1	Medan Labuhan	18.180	22	22%
2	Medan Marelan	21.752	23	23%
3	Medan Belawan	24.550	34	34%
3	Medan Deli	13.700	21	21%
Total		78.182	100	100%

Sumber : KPP Pratama Medan Belawan

Berdasarkan tabel IV.4 kecamatan Medan Belawan dan Medan Marelan lebih dominan karena kecamatan Medan Belawan dan Medan Marelan jumlah populasi wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Medan Belawan lebih banyak yang melaksanakan kewajiban perpajakannya baik itu WP OP Karyawan ataupun WP OP Non Karyawan.

4.4. Karakteristik Responden

Berdasarkan kuesiner yang dapat dianalisis akan dijabarkan beberapa karakteristik responden dalam penelitian ini yang meliputi, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Adapun uraian dari karakteristik responden adalah sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur dapat dikategorikan menjadi 4 bagian sebagai berikut :

Tabel IV.5
Umur Responden

No	Umur Responden	Jumlah	Presentase
1	20-30 Tahun	25	25%
2	31-40 Tahun	45	45%
3	41-50 Tahun	22	22%
4	51-60 Tahun	8	8%
Total		100	100%

Sumber data primer diolah dari koesioner

Berdasarkan tabel IV.5 menunjukkan bahwa responden Wajib Pajak berdasarkan umur yang paling patuh dalam melaksanakan kewajiban pajak yang berumur 31-40 tahun yang mencapai persentase 45% karena di usia itu Wajib Pajak yang paling banyak berkarya ataupun berkarir dalam bidang apapun, sedangkan di usia 50-60 tahun mereka sudah tidak aktif lagi dalam berkarya ataupun berkarir. Sehingga dalam melaksanakan kewajiban pajak juga tidak begitu aktif, di usia itu mereka lebih banyak untuk beristirahat dirumah dan menikmati masa tuanya.

b. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dikategorikan menjadi 5 bagian sebagai berikut :

Tabel IV.6
Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SMA	25	25%
2	Diploma	35	35%
3	Sarjana	40	40%

Total	100	100%
-------	-----	------

Sumber data primer diolah dari kuesioner

Berdasarkan tabel IV.6 menunjukkan bahwa responden Wajib Pajak berdasarkan tingkat pendidikan yang paling patuh dalam melaksanakan kewajiban pajak adalah Sarjana karena semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang akan semakin paham dengan peraturan pemerintah tentang peraturan perpajakan, sehingga akan menjadikan wajib pajak tersebut patuh dalam kewajiban pajaknya. Sedangkan pada tingkat pendidikan SMA mereka tidak begitu paham dengan peraturan pemerintah bahwa melaksanakan kewajiban pajak itu sangat penting bagi negara, hal ini menjadi salah satu penyebab mengapa pada tingkat pendidikan SMA tidak begitu patuh dalam melaksanakan kewajiban pajak.

c. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan Responden

Tabel IV.7
Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan Responden	Jumlah	Presentase
1	PNS	40	40%
2	Wiraswasta	35	35%
3	Karyawan/i Swasta	25	25%
Total		100	100%

Sumber data primer diolah dari kuesioner

Berdasarkan tabel IV.7 menunjukkan bahwa responden Wajib Pajak berdasarkan pekerjaan yang paling patuh adalah PNS dengan persentase 40% karena gaji dan penghasilan PNS sumbernya adalah dari uang Negara, yang sebagian besar adalah dari pajak maka dari itu PNS harus patuh dalam peraturan pemerintah tentang kewajiban perpajakan. Sedangkan berdasarkan pekerjaan

karyawan/i swasta sedikit lebih rendah dari pada PNS dan Wiraswasta itu dikarenakan jumlah gaji mereka belum mencapai gaji yang harus dilaporkan pajaknya.

4.5. Analisis Data Responden

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert untuk menanyakan tanggapan wajib pajak orang pribadi KPP Prtama Medan Belawan mengenai Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan Variabel X1 Kualitas Pelayanan Pajak

Tabel IV.8
Kualitas Pelayanan Pajak (X1)
X1 Pernyataan1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	2	2.0	2.0	2.0
	S	51	51.0	51.0	53.0
	Ss	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data primer diolah dari kuesioner

Berdasarkan tabel IV.8 dari pernyataan pertama sebanyak 47 orang dengan presentase (47%) yang menyatakan sangat setuju, 51 orang dengan presentase (51%) yang menyatakan setuju, 2 orang dengan presentase (2%) yang menyatakan kurang setuju. Berdasarkan hal ini maka mayoritas wajib pajak setuju pernyataan Petugas pajak sudah bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak.

Tabel IV.9
Kualitas Pelayanan Pajak (X1)
X1 Pernyataan2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	11	11.0	11.0	11.0

	S	58	58.0	58.0	69.0
	SS	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data primer diolah dari kuesioner

Berdasarkan tabel IV.9 dari pernyataan kedua sebanyak 31 orang dengan presentase (31%) yang menyatakan sangat setuju, 58 orang dengan presentase (58%) yang menyatakan setuju, 11 orang dengan presentase (11%) yang menyatakan kurang setuju. Berdasarkan hal ini maka mayoritas wajib pajak setuju pernyataan petugas pajak cekap tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak.

Tabel IV.10
Kualitas Pelayanan Pajak (X1)
X1 Pernyataan3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	14	14.0	14.0	14.0
	S	49	49.0	49.0	63.0
	SS	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data primer diolah dari kuesioner

Berdasarkan tabel IV.10 dari pernyataan ketiga sebanyak 37 orang dengan presentase (37%) yang menyatakan sangat setuju, 49 orang dengan presentase (49) yang menyatakan setuju, 14 orang dengan presentase (14%) yang menyatakan kurang setuju. Berdasarkan hal ini maka mayoritas wajib pajak setuju pernyataan Petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak terkait pembayaran pajak.

Tabel IV.11
Kualitas Pelayanan Pajak (X1)
X1 Pernyataan4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	5	5.0	5.0	5.0
	S	57	57.0	57.0	62.0
	SS	38	38.0	38.0	100.0

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

Sumber data primer diolah dari kuesioner

Berdasarkan tabel IV.11 dari pernyataan keempat sebanyak 38 orang dengan presentase (38%) yang menyatakan sangat setuju, 57 orang dengan presentase (57%) yang menyatakan setuju, 5 orang dengan presentase (5%) yang menyatakan kurang setuju. Berdasarkan hal ini maka mayoritas wajib pajak setuju pernyataan Petugas pajak bersikap adil dalam melayani setiap wajib pajak.

Tabel IV.12
Kualitas Pelayanan Pajak (X1)
X1 Pernyataan5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	7	7.0	7.0	7.0
	S	47	47.0	47.0	54.0
	SS	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data primer diolah dari kuesioner

Berdasarkan tabel IV.12 dari pernyataan kelima sebanyak 46 orang dengan presentase (46%) yang menyatakan sangat setuju, 47 orang dengan presentase (47%) yang menyatakan setuju, 7 orang dengan presentase (7%) yang menyatakan kurang setuju. Berdasarkan hal ini maka mayoritas wajib pajak setuju pernyataan Fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) di KPP tersedia dengan baik.

