



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP
PRATAMA PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh

SANSARULAINI HARAHAHAP
NIM. 1740200294

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2022



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP
PRATAMA PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh

SANSARULAINI HARAHAP

NIM: 1740200294

PEMBIMBING I

Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 19651102 199103 1001

PEMBIMBING II

Aliman Syahuri Zein, M.E.I
NIDN. 2028048201

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2022



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. SANSARULAINI HARAHAP
Lampiran : 8 (Delapan) Eksemplar

Padangsidimpuan, 13 Januari 2022
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam IAIN Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Sansarulaini Harahap** yang berjudul "**Pengaruh Kesadaran Wajib Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Padangsidimpuan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Ekonomi Syariah Konsentrasi Akuntansi dan Keuangan pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PEMBIMBING I

Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 19651102 199103 1001

PEMBIMBING II

Aliman Syahuri Zein, M.E.I
NIDN. 2028048201

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SANSARULAINI HARAHAHAP
NIM : 17 402 00294
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Padangsidempuan

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 13 Januari 2022

Saya yang Menyatakan,



SANSARULAINI HARAHAHAP

NIM. 17 402 00294

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SANSARULAINI HARAHAP

NIM : 17 402 00294

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi-pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Padangsidempuan”**.

Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di: Padangsidempuan

Pada tanggal: 13 Januari 2022s

Yang menyatakan,



SANSARULAINI HARAHAP

NIM. 17 402 00294



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan.
22733 Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : SANSARULAINI HARAHAP
Nim : 17 402 00294
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Padangsidimpuan.

Ketua

Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

Sekretaris

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIP. 19830317 201801 2 001

Anggota

Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd.
NIP. 19830317 201801 2 001

Zulaika Matondang, M.Si.
NIDN. 2017058302

Damri Batubara, M.A.
NIDN. 2019108602

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah:

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Selasa / 12 April 2022
Pukul : 09.00 WIB s/d 11.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/ 73 (B)
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,61
Predikat : Pujian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. H.Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai
Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP
Pratama Padangsidimpuan**

**NAMA : SANSARULAINI HARAHAHAP
NIM : 17 402 00294**

Telah Dapat Diterima untuk Memenuhi Salah Satu Tugas
dan Syarat-Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ekonomi Syariah

Padangsidimpuan, Mei 2022



Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Sansarulaini Harahap
NIM : 17 402 00294
Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Padangsidimpuan

Latar belakang masalah pada penelitian ini adalah menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Padangsidimpuan tiap tahunnya, dari jumlah WP wajib SPT sebanyak 56.940 sedangkan WP yang lapor SPT adalah sebanyak 35.672. Kurangnya kepatuhan wajib pajak ditandai dengan kurangnya kesadaran wajib pajak dan pelayanan yang diberikan pegawai pajak dalam hal pembayaran pajak. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah kesadaran wajib pajak, dan pelayanan pegawai pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padangsidimpuan secara parsial dan simultan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak, secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padangsidimpuan.

Teori dalam penelitian ini berkaitan dengan ilmu tentang ilmu akuntansi berupa akuntansi perpajakan. Penelitian ini membahas tentang kesadaran wajib pajak, pelayanan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berguna untuk mendeskripsikan atau menjelaskan hubungan dua variabel atau lebih. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah 100 sampel, metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *insidental sampling*. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang diambil dari media online. Penelitian ini menggunakan Software SPSS Versi 23. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dan kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji normalitas, uji linieritas, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan analisis regresi berganda.

Hasil dari penelitian secara parsial (uji t) untuk variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$, untuk variabel pelayanan pegawai pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak $t_{hitung} < t_{tabel}$. Dan secara simultan variabel kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai sama-sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$. Adapun hasil analisis koefisien determinasi, yaitu persentase sumbangan pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, sebesar 6,6 persen pada KPP Pratama Padangsidimpuan.

Kata Kunci: Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah *Subhanahu Wa Ta`ala*, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan peneliti skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Muhammad *Shallallahu `Alaihi Wa Sallam*, *figure* seorang pemimpin yang patut di contoh dan diteladani, dan yang telah membawa ajaran Islam bagi seluruh penghuni alam.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Padangsidimpuan”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada bidang Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terima kasih terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. H. Erawadi, M.Ag selaku Wakil Rektor

Bidang Akademik dan pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E.,M.Si selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik, Bapak Drs. H. Armyn Hasibuan, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dra. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Delima Sari Lubis, M.A, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah dan selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Ibu Rini Hayati Lubis, M.P., Serta seluruh civitas akademika IAIN Padangsidimpuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
4. Drs. Kamaluddin, M.Ag, selaku Pembimbing I dan Bapak Aliman Syahuri Zein, M.E.I, selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, S.Ag., S.S., M.Hum. selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan IAIN Padangsidimpuan yang telah memberikan

kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak serta Ibu dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan..
7. Teristimewa kepada Ayahanda tercinta Muhammad Nasbin Harahap dan Ibunda tercinta Pargaulan Damayanti Nainggolan yang telah mendidik dan selalu berdoa tiada hentinya, yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberi dukungan moral dan material, serta berjuang tanpa mengenal lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan cerah putra-putrinya, semoga Allah *Subhanahu Wa Ta`ala* senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayangNya kepada kedua orang tua tercinta dan diberi balasan atas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya, serta kepada Kakak dan Adik tercinta (Siddik Barita Uli Harahap, Sinta Insyirah Harahap, Santi Almadani Harahap, Sian Al-Nadzar Uli Harahap, Sucy Sandinar Harahap), dan para kerabat dan seluruh keluarga besar yang senantiasa memberi bantuan doa dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Serta sahabat-sahabat seperjuangan di Ekonomi Syariah Ak-2 dan mahasiswa angkatan 2017 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Terutama untuk sahabat-sahabat saya Ahmad Kamil Nasution, Nursiti Harahap, Hotima Sari Harahap, Nela Harianti, Irna Marlina Siregar, Sri Maharani Sirait, dan Monica Nababan yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan doa kepada peneliti

agar tidak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya Skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah *Subhanahu Wa Ta`ala*, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada penulis sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Januari 2022

Peneliti,

SANSARULAINI HARAHAHAP
NIM. 17 402 00294

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbailk di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	Dommah	U	U

- b. Vokal rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	Fathah dan ya	Ai	a dan i
	Fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua yaitu :

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dummah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu di transliterasikan dengan ha (h).