Variabel X2 Pemahaman Peraturan Perpajakan

Tabel IV.13
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2)
X2 Pernyataan1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	1.0	1.0	1.0
	S	56	56.0	56.0	57.0
	Ss	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data diolah dari kuesioner

Berdasarkan tabel IV.13 dari pernyataan pertama sebanyak 43 orang dengan presentase (43%) yang menyatakan sangat setuju, 56 orang dengan presentase (56%) yang menyatakan setuju, 1 orang dengan presentase (1%) yang menyatakan kurang setuju. Berdasarkan hal ini maka mayoritas wajib pajak setuju pernyataan Saya telah mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku.

Tabel IV.14
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2)

X2 Pernyataan2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	KS	14	14.0	14.0	15.0
	S	55	55.0	55.0	70.0
	SS	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data diolah dari kuesioner

Berdasarkan tabel IV.14 dari pernyataan pertama sebanyak 30 orang dengan presentase (30%) yang menyatakan sangat setuju, 55 orang dengan presentase (55%) yang menyatakan setuju, 14 orang dengan presentase (14%) yang menyatakan kurang setuju dan 1 orang dengan persentase (1%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hal ini maka mayoritas wajib pajak setuju pernyataan Saya telah mengetahui seluruh peraturan-peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT.

Tabel IV.15
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2)

X2 Pernyataan3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	KS	10	10.0	10.0	11.0
	S	64	64.0	64.0	75.0
	SS	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data primer diolah dari kuesioner

Berdasarkan tabel IV.15 dari pernyataan pertama sebanyak 25 orang dengan presentase (25%) yang menyatakan sangat setuju, 64 orang dengan presentase (64%) yang menyatakan setuju, 10 orang dengan presentase (10%) yang menyatakan kurang setuju dan 1 orang dengan persentase (1%) yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hal ini maka mayoritas wajib pajak setuju pernyataan NPWP berfungsi sebagai identitas wajib pajak dan tiap wajib pajak harus memilikinya.

Tabel IV.16
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2)

X2 Pernyataan4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	12	12.0	12.0	12.0
	S	68	68.0	68.0	80.0
	SS	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data diolah dari kuesioner

Berdasarkan tabel IV.16 dari pernyataan pertama sebanyak 20 orang dengan presentase (20%) yang menyatakan sangat setuju, 68 orang dengan presentase (68%) yang menyatakan setuju, 12 orang dengan presentase (12%) yang menyatakan kurang setuju. Berdasarkan hal ini maka mayoritas wajib pajak setuju pernyataan Pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan negara terbesar.

Tabel IV.17
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2)

X2 Pernyataan5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	14	14.0	14.0	14.0
	S	57	57.0	57.0	71.0
	SS	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data primer diolah dari kuesioner

Berdasarkan tabel IV.17 dari pernyataan pertama sebanyak 29 orang dengan presentase (29%) yang menyatakan sangat setuju, 57 orang dengan presentase (57%) yang menyatakan setuju, 14 orang dengan presentase (14%) yang menyatakan kurang setuju. Berdasarkan hal ini maka mayoritas wajib pajak setuju pernyataan Pajak digunakan untuk Pembiayaan oleh pemerintah.

Variabel X3 Sanksi Perpajakan

Tabel IV.18
Sanksi Perpajakan (X3)

X3 Pernyataan1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	4	4.0	4.0	4.0
	S	68	68.0	68.0	72.0
	Ss	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data diolah dari kuesioner

Berdasarkan tabel IV.18 dari pernyataan pertama sebanyak 28 orang dengan presentase (28%) yang menyatakan sangat setuju, 68 orang dengan presentase (68%) yang menyatakan setuju, 4 orang dengan presentase (4%) yang menyatakan kurang setuju. Berdasarkan hal ini maka mayoritas wajib pajak setuju pernyataan Sanksi pajak sangat diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan setiap wajib pajak.

Tabel IV.19
Sanksi Perpajakan (X3)

X3 Pernyataan2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	4	4.0	4.0	4.0
	S	58	58.0	58.0	62.0
	SS	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data primer diolah dari kuesioner

Berdasarkan tabel IV.19 dari pernyataan pertama sebanyak 38 orang dengan presentase (38%) yang menyatakan sangat setuju, 58 orang dengan presentase (58%) yang menyatakan setuju, 4 orang dengan presentase (4%) yang menyatakan kurang setuju. Berdasarkan hal ini maka mayoritas wajib pajak setuju pernyataan Sanksi dalam Surat Pemberitahuan (SPT) sangat diperlukan.

Tabel IV.20
Sanksi Perpajakan (X3)

X3 Pernyataan3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	77	77.0	77.0	77.0
	SS	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data primer diolah dari kuesioner

Berdasarkan tabel IV.20 dari pernyataan pertama sebanyak 23 orang dengan presentase (23%) yang menyatakan sangat setuju, 77 orang dengan presentase (77%). Berdasarkan hal ini maka mayoritas wajib pajak setuju pernyataan Denda keterlambatan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi adalah Rp. 100.000.

Tabel IV.21
Sanksi Perpajakan (X3)

X3 Pernyataan4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	KS	18	18.0	18.0	19.0
	S	53	53.0	53.0	72.0
	SS	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data primer diolah dari kuesioner

Berdasarkan tabel IV.21 dari pernyataan pertama sebanyak 28 orang dengan presentase (28%) yang menyatakan sangat setuju, 53 orang dengan presentase (53%) yang menyatakan setuju, 18 orang dengan presentase (18%) yang

menyatakan kurang setuju, dan 1 orang dengan persentase (1%) yang menyatakan tidak setuju. Berdasarkan hal ini maka mayoritas wajib pajak setuju pernyataan Sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada setiap wajib pajak yang melakukan pelanggaran.

Tabel IV.22
Sanksi Perpajakan (X3)

X3 Pernyataan5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	31	31.0	31.0	31.0
	S	43	43.0	43.0	74.0
	SS	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data primer diolah dari kuesioner

Berdasarkan tabel IV.22 dari pernyataan pertama sebanyak 26 orang dengan presentase (26%) yang menyatakan sangat setuju, 43 orang dengan presentase (43%) yang menyatakan setuju, 31 orang dengan presentase (31%) yang menyatakan kurang setuju. Berdasarkan hal ini maka mayoritas wajib pajak setuju pernyataan Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak tidak dapat dinegosiasikan.

Variabel Y Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel IV.23
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Y Pernyataan1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	57	57.0	57.0	57.0
	ss	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

sumber data primer diolah dari kuesioner

Berdasarkan tabel IV.23 dari pernyataan pertama sebanyak 43 orang dengan presentase (43%) yang menyatakan sangat setuju, 57 orang dengan presentase (57%) yang menyatakan setuju. Berdasarkan hal ini maka mayoritas wajib pajak setuju pernyataan Saya mendaftarkan NPWP atas kemauan sendiri.