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ﻻ Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya,

yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang

ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektor Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL/SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	7
D. Defenisi Operasional Variabel.....	7
E. Rumusan Masalah	8
F. Tujuan Penelitian	9
G. Kegunaan Penelitian	9
H. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori	12
1. Kepatuhan Wajib Pajak.....	12
a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	12
b. Bentuk Kepatuhan Wajib Pajak.....	13
c. Identifikasi Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
2. Kesadaran Wajib Pajak	15
a. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak	15
b. Hambatan Pembayaran Pajak	19
3. Pelayanan Pegawai Pajak	20
a. Pengertian Pelayanan.....	20
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Pikir	26
D. Hipotesis	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian	29
B. Jenis Penelitian.....	29
C. Sumber Data.....	29
D. Populasi Dan Sampel	31
E. Instrumen Pengumpulan Data.....	33
F. Uji Validitas Dan Reliabilitas	33
G. Analisis Data.....	34

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian	40
1. Sejarah Singkat Kota Padangsidempuan	40
2. Sejarah Singkat KPP Pratama Padangsidempuan.....	42
3. Visi dan Misi KPP Pratama Padangsidempuan	44
4. Struktur Organisasi KPP Pratama Padangsidempuan.....	45
5. Penjelasan Struktur Organisasi.....	46
6. Gambaran Umum Responden	48
B. Uji Validitas Dan Reliabilitas	50
C. Analisis Data.....	53
D. Pembahasan dan Hasil Penelitian	62
1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	62
2. Pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	64
3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib pajak.....	65
E. Keterbatasan Penelitian.....	66

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	68
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	: Defenisi Operasional Variabel	8
Tabel II.1	: Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel III.1	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel III.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel III.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..	49
Tabel III.4	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel IV.1	: Hasil Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	51
Tabel IV.2	: Hasil Validitas Variabel Pelayanan Pegawai Pajak	51
Tabel IV.3	: Hasil Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	52
Tabel IV.4	: Uji Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak	52
Tabel IV.5	: Uji Reliabilitas Pelayanan Pegawai Pajak.....	53
Tabel IV.6	: Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak.....	53
Tabel V.1	: Hasil Analisis Deskriptif	53
Tabel V.2	: Uji Normalitas	55
Tabel V.3	: Uji Linearitas Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak	56
Tabel V.4	: Uji Linearitas Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pelayanan Pegawai Pajak.....	56
Tabel V.5	: Uji Multikolinearitas	57
Tabel V.6	: Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel V.7	: Uji Determinasi (R^2).....	58
Tabel V.8	: Uji t.....	59
Tabel V.9	: Uji f.....	60
Tabel V.10	: Analisis Regresi Linier Berganda.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 : Kerangka Pikir	27
Gambar II.1 : Struktur Organisasi KPP Pratama Padangsidempuan	46

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai negara berkembang memiliki banyak potensi untuk menjadi negara yang lebih maju. Sumber penerimaan Indonesia ada dua yaitu penerimaan dalam negeri dan penerimaan luar negeri. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang pencapaiannya belum maksimal. Hal itu terjadi karena banyaknya wajib pajak yang tidak melaporkan besar pajak yang harus ditanggungnya sesuai dengan apa yang ditetapkan oleh pemerintah dan para wajib pajak cenderung mengurangi biaya pajak yang telah ditetapkan. Selain itu masih banyak masalah yang timbul di berbagai aspek. Salah satunya adalah aspek ekonomi karna adanya krisis di amerika yang berdampak pada perekonomian negara Indonesia dan akibatnya nilai tukar rupiah turun drastis. Maka dari itu pemerintah harus memperhitungkan penerimaan negara dengan pemungutan pajak.

Pemungutan pajak oleh suatu negara itu dapat dibenarkan, berdasarkan pertimbangan bahwa kewajiban utama tiap-tiap negara adalah menaikkan, setidak-tidaknya memelihara kesejahteraan umum. Sedangkan sebaliknya apabila negara bertindak melampaui batas dibidang perpajakan, atau aturannya akan diselundupi secara besar-besaran, atau menimbulkan sikap apatis itu sudah pasti menurunkan kesejahteraan umum. Oleh karena itu walaupun, negara mempunyai hak memungut pajak tapi itu tidak berarti bahwa negara dapat sewenang-wenang memungut harta kekayaan rakyatnya melainkan

dengan haknya itu pemungutan pajaknya haruslah memenuhi syarat-syarat keadilan.¹

Pemungutan pajak tidak semudah dengan apa yang dibayangkan, selain peran serta aktif pegawai pajak, kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak juga dituntut untuk membayar pajak. Pada umumnya wajib pajak cenderung menghindari dari pembayaran pajak. Kecenderungan ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan.

Pajak adalah iuran kepada negara oleh wajib pajak yang sifatnya memaksa karena pajak merupakan salah satu sumber dana terpenting dan terbesar dalam jalannya roda pembangunan nasional negara Indonesia. Menurut Dr. P.J.A. Adriani, Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.²

Wajib pajak adalah orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan mempunyai satu atau lebih tempat usaha sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak tertentu.

¹Chairil Anwar Pohan, Pengantar Perpajakan (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014), hlm.39.

²Chairil Anwar Pohan. hlm.29.

Pemungutan pajak terhadap wajib pajak merupakan perwujudan dari pengabdian dan peran serta wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan yang diperlukan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan malu, kemauan masyarakat wajib pajak atas kesadarannya untuk membayar pajak dan kepuasannya terhadap pelayanan yang telah diberikan pemerintah. Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai situasi dimana masyarakat(wajib pajak) mau dan bersedia melaksanakan kewajiban dan haknya dalam perpajakan.

Ketidakpatuhan pajak adalah kondisi dimana masyarakat sebagai wajib pajak tidak mau memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan, dan tidak melaporkan dan membayar kewajiban pajaknya sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Faktor eksternal masalah dalam perpajakan berasal dari wajib pajak. Faktor eksternal itu timbul dari faktor internal dan sistem perpajakan itu sendiri. Salah satu penyebab masyarakat enggan untuk membayar pajak adalah karna manfaatnya yang kurang begitu dirasakan oleh masyarakat.

Kesadaran wajib pajak adalah keadaan dimana masyarakat (wajib pajak) mengetahui, menyadari, memahami, dan melaksanakan kewajiban pajaknya sesuai dengan ketentuan perpajakan. Kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak masih sangat rendah karna kebanyakan dari mereka berfikir bahwa pajak yang mereka berikan akan diselewengkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, karna banyaknya fiskus atau pegawai pajak yang masih melakukan

tindak korupsi seperti kasus para koruptor yang masih saja bermunculan sampai saat ini.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar Negara Indonesia. Maka dari itu dibutuhkan kesadaran dari wajib pajak itu sendiri. Dalam hal ini pemerintah harus selangkah lebih maju yaitu dengan melakukan penagihan dan pemeriksaan kepada wajib pajak dan menghindari adanya penggelapan pajak yang marak di negara ini. Maka dari itu kepercayaan masyarakat untuk membayar pajak pun akan meningkat. Pemerintah juga harus lebih sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat (wajib pajak) agar mereka dapat melaporkan pajak yang harus di berikan kepada negara tanpa harus mengurangi dan menyimpannya untuk diri sendiri.