Tabel IV.24
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Y Pernyataan2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	1.0	1.0	1.0
	S	70	70.0	70.0	71.0
	SS	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data primer diolah dari kuesioner

Berdasarkan tabel IV.24 dari pernyataan pertama sebanyak 29 orang dengan presentase (29%) yang menyatakan sangat setuju, 70 orang dengan presentase (70%) yang menyatakan setuju, 1 orang dengan persentase (1%) yang menyatakan kurang setuju. Berdasarkan hal ini maka mayoritas wajib pajak setuju pernyataan Setiap Wajib Pajak harus mendaftarkan diri untuk NPWP.

Tabel IV.25
Kepatuhan Wajib Pajak
Y Pernyataan3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	KS	7	7.0	7.0	8.0
	S	58	58.0	58.0	66.0
	SS	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data primer diolah dari kuesioner

Berdasarkan tabel IV.25 dari pernyataan pertama sebanyak 34 orang dengan presentase (34%) yang menyatakan sangat setuju, 58 orang dengan presentase (58%) yang menyatakan setuju, 7 orang dengan persentase (7%) yang menyatakan kurang setuju, 1 orang dengan persentase (1%) yang menyatakan tidak setuju. Berdasarkan hal ini maka mayoritas wajib pajak setuju pernyataan Saya selalu mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Tabel IV.26
Kepatuhan Wajib Pajak
Y Pernyataan4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	KS	9	9.0	9.0	10.0
	S	63	63.0	63.0	73.0
	SS	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data primer diolah dari kuesioner

Berdasarkan tabel IV.26 dari pernyataan pertama sebanyak 27 orang dengan presentase (27%) yang menyatakan sangat setuju, 63 orang dengan presentase (63%) yang menyatakan setuju, 9 orang dengan presentase (9%) yang menyatakan kurang setuju, 1 orang dengan presentase (1%) yang menyatakan tidak setuju. Berdasarkan hal ini maka mayoritas wajib pajak setuju pernyataan Saya bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajaknya.

Tabel IV.27
Kepatuhan Wajib Pajak
Y Pernyataan5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.0	1.0	1.0
	KS	7	7.0	7.0	8.0
	S	65	65.0	65.0	73.0
	SS	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data primer diolah dari kuesioner

Berdasarkan tabel IV.27 dari pernyataan pertama sebanyak 27 orang dengan presentase (27%) yang menyatakan sangat setuju, 65 orang dengan presentase (65%) yang menyatakan setuju, 7 orang dengan presentase (7%) yang menyatakan kurang setuju, 1 orang dengan presentase (1%) yang menyatakan tidak setuju.

Berdasarkan hal ini maka mayoritas wajib pajak setuju pernyataan Saya selalu tepat waktu dalam membayar pajak.

4.6. Uji Instrumen Penelitian

4.6.1. Uji Validitas

Hasil Uji Validitas dengan menggunakan bantuan program SPSS Versi 24 dapat dilihat pada tabel Berikut:

Tabel IV.28
Uji Validitas Data

VARIABEL	BUTIR	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak	X1P1	0,557	0,197	<i>Valid</i>
	X1P2	0,606	0,197	<i>Valid</i>
	X1P3	0,484	0,197	<i>Valid</i>
	X1P4	0,484	0,197	<i>Valid</i>
	X1P5	0,639	0,197	<i>Valid</i>
Pemahaman Peraturan Perpajakann	X2P1	0,273	0,197	<i>Valid</i>
	X2P2	0,460	0,197	<i>Valid</i>
	X2P3	0,485	0,197	<i>Valid</i>
	X2P4	0,399	0,197	<i>Valid</i>
	X2P5	0,314	0,197	<i>Valid</i>
Sanksi Perpajakan	X3P1	0,282	0,197	<i>Valid</i>
	X3P2	0,408	0,197	<i>Valid</i>
	X3P3	0,462	0,197	<i>Valid</i>
	X3P4	0,609	0,197	<i>Valid</i>
	X3P5	0,438	0,197	<i>Valid</i>
Kepatuhan Wajib Pajak	YP1	0,426	0,197	<i>Valid</i>
	YP2	0,472	0,197	<i>Valid</i>
	YP3	0,603	0,197	<i>Valid</i>
	YP4	0,639	0,197	<i>Valid</i>
	YP5	0,355	0,197	<i>Valid</i>

Sumber: Diolah dari SPSS 24 (2018)

Dari tabel diatas dapat dilihat nilai r hitung Corrected item-Total correlation untuk indikator Variabel Kualitas, Pemahaman dan Sanksi Perpajakan r Hitung > dari pada r Tabel 0,197.

Sehingga diambil kesimpulan semua indikator variabel Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi / (X1) (X2) (X3) (Y) adalah Valid dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data dan layak untuk dilakukan pengujian ketahap berikutnya.

4.6.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah pengujian yang menunjukkan sejauh mana stabilitas dan konsisten dari alat ukur yang digunakan sehingga memberikan hasil yang relatif konsisten jika pengukuran tersebut diulang lagi. Reliabilitas bertujuan untuk mengukur suatu koefisien dikatakan reliabel atau handal jika nilai cronbach's alpha $> 0,6$ (Ghozali 2014).

Tabel IV.29
Uji Reliabel Data

VARIABEL	Cronbach's alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak	0,777	Reliabel
Pemahaman Peraturan Perpajakan	0,631	Reliabel
Sanksi Perpajakan	0,674	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,733	Reliabel

Sumber: Pengelolaan data SPSS 24

Pada tabel IV.29 Menunjukkan nilai Cronbach's alpha $> 0,60$ pada setiap variabel hal ini menunjukkan seluruh instrumen adalah reliabel atau konsisten dari waktu ke waktu, sehingga variabel bisa dipilih.

4.7. Uji Asumsi Klasik

4.7.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual dari model regresi yang dibuat berdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Uji normalitas

dapat dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogrov-smirnov terdapat model yang diuji. Dasar pengambilan keputusan pada uji Kolmogrov-smirnov yaitu, apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka data terdistribusi normal dan apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka data tidak terdistribusi normal. Hasil uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.30
Uji Normalitas Data
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.25846085
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.068
	Negative	-.062
Test Statistic		.068
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Sumber Data diolah spss 24 (2018)

Berdasarkan hasil uji normalitas residual One-Sample Kolmogrov-Smirnov, tabel IV.30 menunjukkan bahwa nilai Asymp.Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa model persamaan regresi tersebut terdistribusi normal karena nilai signifikansi $0,200 > 0,05$.

4.7.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antara variabel bebas. Adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Jika nilai tolerance lebih besar dari 10% (0,1) dan VIF kurang dari 10, maka tidak ada multikolinieritas

Tabel IV.31
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.807	1.594		1.760	.082		
	X1	.257	.080	.290	3.230	.002	.533	1.875
	X2	.299	.089	.294	3.355	.001	.558	1.792
	X3	.320	.081	.324	3.949	.000	.636	1.573

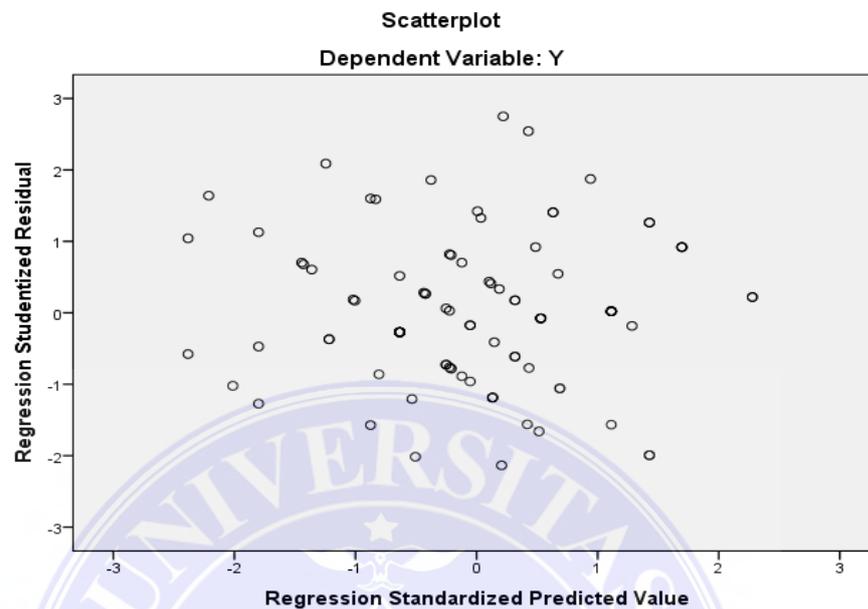
a. Dependent Variable: Y
Sumber: Data diolah SPSS 24 (2018)

Berdasarkan tabel IV.31 hasil uji multikolinieritas diatas, dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi bebas dari gejala multikolinieritas. Dibuktikan dengan nilai tolerance untuk setiap variabel lebih besar dari 10% dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Nilai tolerance lebih besar dari 0,10 yaitu Kualitas Pelayanan Pajak 0,533; nilai tolerance Pemahaman Peraturan Perpajakan 0,558; nilai tolerance Sanksi Perpajakan 0,636;. Dan nilai VIF lebih kecil dari 10 yaitu nilai VIF Kualitas Pelayanan Pajak 1,875; nilai VIF Pemahaman Peraturan Perpajakan 1,792; dan nilai VIF Sanksi Perpajakan 1,573.

4.7.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan variabel dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk melihat ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik scatterplot. Dasar kriteria pengambilan keputusan pada uji grafik yaitu jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka terjadi heteroskedastisitas.

Jika titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut garfrik scatterplot dibawah ini:



Sumber: Data diolah SPSS 24 (2018)

Gambar IV.3
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar IV.3 hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat titik-titik menyebar secara acak, dan menyebar diatas ataupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

4.8. Uji Instrumen Penelitian

4.8.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui pola hubungan antara dua atau lebih variabel, sekaligus memperoleh model untuk menaksir dan membuat perkiraan nilai variabel tertentu. Analisis regresi linier berganda juga bertujuan untuk menguji apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, baik secara simultan

maupun parsial. Berikut disajikan hasil pengolahan data dengan analisis regresi linier berganda pada tabel IV.14 adalah sebagai berikut:

Tabel IV.32
Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.807	1.594		1.760	.082		
	X1	.257	.080	.290	3.230	.002	.533	1.875
	X2	.299	.089	.294	3.355	.001	.558	1.792
	X3	.320	.081	.324	3.949	.000	.636	1.573

a. Dependent Variable: Y
Sumber : Data diolah SPSS 24 (2018)

Tabel IV.32 dari nilai-nilai koefisien diatas, persamaan regresi yang dapat disusun untuk variabel Kualitas Peayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan, adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,807 + 0,257X1 + 0,299X2 + 0,320X3$$

Dimana:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

X1 = Kualitas Pelayanan Pajak

X2 = Pemahaman Peraturan Perpajakan

X3 = Sanksi Perpajakan

Dari persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dijelaskan bahwa tabel IV.14 menunjukkan bahwa:

1. Konstanta (a) sebesar 2,807 menyatakan bahwa jika nilai variabel independen (Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan) dianggap konstan atau bernilai 0, maka kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 2,807.

2. Koefisien regresi X1 (b_1) sebesar 0,257. Artinya ini menunjukkan apabila Kualitas Pelayanan Pajak mengalami kenaikan 1% (satuan), maka Kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan mengalami peningkatan sebesar 0,257 dengan asumsi variabel lainnya tetap.
3. Koefisien regresi X2 (b_2) sebesar 0,299. Artinya ini menunjukkan apabila Pemahaman Peraturan Perpajakan mengalami kenaikan 1% (satuan), maka Kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan mengalami peningkatan sebesar 0,299 dengan asumsi variabel lainnya tetap.
4. Koefisien regresi X3 (b_3) sebesar 0,320. Artinya ini menunjukkan apabila Sanksi Perpajakan mengalami kenaikan 1% (satuan), maka Kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan mengalami peningkatan sebesar 0,320 dengan asumsi variabel lainnya tetap.

4.8.2. Uji Koefisien Korelasi (R) dan Uji Koefisien Determinasi ($Adjusted R^2$)

Koefisien korelasi (R) menjelaskan tingkat hubungan antara variabel-variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Sedangkan koefisien determinasi (R^2) menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel (Y)

Tabel IV.33
Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.767 ^a	.588	.576	1.278

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah SPSS 24 (2018)

Berdasarkan tabel IV.33 nilai R sebesar 0,767 digunakan untuk melihat besarnya hubungan antara Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan

Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dari nilai R tersebut menjelaskan bahwa kedua variabel independen tersebut memiliki hubungan yang kuat terhadap Kepatuhan wajib Pajak.

Nilai R^2 yaitu sebesar 0,576 atau 57,6% menunjukkan bahwa variabel independen (bebas) mempengaruhi variabel dependen sebesar 57,6% dan sisanya sebesar 42,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

4.9. Uji Hipotesis

4.9.1. Uji signifikansi Parsial (*t-test*)

Tabel IV.34
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.807	1.594		1.760	.082
	X1	.257	.080	.290	3.230	.002
	X2	.299	.089	.294	3.355	.001
	X3	.320	.081	.324	3.949	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah SPSS 24 (2018)

Berdasarkan tabel IV.34 diperoleh t hitung Kualitas Pelayanan Pajak 3,230; Pemahaman Peraturan Perpajakan sebesar 3,355; dan Sanksi Perpajakan sebesar 3,949. Sedangkan nilai t tabel adalah sebesar 1,98498 ($df = n - k = 96$); ($\alpha/2 = 0,05/2 = 0,025$).