Sesuai dengan UU.KUP, pasal 3, ayat 1 yang menyatakan bahwa “setiap wajib pajak wajib mengisi surat pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka arab, satuan mata uang rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak (DJP) tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak”.³

Berdasarkan KPP Pratama Padangsidimpuan oleh Nana Siadari diperoleh masih banyak masyarakat atau wajib pajak yang memberikan komentar negatif tentang pelayanan pegawai pajak. Salah satu komentar negatif yaitu tentang

³Djoko Muljono, *Ketentuan Umum Perpajakan* (Yogyakarta: CV.Andi, 2008), hlm.15.

kurang tepat waktunya atau ketidakdisiplinan pelayanan pegawai pajak terhadap wajib pajak.⁴

Wajib pajak yang sadar akan pajaknya adalah wajib pajak yang peduli dengan pembangunan dan kemajuan negaranya sendiri. Maka dari itu bisa dikatakan bahwa pajak sebagai salah satu sumber penerimaan terbesar Negara Indonesia berjalan sesuai dengan rencana. Menurut Ibu Monica Nababan saat melakukan observasi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padangsidimpuan mengatakan bahwa masih banyak pengusaha yang belum membayar kewajiban pajaknya, serta masih banyak yang belum mendaftarkan diri untuk mempunyai NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).⁵ Dimana tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padangsidimpuan tiap tahunnya semakin tergolong rendah dari jumlah WP wajib SPT sebanyak 56.940 sedangkan yang WP yang lapor SPT adalah sebanyak 35.672.⁶ Dalam hal ini pemerintah harus menindak lanjutinya agar kota Padangsidimpuan bisa sebanding dengan daerah lain.

Namun demikian tidaklah mudah menggugah kesadaran masyarakat khususnya pengusaha kena pajak untuk taat membayar pajak. Banyak sekali kendala dalam upaya peningkatan penerimaan dari sektor pajak, salah satunya dari pengusaha-pengusaha daerah yang belum mempunyai NPWP, atau pengusaha daerah yang sudah mempunyai NPWP tetapi tidak membayar kewajiban pajaknya, karena masyarakat menganggap bahwa pengurusan pembuatan NPWP untuk pengusaha-pengusaha ini susah dan berbelit-belit,

⁴ Nana Siadari, "KPP Pratama Padangsidimpuan," 2020, <https://g.co/kgs/Hmrx6>

⁵ Hasil Wawancara Bersama Ibu Monica, (Senin, 21 September 2021, Pukul: 15.00 WIB).

⁶ Kpp Pratama Padangsidimpuan, (2021).

sehingga mereka sudah enggan bertemu dengan pegawai atau birokrasi yang terlalu lama menanganinya. Bahkan ada pengusaha yang malas membayar pajaknya, karena pembayaran pajak dianggap tidak penting, dan akan mengurangi penghasilan dari usahanya tersebut. Padahal jika para pengusaha ini berminat untuk membayar pajak atau bahkan mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, banyak sekali yang akan di dapat dari kepemilikan NPWP, serta dari pembayaran rutin kewajiban pajaknya tersebut. Karena manfaat NPWP adalah memudahkan pengurusan administrasi dalam pengajuan kredit pada bank, pembuatan rekening koran di bank, pengajuan SIUP atau TDP, pembayaran pajak final, pembuatan paspor, mengikuti lelang di instansi pemerintah, BUMN dan BUMD, kemudahan pelayanan perpajakan, kemudahan pengembalian pajak, bebas dari pengenaan fiskal luar negeri.

Dengan demikian hanya pengusaha yang memang taat membayar pajak saja yang mau mendaftarkan atau mengurus kepemilikan NPWP ini, dan tepat waktu untuk membayar pajaknya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama khususnya di Padangsidempuan. Walaupun tidak semua pengusaha mau mendaftarkan diri untuk mempunyai NPWP masih ada beberapa yang memang peduli pada peraturan pajak yang telah dikeluarkan oleh Pemerintahan Indonesia.

Oleh karena itu dengan adanya peraturan pembayaran pajak, maka pembayaran pajak dapat dilakukan sebagaimana mestinya dan menjadi landasan bagi pemungut pajak kepada wajib pajak yang memiliki tunggakan pajak sehingga wajib pajak termotivasi untuk membayarkan pajaknya dan

meningkatkan penerimaan pajak. Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Padangsidimpuan”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pembayaran pajak oleh wajib pajak belum maksimal karena pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak tidak sesuai.
2. Rendahnya kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak.
3. Kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pajak sehingga diperlukan tenaga yang profesional.

C. Batasan Masalah

Penelitian ini menitikberatkan pada kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padangsidimpuan.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel diperlukan untuk memudahkan pengukuran dalam penilaian variabel-variabel yang akan diteliti. Ada 3 variabel dalam penelitian ini, yaitu kesadaran wajib pajak (X1), pelayanan pegawai pajak (X2), dan kepatuhan wajib pajak (Y).

Tabel I.1

Defenisi Operasional Variabel

No	Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Kesadaran Wajib Pajak (X1)	Kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak telah mengetahui, paham dan mengerti perihal pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain.	a. Persepsi wajib pajak b. Penyuluhan perpajakan c. Karakteristik wajib pajak	Likert
2.	Pelayanan Pegawai Pajak (X2)	Pelayanan pegawai pajak adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat	a. Sikap pegawai pajak b. Cara pegawai pajak melayani wajib pajak c. Pemberian informasi kepada wajib pajak	Likert
3.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak adalah adanya rasa tanggung jawab, rasa mau, ingin, dan patuh dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan.	a. Mendaftarkan diri. b. Menyetorkan surat pemberitahuan. c. Menghitung dan membayar pajak terutang. d. Membayar tunggakan.	Likert

E. Rumusan Masalah

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padangsidimpuan?
2. Apakah pelayanan pegawai pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padangsidimpuan?

3. Apakah kesadaran wajib pajak, dan pelayanan pegawai pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padangsidimpuan?

F. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padangsidimpuan.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Prtama Padangsidimpuan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak, secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padangsidimpuan.

G. Kegunaan Penelitian

1. Teoritis

Secara teoritis, peneliti mengharapkan penelitian ini bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan pada bidang perpajakan terutama masalah kesadaran para calon wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padangsidimpuan.

2. Praktis

- a. Bagi Instansi Pajak

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat memberi masukan kepada instansi yang terkait, yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Padangsidempuan dan Ditjen Pajak dalam upaya menyadarkan masyarakat (wajib pajak) yang kurang patuh membayar pajak agar dapat melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak dan memberikan beberapa saran atas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Agar kesadaran wajib pajak, pelayanan pegawai pajak, dan kepatuhan wajib pajak berjalan dengan seimbang dan sesuai rencana.

b. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wacana dan memperoleh gambaran langsung mengenai kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya serta mengetahui pelayanan pegawai pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padangsidempuan, sehingga penulis juga patuh terhadap peraturan perpajakan yang dibuat oleh pemerintah pada masa yang akan datang.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penelitian ini sesuai dengan permasalahan yang ada, maka peneliti menggunakan sistematika pembahasan menjadi tiga bab. Hal ini dimaksud untuk laporan penelitian yang sistematis, jelas dan mudah dipahami.