Dimana:

Df = degree of freedom atau derajat bebas; dan

n = jumlah data; dan

k = jumlah variabel

Dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) t hitung Kualitas Pelayanan Pajak $>$ t tabel ($3,230 > 1,98498$) dan signifikan sebesar $0,002 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan secara parsial variabel Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- 2) t hitung Pemahaman Peraturan Perpajakan $>$ t tabel ($3,355 > 1,98498$) dan signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan secara parsial variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- 3) t hitung Sanksi Perpajakan $>$ t tabel ($3,949 > 1,98498$) dan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan secara parsial variabel Sanksi Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

4.9.2. Uji Simultan (*Uji F-test*)

Tabel IV.35
Hasil Uji Simultan (Uji f)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	224.211	3	74.737	45.761	.000 ^b
	Residual	156.789	96	1.633		
	Total	381.000	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber : Data diolah SPSS 24 (2018)

Berdasarkan tabel IV.35 dapat dilihat bahwa F hitung sebesar 45,761. Sedangkan nilai F tabel sebesar 2,70 ($df_1 = k - 1 = 3$; $df_2 = n - k = 96$). Dimana k adalah jumlah variabel, dan n adalah jumlah data. Nilai F hitung $>$ F tabel ($44,645 > 2,70$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan

Bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa F hitung sebesar Nilai 45,761. Dimana F hitung $>$ F tabel ($45,761 > 2,70$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

4.10. Pembahasan

4.10.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi menunjukkan nilai t hitung 3,230 dan signifikansi 0,002. Nilai t tabel sebesar 1,98498, dimana t hitung lebih besar dari t tabel ($3,230 > 1,98498$) dan signifikansi Kualitas Pelayanan pajak sebesar $0,002 < 0,05$. Makah hal ini menunjukkan secara parsial variabel Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Belawan. Koefisien beta (koefisien regresi) variabel Kualitas Pelayanan Pajak menunjukkan hubungan searah (positif) sebesar 0,257. Pengaruh positif ini menunjukkan jika Kualitas Pelayanan pajak naik sebesar 1% (Satuan) maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 0,257. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurul Faiza (2017), yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor SAMSAT Ketintang Surabaya, dan Kartika Candra Kusuma (2016) juga menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Tahun 2014(Studi Kasus pada wajib Pajak yang terdaftar di KP2KP Wonosobo) Kualitas Pelayanan Pajak yang baik dari instansi pajak, dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Belawan.

Hasil perhitungan tabel kuesioner X1P1 frekuensi 47 orang dengan persentase 47%, menyatakan Sangat Setuju, frekuensi 51 orang dengan persentase 51% menyatakan Setuju, dan frekuensi 2 orang dengan persentase 2% menyatakan Kurang Setuju. Dari frekuensi dan persentase tersebut dapat disimpulkan ada 98 orang responden dengan persentase 98% responden yang menyatakan tentang kualitas pelayanan pajak Pratama medan Belawan benar adanya kemudahan dalam memberikan pelayanan, sedangkan 2 orang responden dengan persentase 2%, sehingga dengan frekuensi dan persentase tersebut lebih banyak responden yang menyatakan petugas pajak memberikan kemudahan pelayanan Pajak di KPP Pratama Medan Belawan saat melayani wajib pajak dalam melaksanakan perpajakannya. Dengan adanya pelayanan yang maksimal akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hasil perhitungan tabel frekuensi kuesioner X1P2 frekuensi 31 orang dengan persentase 31%, menyatakan Sangat Setuju, frekuensi 58 orang dengan persentase 58% menyatakan Setuju, dan frekuensi 11 orang dengan persentase 11% menyatakan Kurang Setuju. Dari frekuensi dan persentase tersebut dapat disimpulkan ada 89 orang responden dengan persentase 89% dari 100 responden wajib pajak yang menyatakan petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak, sedangkan 11 orang responden dengan persentase 11%, menyatakan kurang setuju dengan pelayanan yang terbaik yang diberikan petugas pajak, tidak seluruhnya petugas pajak memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak. Kepala Kantor KPP Pratama medan Belawan perlu mengevaluasi tentang pelayanan yang diberikan petugas pajak khususnya yang melayani wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, agar kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Belawan dapat meningkat.

Hasil perhitungan tabel frekuensi kuesioner X1P3 frekuensi 37 orang dengan persentase 37%, menyatakan Sangat Setuju, frekuensi 49 orang dengan persentase 49% menyatakan Setuju, dan frekuensi 14 orang dengan persentase 14% menyatakan Kurang Setuju. Dari frekuensi dan persentase tersebut dapat disimpulkan ada 86 orang responden dengan persentase 86% dari 100 responden wajib pajak yang menyatakan petugas pajak bersikap adil dalam melayani wajib pajak, sedangkan 14 orang responden dengan persentase 14%, menyatakan kurang setuju dengan petugas pajak yang bersikap adil kepada seluruh wajib pajak dengan persentase yang terjadi KPP Pratama Medan Belawan belum seluruhnya memberikan pelayanan yang bersikap adil kepada seluruh wajib pajak. Perlu adanya evaluasi dan pengawasan yang lebih dari kepala KPP Pratama

Medan Belawan agar petugas pajak dapat bersikap adil dalam melayani seluruh wajib pajak. Sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Belawan

Hasil perhitungan tabel frekuensi kuesioner X1P4 frekuensi 38 orang dengan persentase 38%, menyatakan Sangat Setuju, frekuensi 57 orang dengan persentase 57% menyatakan Setuju, dan frekuensi 5 orang dengan persentase 5% menyatakan Kurang Setuju. Dari frekuensi dan persentase tersebut dapat disimpulkan ada 95 orang responden dengan persentase 95% dari 100 responden yang menyatakan petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak terkait pembayaran pajak, sedangkan 5 orang responden dengan persentase 5% yang menyatakan Kurang setuju, sehingga dengan frekuensi dan persentase tersebut bahwa petugas pajak KPP Pratama Medan Belawan benar-benar memberikan perhatian kepada setiap wajib pajak yang mengalami masalah dalam perpajakannya, dengan adanya perhatian petugas pajak terhadap masalah yang dialami wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Medan Belawan

Hasil perhitungan tabel frekuensi kuesioner X1P5 frekuensi 46 orang dengan persentase 45,6%, menyatakan Sangat Setuju, frekuensi 47 orang dengan persentase 47% menyatakan Setuju, dan frekuensi 7 orang dengan persentase 7% menyatakan Kurang Setuju. Dari frekuensi dan persentase tersebut dapat disimpulkan ada 93 orang responden dengan persentase 93% dari 100 responden yang menyatakan fasilitas fisik tersedia dengan baik , sedangkan 7 orang responden dengan persentase 7% yang menyatakan Kurang setuju, sehingga

dengan frekuensi dan persentase tersebut bahwa petugas pajak benar-benar memberikan fasilitas fisik dengan baik sehingga wajib pajak merasa nyaman ketika mereka melakukan kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Medan Belawan. Dengan tersedianya fasilitas yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya di KPP Pratama Medan Belawan.

4.10.2. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil Penelitian dapat diketahui bahwa nilai t hitung Pemahaman Peraturan Perpajakan sebesar 3,355 dan signifikansi sebesar 0,001. Sedangkan nilai t tabel sebesar 1,98498, dimana t hitung lebih besar dari t tabel ($3,355 > 1,98498$) dan signifikansi Pemahaman Peraturan Perpajakan sebesar $0,001 < 0,05$. Maka hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Koefisien beta (koefisien regresi) variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan menunjukkan hubungan yang positif sebesar 0,299. Hal ini menunjukkan bahwa jika Pemahaman Peraturan Perpajakan mengalami kenaikan 1% (Satuan), maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan mengalami peningkatan sebesar 0,306 dan sebaliknya jika Pemahaman Peraturan Perpajakan mengalami penurunan sebesar 1% (Satuan) maka akan menurunkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,299. Maka dapat disimpulkan bahwa Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Belawan

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riano Roy Purnaditya (2015) menunjukkan bahwa Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Pada WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari) dan Kartika Candra Kusuma (2016) yang menyatakan Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Tahun 2014(Studi Kasus pada wajib Pajak yang terdaftar di KP2KP Wonosobo). Ketika seorang wajib pajak semakin memahami tentang peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia terutama untuk wilayah KPP Pratama Medan Belawan maka akan meningkatkan kepatuhan perpajakan di KPP Pratama Medan Belawan.

Hasil perhitungan tabel frekuensi kuesioner X2P1 frekuensi 43 orang dengan persentase 43%, menyatakan Sangat Setuju, frekuensi 56 orang dengan persentase 56% menyatakan Setuju, dan frekuensi 1 orang dengan persentase 1% menyatakan Kurang Setuju. Dari frekuensi dan persentase tersebut dapat disimpulkan ada 99 orang responden dengan persentase 99% responden yang menyatakan mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku., sedangkan 1 orang responden dengan persentase 1%, yang menyatakan Kurang Setuju, sehingga dengan frekuensi dan persentase tersebut lebih banyak responden yang mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku. Dengan adanya pemahaman yang dimiliki wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Belawan dapat meningkat.

Hasil perhitungan tabel frekuensi kuesioner X2P2 frekuensi 30 orang dengan persentase 30%, menyatakan Sangat Setuju, frekuensi 55 orang dengan

persentase 55% menyatakan Setuju, frekuensi 14 orang dengan persentase 14% menyatakan Kurang Setuju dan 1 orang dengan persentase 1% menyatakan Tidak Setuju. Dari frekuensi dan persentase tersebut dapat disimpulkan ada 85 orang responden dengan persentase 85% responden yang sangat setuju dan setuju, sedangkan 15 orang responden dengan persentase 15%, yang menyatakan Kurang Setuju dan tidak setuju, sehingga dengan frekuensi dan persentase tersebut pemahaman tentang pernyataan² hanya 85 orang responden dari 100 responden yang mengetahui seluruh peraturan-peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT tersebut sedangkan 15 orang responden belum memahami peraturan tentang perpajakan yang berlaku, sehingga KPP Pratama Medan Belawan perlu melakukan sosialisasi go to campus ataupun sosialisasi langsung ke wajib pajak. Agar kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan melalui sosialisasi yang diadakan KPP Pratama Medan Belawan.

Hasil perhitungan tabel frekuensi kuesioner X2P3 frekuensi 25 orang dengan persentase 25%, menyatakan Sangat Setuju, frekuensi 64 orang dengan persentase 64% menyatakan Setuju, frekuensi 10 orang dengan persentase 10% menyatakan Kurang Setuju dan 1 orang dengan persentase 1% menyatakan Tidak Setuju. Dari frekuensi dan persentase tersebut dapat disimpulkan ada 89 orang responden dengan persentase 89% responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju, sedangkan 11 orang responden dengan persentase 11%, yang menyatakan Kurang Setuju dan tidak setuju, sehingga dengan frekuensi dan persentase tersebut pemahaman tentang pernyataan³ hanya 89 orang responden dari 100 responden yang memahami NPWP sebagai identitas WP dan setiap WP harus memilikinya sedangkan 11 orang responden belum memahami NPWP sebagai identitas WP

dan setiap WP harus memilikinya , sehingga KPP Pratama Medan Belawan perlu melakukan sosialisasi go to campus ataupun sosialisasi langsung ke wajib pajak. Agar kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan melalui sosialisasi yang diadakan KPP Pratama Medan Belawan.

Hasil perhitungan tabel frekuensi kuesioner X2P4 frekuensi 20 orang dengan persentase 20%, menyatakan Sangat Setuju, frekuensi 68 orang dengan persentase 68% menyatakan Setuju, frekuensi 12 orang dengan persentase 12% menyatakan Kurang Setuju. Dari frekuensi dan persentase tersebut dapat disimpulkan ada 88 orang responden dengan persentase 88% yang sangat setuju dan setuju menyatakan Pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan negara terbesar, sedangkan 12 orang responden dengan persentase 12%, yang menyatakan Kurang Setuju, sehingga dengan frekuensi dan persentase tersebut pemahaman tentang pernyataan4 hanya 88 orang responden dari 100 responden yang memahami Pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan negara terbesar sedangkan 12 orang responden belum memahami Pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan negara terbesar, sehingga KPP Pratama Medan Belawan perlu melakukan sosialisasi go to campus ataupun sosialisasi langsung ke wajib pajak. Agar kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan melalui sosialisasi yang diadakan KPP Pratama Medan Belawan.

Hasil perhitungan tabel frekuensi kuesioner X2P5 frekuensi 29 orang dengan persentase 29%, menyatakan Sangat Setuju, frekuensi 57 orang dengan persentase 57% menyatakan Setuju, frekuensi 14 orang dengan persentase 14% menyatakan Kurang Setuju. Dari frekuensi dan persentase tersebut dapat disimpulkan ada 86 orang responden dengan persentase 86% yang sangat setuju

dan setuju menyatakan Pajak digunakan untuk Pembiayaan oleh pemerintah., sedangkan 14 orang responden dengan persentase 14%, yang menyatakan Kurang Setuju, sehingga dengan frekuensi dan persentase tersebut pemahaman tentang pernyataan⁴ hanya 86 orang responden dari 100 responden yang memahami Pajak digunakan untuk Pembiayaan oleh pemerintah. sedangkan 14 orang responden belum memahami, sehingga KPP Pratama Medan Belawan perlu melakukan sosialisasi go to campus ataupun sosialisasi langsung ke wajib pajak. Agar kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan melalui sosialisasi yang diadakan KPP Pratama Medan Belawan.