Bab I pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, defenisi operasional variabel, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian.

Bab II landasan teori terdiri dari kerangka teori, penelitian terdahulu dan kerangka pikir dan hipotesis.

Bab III metodologi penelitian yang terdiri atas waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, instrument pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrument, analisis data. Bab IV hasil penelitian. Dan Bab V penutup.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kepatuhan Wajib Pajak

a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Pada hakikatnya kepatuhan adalah tunduk, patuh dan taat pada aturan yang ada. Kepatuhan wajib pajak adalah adanya rasa tanggung jawab, rasa mau, ingin, dan patuh dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan. Kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai suatu kondisi dimana wajib pajak diwajibkan dan diharuskan untuk melaksanakan dan memenuhi semua kewajiban perpajakannya.¹

Menurut Erard Feinstein kepatuhan wajib pajak jika dilihat dari teori psikologi adalah sebagai rasa bersalah dan rasa malu wajib pajak atas kewajiban dan keadilan bebas pajak yang mereka tanggung dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan Pemerintah.²

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, kepatuhan wajib pajak meliputi penyampaian surat pemberitahuan dan tidak mempunyai tunggakan pajak. Menurut peraturan menteri keuangan nomor 198/PMK.03/2013, kepatuhan wajib pajak meliputi:

¹ Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*, (Yogyakarta: Graha Pustaka, 2010), hlm.138.

² Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu* (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 110-111.

- a) Penyampaian surat pemberitahuan
- b) Patuh dalam melunasi utang pajak
- c) Kebenaran surat pemberitahuan untuk masa pajak, bagian tahun pajak, dan tahun pajak sebelum-sebelumnya.³

Dari keterangan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak harus memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Sikap wajib pajak yang mempunyai rasa tanggung jawab sebagai warga negara bukan hanya sekedar rasa takut akan dikenai sanksi dari hukum pajak yang berlaku, serta wajib pajak yang menyampaikan surat pemberitahuan dengan tepat waktu.

b. Bentuk Kepatuhan Wajib Pajak

Secara umum kepatuhan wajib pajak dibagi menjadi dua yaitu:

1). Kepatuhan Formal (*administrative*)

Kepatuhan formal adalah kepatuhan terhadap peraturan administrasi yang diukur dengan ketaatan wajib pajak dalam penyampaian laporan dan pembayaran pajaknya.

2). Kepatuhan Material (*thechnic*)

Kepatuhan material adalah suatu kondisi dimana wajib pajak secara substantif harus memenuhi semua ketentuan material perpajakan yang mengacu pada perhitungan jumlah beban pajak.⁴

³ Waluyo, *Akuntansi Pajak, Edisi 5*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm.37.

⁴ Widi Widodo, *Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Wajib Pajak*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm.8.

Maka dapat disimpulkan bahwa bentuk kepatuhan wajib pajak terdapat dua bagian yaitu kepatuhan wajib pajak formal (*administrative*) dan kepatuhan wajib pajak material (*thechnic*) yang menuntut bahwa wajib pajak harus memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku.

c. Identifikasi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Chaizi Nasucha, kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

- 1) Kepatuhan wajib pajak untuk mendaftarkan diri.
- 2) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan.
- 3) Kepatuhan untuk menghitung dan membayar pajak terutang.
- 4) Kepatuhan untuk membayar tunggakan.⁵

Kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah:

- a) Tepat waktu dalam menyampaikan tunggakan pajak untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
- b) Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk tidak membayar atau menunda pembayaran pajak.
- c) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena telah melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka 10 tahun terakhir.

⁵ Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, hlm.111.

- d) Dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5 persen.
- e) Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Dapat disimpulkan bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak yaitu wajib pajak yang mendaftarkan diri, yang harus memberikan surat pemberitahuan, wajib pajak tidak menunda untuk membayar kewajiban pajak yang terutang pada Kantor Pajak yang berada di daerah masing-masing. Serta wajib pajak yang bersih dari hukuman karena kelakuan dan perbuatannya dalam bidang perpajakan dalam kurun waktu 10 tahun.

2. Kesadaran Wajib Pajak

a. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran pajak adalah wajib pajak yang memiliki keinginan dan rasa mau tanpa paksaan untuk membayar kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang mengetahui bagaimana peraturan pajak, akan melaksanakan ketentuan pajak dengan benar, dan sukarela tanpa paksaan dari siapapun.⁶ Wajib pajak yang sadar akan kewajiban pajaknya tidak akan melanggar peraturan perpajakan yang telah berlaku, wajib pajak juga akan

⁶ Abdul Rahman, *Administrasi Perpajakan*, (Bandung: Nuansa, 2010), hlm. 157.

menghitung pajaknya dengan baik dan benar, serta akan membayar pajak terutangnya atau tunggakan pajaknya.

Kesadaran adalah kondisi paham, mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan paham, mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian yang positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak, maka dari itu kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan sangat diperlukan dalam hal meningkatkan kepatuhan wajib pajak.⁷

Kesadaran wajib pajak adalah pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku dan dilakukan oleh wajib pajak.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak telah mengetahui, paham dan mengerti perihal pajak. kesadaran wajib pajak sangatlah diperlukan, ketika wajib pajak telah sadar untuk membayar pajaknya maka kepatuhan wajib pajak akan terpenuhi, sehingga pembayaran pajak akan terus mengalami peningkatan dan tidak ada lagi wajib pajak yang tidak mau membayar pajaknya.

⁷ Jatmiko, Nugroho Agus, "Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang" (Tesis. Universitas Diponegoro, 2006), hlm. 45.

Dalam Islam telah dijelaskan tentang pembayaran pajak. Sebagian pemikir kontemporer berpendapat bahwa zakat itu identik dengan pajak, atau zakat adalah bagian dari pajak pemerintah. Zakat identik dengan pajak karena kesamaan unsur-unsurnya, istilah dan pengertiannya. Dalam hukum ekonomi pajak diartikan sebagai kewajiban membayar uang tunai yang telah ditetapkan oleh pemerintah atau pejabat yang berwenang secara paksa, sedangkan zakat adalah membayar dengan uang tunai maupun dengan barang berdasarkan prinsip pemerataan kehidupan manusia dalam bermasyarakat.⁸

Hukum pajak dalam Islam ada dua pandangan. Pandangan pertama yakni menyetujui kebolehan dari adanya pajak, sedangkan pandangan kedua yakni penarikan pajak merupakan suatu tindakan kezhaliman dan hal tersebut merupakan haram. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa zakat sebagai konsep keagamaan (kerohanian) yang bersumber dari perintah Allah SWT. yang wajib dijalankan umat Islam, sedangkan pajak sebagai konsep keduniawian (kelembagaan) yang bersumber dari pemerintah yang telah menetapkan pajak tersebut dalam undang-undang.⁹ Sebagaimana yang terkandung dalam surah An-Nisa ayat: 29.

⁸ Gazi Inayah, *Teori Komprehensif tentang Zakat dan Pajak*, (Yogyakarta: PT.Tiara Wacana Yogya, 2003), hlm.8-10.

⁹ Mas'udi Masdar, *Agama Keadilan: Risalah Zakat (Pajak) dalam Islam*, (Jakarta: Pustaka Firdaus, 1991), hlm. 117.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ
بِالْبَطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا
تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu, dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah maha penyayang kepadamu”.¹⁰

Larangan membunuh diri sendiri mencakup juga larangan membunuh orang lain, sebab membunuh orang lain berarti membunuh diri sendiri, karena umat merupakan suatu kesatuan, sama halnya dengan memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil. Dalam melakukan perniagaan, Allah juga mengatur adab yang perlu dipatuhi dalam perdagangan, dimana apabila telah datang waktunya untuk beribadah, aktivitas perdagangan perlu ditinggalkan untuk beribadah kepada Allah.¹¹

Ayat di atas menjelaskan bahwa untuk mendapatkan manfaat dari harta yang dimiliki di dunia ini adalah dengan bersedekah dan menginfakkannya kepada orang yang membutuhkan. Karna pada umumnya setiap harta yang dimiliki bukanlah milik pribadi, dan setiap kebaikan yang dilakukan akan kembali pada diri sendiri.

¹⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Semarang: P.T Karya Toha Putra, 2012), hlm.51.

¹¹ Windari, “Perdagangan dalam Islam”, *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman*, Vol. 3, No. 2, (Juli-Desember, 2015), hlm. 19.

b. Hambatan Pembayaran Pajak

Beberapa alasan wajib pajak enggan untuk membayar pajaknya:

- 1) Berbagai peraturan pelaksanaan undang-undang yang sering kali tidak sesuai dengan undang-undangnya. Lebih banyak menghabiskan waktu untuk melaksanakan peraturan hukumnya daripada perencanaan hukum pajak.
- 2) Database yang masih jauh dari standar Internasional. Padahal database sangat menentukan untuk menguji kebenaran pembayaran pajak dengan sistem *self-assessment*. Persepsi masyarakat, bahwa banyaknya dana yang dikumpulkan oleh pemerintah digunakan secara boros atau dikorupsi oleh orang yang tidak bertanggung jawab, juga menimbulkan kendala dan hambatan dalam meningkatkan kepatuhan pembayar pajak.
- 3) Berbagai pungutan formal dan informal, baik di pusat maupun di daerah, yang membebani masyarakat dan menimbulkan adanya hambatan dalam menaikkan penerimaan pajak.
- 4) Lemahnya penegakan hukum (*law enforcement*) terhadap kepatuhan membayar pajak bagi penyelenggara negara.
- 5) Kurangnya atau tidak adanya kesadaran masyarakat. Dalam pemungutan pajak sangat dituntut kesadaran wajib pajak (warga negara) dalam memenuhi kewajiban kenegaraan. Kurangnya atau tidak adanya kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak untuk membayar pajak ke negara mengakibatkan efek buruk yaitu timbulnya

perlawanan atau rasa tidak setuju terhadap pajak yang merupakan kendala dalam pemungutan pajak sehingga mengakibatkan menurunnya penerimaan kas negara.¹²

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hambatan pembayaran pajak yaitu kurangnya penegakan hukum, peraturan yang terlalu berbelit-belit dan susah untuk dipahami sehingga banyak wajib pajak yang tidak mau membayar pajaknya, serta persepsi masyarakat atau wajib pajak yang beranggapan bahwa pemerintah menggunakan pajaknya untuk hal yang kurang mensejahterakan rakyatnya atau pemborosan pemakaian pajak untuk hal yang kurang penting.

3. Pelayanan Pegawai Pajak

a. Pengertian pelayanan

Menurut Pandji Santosa, menyebutkan pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.¹³

Menurut keputusan Menpan Nomor 06/1995 tentang Pedoman Penganugerahan Piala Abdisatyabati bagi unit kerja atau kantor pelayanan percontohan, sebagaimana tertera pada lampirannya diatur mengenai kriteria pelayanan masyarakat yang baik yaitu sebagai berikut:

¹² Pandapotan Ritonga, "Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Pelayanan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening di KPP Medan Timur", (Tesis: Universitas Sumatera Utara, 2011).

¹³ Pandji Santoso, *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance* (Bandung: Refika Aditama, 2008), hlm. 78.

1) Kesederhanaan

Kesederhanaan mengandung arti bahwa prosedur atau tatacara pelayanan diselenggarakan dengan mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang harus dilayani.

2) Kejelasan dan kepastian

Kejelasan dan kepastian adalah adanya kejelasan dan kepastian dari prosedur atau tatacara pelayanan, syarat-syarat pelayanan, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan, rincian biaya pelayanan dan tatacara pembayaran serta waktu penyelesaian pelayanan.

3) Keamanan

Keamanan adalah proses dan hasil dari pelayanan dapat memberi rasa aman, nyaman, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

4) Keterbukaan

Keterbukaan adalah prosedur, langkah-langkah, persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, biaya dan tarif, serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

5) Efisien

Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang langsung berkaitan dengan pencapaian pelayanan dengan tetap memperhatikan keserasian antara persyaratan dengan pelayanan yang diberikan. Mencegah adanya pemenuhan persyaratan yang berulang-ulang dan terus-menerus, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mengharuskan adanya kelengkapan persyaratan dari unit kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.

6) Ekonomis

Nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar jangkauan masyarakat. Situasi dan kemampuan masyarakat untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

7) Keadilan dan merata

Kriteria ini memiliki arti bahwa jangkauan pelayanan harus diperluas dengan distribusi yang merata dan diberlakukan dengan adil bagi semua kalangan masyarakat.

8) Ketepatan waktu

Ketepatan waktu adalah pelaksanaan pelayanan masyarakat harus selesai dalam jangka waktu telah ditentukan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah suatu penelitian yang telah dilakukan oleh seseorang atau peneliti yang lebih dulu melakukan penelitian, dan di rujuk kembali untuk menjadi referensi dalam penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu yang dijadikan referensi oleh peneliti, antara lain:

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul penelitian	Hasil Penelitian
1	Frans Olsen Sitanggang, (Universitas Terbuka, Tangerang Selatan, 2021).	Pengaruh Pemahaman, sikap, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Tapanuli Tengah.	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pemahaman, sikap, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2) di Kecamatan Pandan. ¹⁴
2	Wina Fajar Rahayu Nasution, (Universitas Medan Area, 2020).	Pengaruh Sanksi Perpajakan Kesadaran Wajib Pajak dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi, dan kewajiban moral berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan

¹⁴ Frans Olsen Sitanggang, "Pengaruh Pemahaman, sikap, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Tapanuli Tengah", (Skripsi: Universitas Terbuka Tangerang Selatan, 2021).