4.10.3. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil Penelitian dapat diketahui bahwa nilai t hitung Sanksi Perpajakan sebesar 3,949 dan signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan nilai t tabel sebesar 1,98498, dimana t hitung lebih besar dari t tabel ($3,949 > 1,98498$) dan signifikansi Sanksi Perpajakan sebesar $0,000 < 0,05$. Maka hal ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Koefisien beta (koefisien regresi) variabel Sanksi Perpajakan menunjukkan hubungan yang positif sebesar 0,320. Hal ini menunjukkan bahwa jika Sanksi Perpajakan mengalami kenaikan 1% (Satuan), maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan mengalami peningkatan sebesar 0,320 dan sebaliknya jika Sanksi Perpajakan mengalami penurunan sebesar 1% (Satuan) maka akan menurunkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,320. Maka dapat disimpulkan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Belawan

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Riano Roy Purnaditya (2015) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Pada WP OP yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Semarang Candisari), dan Nurul Faiza (2017), juga menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor SAMSAT Ketintang Surabaya dengan lebih ditegaskannya sanksi perpajakan di KPP Pratama Medan Belawan maka akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam melaksanakan perpajakannya.

Hasil perhitungan tabel frekuensi kuesioner X3P1 frekuensi 28 orang dengan persentase 28%, menyatakan Sangat Setuju, frekuensi 68 orang dengan persentase 68% menyatakan Setuju, frekuensi 4 orang dengan persentase 4% menyatakan Kurang Setuju. Dari frekuensi dan persentase tersebut dapat disimpulkan ada 96 orang responden dengan persentase 96% yang sangat setuju dan setuju menyatakan Sanksi pajak sangat diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan setiap wajib pajak, sedangkan 4 orang responden dengan persentase 4%, yang menyatakan Kurang Setuju tentang Sanksi pajak sangat diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan setiap wajib pajak. Sehingga KPP Pratama Medan Belawan perlu meningkatkan terus mengenai Sanksi Perpajakan, agar kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan di KPP Pratama Medan Belawan

Hasil perhitungan tabel frekuensi kuesioner X3P2 frekuensi 38 orang dengan persentase 38%, menyatakan Sangat Setuju, frekuensi 58 orang dengan

persentase 58% menyatakan Setuju, frekuensi 4 orang dengan persentase 4% menyatakan Kurang Setuju. Dari frekuensi dan persentase tersebut dapat disimpulkan ada 96 orang responden dengan persentase 96% yang sangat setuju dan setuju menyatakan Sanksi dalam Surat Pemberitahuan (SPT) sangat diperlukan, sedangkan 4 orang responden dengan persentase 4%, yang menyatakan Kurang Setuju, sehingga dengan frekuensi dan persentase tersebut tentang pernyataan¹ hanya 96 orang responden dari 100 responden yang menyatakan Sanksi dalam Surat Pemberitahuan (SPT) sangat diperlukan lebih banyak, sedangkan 4 orang responden kurang setuju dengan pernyataan Sanksi dalam Surat Pemberitahuan (SPT) sangat diperlukan. Sehingga petugas pajak perlu meningkatkan terus mengenai Sanksi Perpajakan, agar kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan di KPP Pratama Medan Belawan

Hasil perhitungan tabel frekuensi kuesioner X3P3 frekuensi 23 orang dengan persentase 23%, menyatakan Sangat Setuju, frekuensi 77 orang dengan persentase 77% menyatakan Setuju,. Dari frekuensi dan persentase tersebut dapat disimpulkan ada 100 orang responden dengan persentase 100% yang sangat setuju dan setuju menyatakan Denda keterlambatan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi adalah Rp. 100.000, sehingga dengan frekuensi dan persentase tersebut tentang pernyataan³ 100 responden menyatakan sangat setuju dan setuju tentang denda keterlambatan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi adalah Rp. 100.000. Sehingga KPP Pratama Medan Belawan harus terus melakukan sanksi denda tersebut, agar tingkat kepatuhan wajib pajak terus meningkat.

Hasil perhitungan tabel frekuensi kuesioner X3P4 frekuensi 28 orang dengan persentase 28%, menyatakan Sangat Setuju, frekuensi 53 orang dengan persentase 53% menyatakan Setuju, frekuensi 18 orang dengan persentase 18% menyatakan Kurang Setuju dan 1 orang dengan persentase 1% menyatakan Tidak Setuju. Dari frekuensi dan persentase tersebut dapat disimpulkan ada 81 orang responden dengan persentase 81% responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju, sedangkan 19 orang responden dengan persentase 19%, yang menyatakan Kurang Setuju dan tidak setuju, sehingga dengan frekuensi dan persentase tersebut tentang pernyataan⁴ hanya 81 orang responden dari 100 responden yang menyatakan Sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada setiap wajib pajak yang melakukan pelanggaran, sedangkan 19 orang responden kurang setuju dan tidak setuju untuk menyatakan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada setiap wajib pajak yang melakukan pelanggaran. Sehingga petugas pajak perlu terus melaksanakan Sanksi Perpajakan dengan tegas, agar kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan di KPP Pratama Medan Belawan

Hasil perhitungan tabel frekuensi kuesioner X3P5 frekuensi 26 orang dengan persentase 26%, menyatakan Sangat Setuju, frekuensi 43 orang dengan persentase 43% menyatakan Setuju, frekuensi 31 orang dengan persentase 31% menyatakan Kurang Setuju. Dari frekuensi dan persentase tersebut dapat disimpulkan ada 69 orang responden dengan persentase 69% responden yang menyatakan sangat setuju dan setuju, sedangkan 31 orang responden dengan persentase 31%, yang menyatakan Kurang Setuju, sehingga dengan frekuensi dan persentase tersebut tentang pernyataan⁵ hanya 69 orang responden dari 100 responden yang menyatakan Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak tidak dapat

dinegosiasikan, sedangkan 31 orang responden kurang setuju untuk menyatakan Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak tidak dapat dinegosiasikan. Sehingga petugas pajak perlu terus melaksanakan Sanksi Perpajakan dengan tegas, agar kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan di KPP Pratama Medan Belawan

4.10.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa F hitung sebesar 45,761. Dimana F hitung $>$ F tabel ($45,761 > 2,70$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta sanksi Perpajakan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Belawan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan, maka dapat disimpulkan:

1. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.
2. Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.
3. Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.
4. Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, serta Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Belawan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada aparat pajak harus terus meningkatkan kualitas pelayanan pajak, baik yang berupa peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) maupun

fasilitas lainnya, sehingga dapat mendorong wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan mengenai tarif pajak dan ketentuan-ketentuan perpajakan yang berlaku di Indonesia dirasa masih kurang, sehingga perlu adanya sosialisasi karena sebagian masyarakat belum memahami peraturan perpajakan.

Sanksi perpajakan juga harus ditingkatkan untuk disosialisasikan dengan baik kepada wajib pajak agar wajib pajak dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan sanksi perpajakan serta penyebab-penyebab dikenakannya suatu sanksi perpajakan terhadap wajib pajak.