		Padangsidempuan.	pelaporan wajib pajak orang pribadi. ¹⁵
3	Sela Veronika, (Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2020).	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	Hasil peneltian ini menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. ¹⁶
4	Sela Veronika, (Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara, 2017).	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor UPT	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa gambaran secara menyeluruh memiliki hubungan antara disiplin kerja terhadap pelayanan publik di kantor UPT Samsat Aek Kanopan Labuhan Batu Utara. hal ini dibuktikan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPT Samsat Aek Kanopan Labuhan Batu Utara. ¹⁷
5	Pertiwi Kundalini,	Pengaruh	Hasil penelitian ini

¹⁵ Wina Fajar Rahayu Nasution, "Pengaruh Sanksi Perpajakan Kesadaran Wajib Pajak dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Padangsidempuan", (Skripsi: Universitas Medan Area, 2020).

¹⁶ Inigo Haryo Winisobo, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi", (Skripsi: Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2020).

¹⁷ Sela Veronika, "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor UPT Samsat Aek Kanopan Labuhan Batu Utara", (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara, 2017).

	(Universitas Negeri Yogyakarta, 2016).	Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015.	menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak baik secara parsial maupun simultan. ¹⁸
--	--	---	---

Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian mengenai Pemahaman, sikap, dan Kesadaran Wajib Pajak yang diteliti oleh Frans Olsen Sitanggang, 2021 dengan judul “Pengaruh Pemahaman, sikap, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Tapanuli Tengah”. Penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian Kuantitatif dan sama-sama menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan datanya.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Wina Fajar Rahayu Nasution, 2020 yang berjudul “Pengaruh Sanksi Perpajakan Kesadaran Wajib Pajak dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Padangsidempuan”. Memiliki persamaan pada metode penelitian dan teknik pengumpulan datanya.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Inigo Haryo Wibisono, 2020 yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus

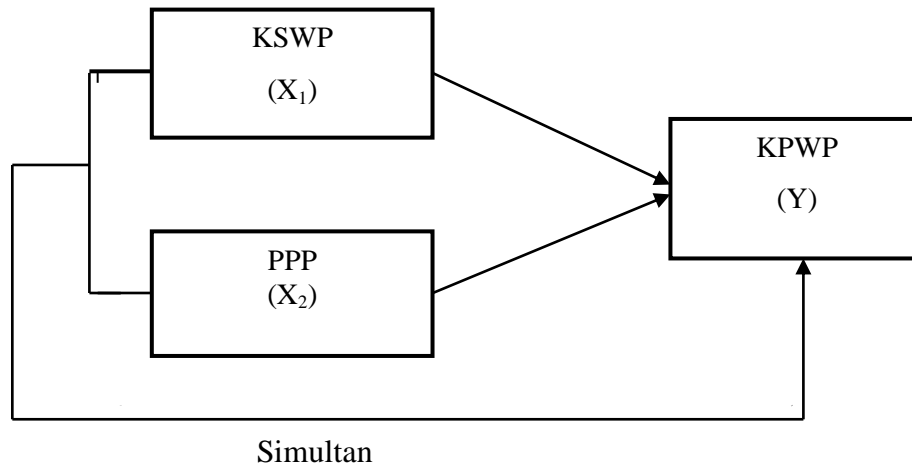
¹⁸Pertiwi Kundalini, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Thun 2015”, (Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta, 2016).

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Penelitian ini memiliki metode penelitian yang sama, yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dan memiliki perbedaan pada teknik pengambilan sampelnya.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Sela Veronika, 2017 yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor UPT Samsat Aek Kanopan Labuhan Batu Utara”. Memiliki persamaan pada metode penelitiannya.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Pertiwi Kundalini, 2016 yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015”. Memiliki persamaan pada metode penelitiannya, yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif.

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padangsidimpuan yang berlokasi di Jl.Sudirman No.6, Wek II, Padangsidimpuan Utara, Kota Padangsidimpuan, Sumatra Utara. Penelitian ini memiliki tiga variabel, yang mana peneliti membuat kesadaran wajib pajak sebagai X1, pelayanan pegawai pajak sebagai X2, dan kepatuhan wajib pajak sebagai Y.

Gambar I.1**Kerangka Pikir**

Berdasarkan gambar I.1 di atas apa yang telah diuraikan sebelumnya maka akan diuji bagaimana kesadaran wajib pajak (X_1) dan pelayanan pegawai pajak (X_2) sebagai variabel bebas berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak (Y) sebagai variabel terikat pada KPP Pratama Padangsidimpuan.

D. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan teori-teori yang berkaitan, maka penulis mengemukakan kesimpulan sementara adalah sebagai berikut:

H_{a_1} : Terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padangsidimpuan.

H_{a_2} : Terdapat pengaruh pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padangsidimpuan.

H_{a_3} : Terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padangsidimpuan.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padangsidimpuan yang berlokasi di Jl.Sudirman No.6, Wek II, Padangsidimpuan Utara, Kota Padangsidimpuan, Sumatra Utara. Penelitian ini dimulai dari Mei tahun 2021 sampai dengan bulan Januari 2022.

B. Jenis Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu melalui pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹

C. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Dimana data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumbernya dengan melakukan penelitian ke objek yang diteliti untuk tujuan spesifik studi, sumber data primer berasal dari seorang informan. Sedangkan data sekunder adalah data yang dikumpulkan dan diolah suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya, atau suatu jenis data yang diperoleh dan digali melalui hasil pengolahan pihak kedua dari hasil

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm.14.

penelitian lapangan, baik berupa data kuantitatif atau kualitatif.² Data dalam penelitian ini adalah data yang dikumpulkan dari wajib pajak yang melaporkan surat pemberitahuan tahunan yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP).

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumbernya dengan melakukan penelitian ke objek yang diteliti untuk tujuan spesifik studi, sumber data primer berasal dari seorang informan.³ Dalam penelitian ini data primer didapatkan dari pegawai kantor pajak yang berjumlah 7 orang dan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padangsidimpuan sebanyak 56.940.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan atau diolah oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya, atau suatu jenis data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan yang berfungsi untuk melengkapi data primer.⁴ Data sekunder dapat diperoleh dari media lain yang bersumber dari buku-buku perpustakaan, jurnal, skripsi dan tesis.

² Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 125.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 313.

⁴ Muhammad Teguh, hlm.127.

D. Populasi dan sampel

1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵ Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang wajib SPT pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padangsidimpuan yang berjumlah 56.940 orang di KPP Pratama Padangsidimpuan.⁶

2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dipopulasi.⁷ Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang melaporkan surat pemberitahuan tahunan (SPT) di KPP Pratama Padangsidimpuan.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *insidental sampling*, yaitu penentuan sampel secara kebetulan dimana setiap orang yang bertemu dengan peneliti secara tidak sengaja, maka peneliti dapat menggunakannya sebagai sampel.

Penentuan sampel ditentukan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

⁵ Sofyan Silaen dan Yayak Heriyanto, *Pengantar Statistik Sosial*, (Jakarta: In Media, 2013, hlm.103.

⁶ KPP Pratama Padangsidimpuan, (2021).

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 80-85.

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Populasi

E = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, dalam penelitian ini adalah 0,1.

Berdasarkan data dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padangsidimpuan, tercatat sebanyak 56.940 Wajib Pajak yang wajib SPT di KPP Pratama Padangsidimpuan. Oleh karena itu, jumlah sampel untuk penelitian dengan margin of error sebesar 10% adalah:

$$n = \frac{56940}{1 + 56940(0,1)^2}$$

$$n = \frac{56940}{1 + 56940(0,01)}$$

$$n = \frac{56940}{1 + 569,40}$$

$$n = \frac{56940}{570,40}$$

$$n = 99,8 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Dari perhitungan di atas, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang.

E. Instrumen Pengumpulan Data

1. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber buku-buku, jurnal ataupun skripsi yang terkait dengan variabel penelitian.

2. Kuesioner

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah disusun. Data yang diambil merupakan data primer. Kuesioner ini bersifat tertutup. Kuesioner diharapkan dapat dikembalikan kepada peneliti, dalam waktu yang telah ditentukan. Instrumen dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner atau angket yang berisi pertanyaan untuk memperoleh informasi dari variabel yang diteliti. Angket yang digunakan bersifat tertutup, karena responden hanya memilih jawaban yang sudah tersedia dan diharapkan responden memilih jawaban dalam bentuk *checklist*.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner tersebut. Suatu koefisien tersebut. Suatu kuesioner tersebut dikatakan valid jika pertanyaan yang terdapat pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Untuk mengetahui validitas dari kuesioner yang dibuat oleh peneliti, peneliti menggunakan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan

dengan total variabel jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif maka indikator tersebut valid.⁸

2. Uji Reliabilitas

Pengujian Reliabilitas dilakukan hanya pada pertanyaan-pertanyaan yang telah melalui pengujian validitas dan yang dinyatakan valid. Pengujian ini untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran terhadap item-item pertanyaan apakah konsisten bila melakukan pengukuran dua atau lebih terhadap gejala yang sama dengan alat ukur yang sama. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.
- b. Sementara, jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.⁹

G. Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih sederhana, mudah dibaca dan dipersentasikan yang biasanya sering menggunakan metode statistik.¹⁰ Teknik analisis data dalam penelitian adalah sebagai berikut:

⁸ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2016), hlm.88.

⁹ V. Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hlm.193.

¹⁰ Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif Edisi 2* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011), hlm. 27.

1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan tentang statistik data seperti min, max, mean, sum, standar deviasi, variance, range, dan lain-lain dan untuk mengukur distribusi data dengan *skewness* dan *kurtosis*.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.¹¹ Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan yang terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki residual yang terdistribusi secara normal.

Dasar pengambilan keputusan uji normalitas dengan Uji *Kolmogrov Smirnov*, maka cukup membaca nilai signifikansi (*Asymp Sig 2-tailed*). Jika signifikansi kurang dari 0,10, maka kesimpulannya data tidak berdistribusi normal. Jika signifikansi lebih dari 0,10, maka data berdistribusi normal.

3. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui linieritas data yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis *korelasi pearson* atau *regresi linier*.

¹¹Husein Umar, *Metode Penelitian Unruk Skripsi Dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 181.

Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* pada taraf signifikan 0,10. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi pada *Deviation From Linearity* $> 0,10$. Sebaliknya jika nilai pada signifikansi *Deviation From Linearity* $< 0,10$ maka tidak terdapat hubungan yang linier.¹²

4. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika pada model persamaan regresi mengandung gejala multikolinearitas, berarti terjadi korelasi (mendekati sempurna) antar variabel bebas. Adapun dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinearitas dengan Tolerance dan VIF adalah sebagai berikut:

1. Pedoman keputusan berdasarkan nilai Tolerance.

- a. Jika nilai *Tolerance* $> 0,10$ maka artinya tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.
- b. Jika nilai *Tolerance* $< 0,10$ maka artinya terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

2. Pedoman keputusan berdasarkan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*).

- a. Jika nilai VIF $< 10,00$ maka tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

¹²Nur Asnawi and Masyuri, *Metodelogi Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN Maliki Pers, 2011), hlm. 179.

- b. Jika nilai VIF $> 10,00$ maka terjadi multikolinearitas dalam model regresi.¹³

b) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan keadaan dimana semua gangguan yang muncul dalam fungsi regresi populasi tidak memiliki varians yang sama. Untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas, ada atau tidaknya pola yang terjadi pada nilai residu pada model, metode yang dapat digunakan seperti metode grafik dan *glejser*. Dalam menggunakan metode ini, gejala heteroskedastisitas akan ditunjukkan oleh koefisien regresi dari masing-masing variabel independen terhadap nilai absolut residualnya (e), jika nilai probabilitasnya $>$ nilai alpha-nya (0,10), maka dapat dipastikan model tidak mengandung unsur heteroskedastisitas atau $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ pada alpha 0,10.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak (variabel independen) dan laba kepatuhan wajib pajak (variabel dependen). Uji R Square (R^2) atau uji kuadrat dari R, yaitu menunjukkan koefisien determinasi. Berfungsi untuk mengetahui signifikansi variabel maka harus dicari determinasi seberapa persentase variasi (R^2).

¹³Nur Aznawi and Masyuri, hlm. 176.

Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik kemampuan variabel independen menerangkan variabel dependen. Jika determinasi semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen adalah besar terhadap variabel dependen.

b. Uji Koefisiensi Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t (uji koefisien regresi secara parsial) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,10 dan 2 sisi. Pengujian hipotesis koefisien regresi secara parsial dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . T tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi 0,10 dengan derajat kebebasan $df = n-k-1$. Kriteria pengujian yaitu:¹⁴

- 1) Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima.
- 2) Jika $-t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

c. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel terhadap variabel dependen secara simultan. Pengujian hipotesis dapat dilihat nilai signifikan. Ketentuan pengujian hipotesis dengan melihat:

¹⁴Nur Asnawi dan Masyuri, hlm. 179.

- 1) Jika nilai signifikan > 0,10 maka H_0 diterima H_a ditolak
- 2) Jika nilai signifikan < 0,10 maka H_0 ditolak H_a diterima

Selain nilai signifikan, membandingkan nilai F juga dapat digunakan dalam pengujian hipotesis.

6. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Perbedaan dengan regresi linier sederhana adalah bahwa regresi linier sederhana hanya menggunakan satu variabel independen dalam satu model regresi, sedangkan regresi linier berganda menggunakan dua atau lebih variabel independen dalam satu model regresi.