2. Diharapkan kepada Wajib Pajak hendaknya dapat lebih meningkatkan kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban pajaknya, meningkatkan pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, sehingga wajib pajak dapat berlaku jujur dalam melaporkan pajaknya.
3. Bagi peneliti selanjutnya, sekiranya dapat menggunakan variabel independen lain yang memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak seperti Kesadaran Wajib Pajak, sehingga dapat ditemukan variabel baru yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Azis, Ziski, dkk 2016. *Perpajakan Teori dan Kasus*, Madenatera, Medan
- Boediono B, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Ghozali, Imam, 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IMB SPSS 20*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Edisi Tujuh*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Indriantoro Nur & Supomo Bambang, 2005. *Metodologi Penelitian dan Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, BPF, Yogyakarta
- Mardiasmo, 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*, ANDI, Yogyakarta
- Mardiasmo, 2016. *Perpajakan: Edisi Terbaru 2016 (Cetakan ke-18)*, Andi, Yogyakarta
- Nurmantu, s, 2010. *Pengantar Ilmu Perpajakan*, Granit, Jakarta
- Pasolong, Harbani, 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung
- Purwono Herry, 2010. *Dasar-dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak*, Erlangga, Jakarta
- Resmi Siti, 2016. *Perpajakan Teori dan Kasus*, Salemba Empat, Jakarta
- Rahayu, Siti Kurnia 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Simbolon Hotman, 2009. *Statistika*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Soemarso, 2007. *Perpajakan Pendekatan Konperhensif*, Salemba Empat, Jakarta
- Sony Devano, dan Siti Kurnia Rahayu, 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Sugiono, 2016. *Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Cetakan Kelima belas)*, Alfabeta, Bandung
- Valentina Sri S & Aji Suryo, 2006. *Perpajakan Indonesia*, Edisi Kedua, UPP AMP YKPN, Yogyakarta

B. Jurnal dan Skripsi

Al Ali et , 2001. *“The Effect of Tax Rates and Enfoercement Policies On Tax Payer Compliance”*, A Study Of Self-employed Tax Payer Antlantic Economic Journal, 29 (2) June

Caroko Bayu, Heru susilo dan ZA Zahroh, 2015. *“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang pribadi dalam Membayar Pajak”*, Jurnal Perpajakan (JEJAKA) (Vol 1 No 1), Hlm 1-10 Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang

Nurul Faiza, 2017. *“Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”*, Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya, Surabaya

Ismawati Erlina, 2017. *“Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan preferensi Risiko sebagai variabel Moderasi”*, Skripsi, Insititut Agama Islam Negeri Surakarta, Surakarta

Kusuma Kartika Candra, 2016. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo) ”*, Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta

Mareta Emielua, Handayanu Siti Ragil, dan Husaini Achmad, 2014. *“Pengaruh Pelaksanaan Sensus pajak Nasional, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”*, (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilacap), Diponegoro *Journal Of Accounting* Volume 1 Nomor 1, Hlm 1-8, Jurusan Akuntansi Fakiltas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang

Najib Debby Faribun, 2013. *“Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan”*, Jurnal Hlm 1-12, Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya, Malang

Nih Luh Supadmi, 2009. *“Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kualitas Pelayanan”*, Audi Jurnal Akuntansi dan Bisnis 4 (2):h:214-219, Denpasar, Fakultas Ekonomi, Udayana

Pranadata I Gede Putu, 2014. *“Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak , Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap*

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Batu”, Jurnal, Universitas Brawijaya, Malang.

- Purnaditya Riano Roy, 2015. “*Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak*”, Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang
- Pusponegoro Suryo Wibowo, 2013. “*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar Dikantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallea)*”, Skripsi, Universitas Pasundan Bandung, Bandung.
- Ramadiansyah Dimas, Sudjana Nengah, dan Dwiatmanto, 2014. “*Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam memenuhi Kewajiban Membayar Pajak*”, Jurnal *e- Perpajakan* (No 1 Volume 1) Hlm 1-7 Program studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang
- Rustiyaningsih Sri, 2011. “*Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*”, Jurnal Widya Warta (No 02 tahun XXXV), Hlm1-11, Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Widya Mandala, Madiun
- Robben Webley P H, Elffers H, dan Hessing D, 1991. “*Tax Evasion: An Experimental Approach*”, Cambrdige, Inited Kingdom: Cambridge University Press
- Safri RD, 2013. “*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan Pekerjaan bebas (studi di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta)*”, Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta
- Sukandarrumidi, 2006. *Metode Penelitian: Petujuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, Gadjah Mada, University Press, Yogyakarta
- Yulianti, 2015. “*Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai variabel Moderating (studi kasuspada Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Utara)*”, Jurusan Akuntansi, fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin, Makasar

www.pajak.go.id “Mari pahami Fungsi Pajak”. Diambil dari <http://www.pajak.go.id/content/mari-pahami-fungsi-pajak> pada tgl 15 Januari 2018.

C. Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 Tanggal 3 Juni 2003
tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak.



LAMPIRAN



KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN BELAWAN

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama (*Tidak Wajib Diisi*) :
2. Nomor NPWP (*Jika Ada*) :
3. Umur :
4. Tingkat Pendidikan :
5. Pekerjaan :

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Pernyataan-pernyataan berikut ini bertujuan untuk mengetahui pendapat bapak/ibu berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan. Pada setiap pernyataan telah disediakan bagian kolom untuk diisi tentang penilaian bapak/ibu.

Silahkan memberikan check list (√) pada pilihan lima bagian poin skala dengan ketentuan sebagai berikut

- SS = Sangat Setuju
 S = Setuju
 KS = Kurang Setuju
 TS = Tidak Setuju
 STS = Sangat Tidak Setuju

Kualitas Pelayanan Pajak

No	Item Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas pajak memberikan kemudahan dalam pelayanan					
2	Petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik					
3	Petugas pajak bersikap adil dalam melayani setiap wajib pajak.					
4	Petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak terkait pemabayaran pajak.					
5	Fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) di KPP tersedia dengan baik.					

Pemahaman Peraturan Perpajakan

No	Item Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya telah mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku.					
2	Saya telah mengetahui seluruh peraturan-peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT.					
3	NPWP berfungsi sebagai identitas wajib pajak dan tiap wajib pajak harus memilikinya.					
4	Pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan negara terbesar.					
5	Pajak digunakan untuk Pembiayaan oleh pemerintah.					

Sanksi Perpajakan

No	Item Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Sanksi pajak sangat diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan setiap wajib pajak.					
2	Sanksi dalam Surat Pemberitahuan (SPT) sangat diperlukan.					
3	Denda keterlambatan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi adalah Rp. 100.000.					
4	Sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada setiap wajib pajak yang melakukan pelanggaran.					
5	Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak tidak dapat dinegosiasikan.					

Kepatuhan Wajib Pajak

No	Item Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya mendaftarkan NPWP atas kemauan sendiri.					
2	Setiap Wajib Pajak harus mendaftarkan diri untuk NPWP.					
3	Saya selalu mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.					
4	Saya bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajaknya.					
5	Saya selalu tepat waktu dalam membayar pajak.					