Analisis regresi dengan menggunakan analisis rasio keuangan dengan menggunakan *Software Statistical Product Service Solution* (SPSS) Versi 23). Adapun rumus analisis regresi berganda adalah:

$$Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2$$

Atau

$$KpWP = a + b_1 \cdot KsWP + b_2 \cdot PPP$$

Keterangan:

- Y = Variabel dependen kepatuhan wajib pajak
- X_1 = Variabel independen pertama kesadaran wajib pajak
- X_2 = Variabel independen kedua pelayanan pegawai pajak
- a = Harga Y jika $X=0$
- b = Arah angka atau koefisien regresi linier berganda

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Kota Padangsidempuan

Kota Padangsidempuan merupakan kota yang ada di provinsi sumatra utara. Kota Padangsidempuan terkenal dengan julukan kota salak karena banyaknya kebun salak, terutama pada kawasan kaki gunung lubukraya.

Sekitar tahun 1700 Padangsidempuan merupakan dusun kecil yang sering di singgahi oleh para pedagang sebagai tempat peristirahatan yang disebut “padang na dimpu” (padang = hamparan luas, na = di, dan nadimpu = tinggi) yang berarti “hamparan rumput yang luas yang berada di tempat yang tinggi”.

Seiring berkembangnya zaman, tempat persinggahan ini semakin ramai dan kemudian menjadi kota. Kota ini dibangun pertama kali sebagai benteng pada 1825 oleh pasukan Paderi yang dipimpin oleh Tuanku Imam Lelo, salah seorang pengirim pasukan kaum padri, dibangun benteng Padangsidempuan yang lokasinya ditentukan oleh Tuanku Tambuasi, yang dipilih karena cukup strategis ditinjau dari sisi pertahanan karena dikelilingi oleh sungai yang berjurang, sejalan dengan perkembangan jaman maka aktivitas perdagangan berkembang di Sitamiang, termasuk perdagangan budak yang disebut Hatoban. Untuk setiap transaksi perdagangan, Tuanku Lelo mengutip bea 10% dari nilai harga barang.

Melalui Traktat Hamdan tanggal 17 Maret 1824, kekuasaan inggris di Sumatra diserahkan kepada Belanda, termasuk Recidency Tappanooli yang dibentuk inggris tahun 1771. Setelah menumpas gerakan kaum Padri tahun 1830, Belanda membentuk District (Setingkat Kedewanan) Mandailing, District Angkola dan District Teluk Tapanuli dibawah kekuasaan Government Sumatras West Kust berkedudukan di Padang. Antara tahun 1885 sampai 1906, Padangsidempuan pernah menjadi Ibukota Residen Tapanuli. Pada masa awal kemerdekaan, Kota Padangsidempuan merupakan pusat pemerintahan, dari lembah besar Tapanuli selatan dan pernah menjadi Ibukota Kabupaten Angkola Sipirok sampai digabung kembali Kabupaten Mandailing Natal, dalam ringkasan sejarah tahun 1879 di Padangsidempuan didirikan *Kweek School* (sekolah guru) yang dipimpin oleh Ch Van Phvysen yang dikenal sebagai pengagas ejaan Bahasa Indonesia. Salah seorang yang lulusan ini ialah Rajiun Harahap Gelar Sutan Hasayangan, pengagas berdirinya *Indische Veerigining* sebagai cikal berdirinya perhimpunan Indonesia di Negeri Belanda dan merupakan Organisasi pertama yang berwawasan Sejarah singkat Kota Padangsidempuan. Rajiun Harahap lahir di Batunadua pada 30 Oktober 1879. Juga pengagas pengumpulan dana studi bagi guru-guru yang akan disekolahkan ke Negeri Belanda.¹

¹Profil kota padangsidempuan. "laporan akhir RPI2JM bidang cipta Karya Kota Padangsidempuan". 2015-2020. Hlm. 4

2. Sejarah Singkat KPP Pratama Padangsidimpuan

Pada awal kemerdekaan, pemungutan pajak dikelola oleh satu lembaga bernama jawatan pajak yang bertanda di bawah koordinasi Direktur iuran Negara departemen keuangan. Tiga belas tahun kemudian tahun 1958, jawatan pajak berubah menjadi organisasi vertikal yang langsung di bawah Departemen keuangan. Jawatan pajak kemudian diubah menjadi Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 1964 dan lembaga ini berada di bawah pimpinan pembantu menteri urusan pendapatan Negara.

Tanggal 27 Desember 1985 melalui undang-undang Republik Indonesia No. 12 tahun 1985 Direktorat IPEDA berganti nama menjadi Direktorat Jenderal Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Demikian juga unit kantor di daerah yang semula bernama inspeksi IPEDA diganti menjadi inspeksi Pajak Bumi dan Bangunan, dan Kantor Dinas luar IPEDA diganti menjadi Kantor Dinas luar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Untuk mengkoordinasikan pelaksanaan tugas di daerah, dibentuk beberapa kantor inspeksi daerah pajak (ITDA) yaitu di Jakarta dan beberapa daerah lainnya seperti di Sumatera, Jawa, Kalimantan, dan Indonesia Timur. Inspektorat daerah ini kemudian menjadi kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak (kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak) seperti yang ada sekarang ini. Kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sumatera Utara II berkedudukan di Jl. Jenderal Sudirman No. 6 kota Padangsidimpuan.

Pada awal kemerdekaan, pemungutan pajak dikelola oleh satu lembaga bernama Jawatan Pajak yang berada di bawah koordinasi

Direktur iuran Negara Departemen keuangan. Tiga belas tahun kemudian tahun 1958, jawatan Pajak berubah menjadi organisasi vertikal yang langsung di bawah Departemen keuangan. Jawatan Pajak kemudian diubah menjadi Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 1964 dan lembaga ini berada di bawah pimpinan pembantu menteri usaha pendapatan Negara.

Pembentukan unit-unit vertikal Direktorat Jenderal Pajak pada dasarnya mengacu pada tiga pilar fungsi administrasi Pajak, yaitu: penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan. Ketiga pilar ini diwujudkan dengan pembentukan kantor penyuluhan, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan unit pemeriksa dan penyidikan Pajak (kemudian menjadi kantor pemeriksa dan penyidikan Pajak) pada tahun 1989. Pembentukan kantor-kantor ini adalah sebagai upaya lebih lanjut untuk membuat Pajak semakin dekat dengan masyarakat.

Kantor Pelayanan Pajak Padangsidempuan sendiri terbentuk pada tahun 1990 dimana wilayah kerjanya meliputi Tapanuli Utara, Tapanuli Tengah, Sibolga, Nias, dan Tapanuli Selatan. Kantor Pelayanan Pajak Padangsidempuan merupakan unit organisasi vertikal yang berada di wilayah naungan Kantor wilayah DJP Sumatera Utara II, di Sumatera Utara sendiri memiliki 2 kantor wilayah yaitu kantor wilayah DJP Sumatera Utara I dan kantor wilayah DJP Sumatera Utara II, namun oleh karena begitu luasnya cakupan wilayah kerjanya KPP Pratama Padangsidempuan, KPP terpecah lagi menjadi 3 bagian yaitu KPP Pratama Padangsidempuan, KPP Pratama Sibolga, dan KPP Pratama Balige.

Unit KPP Pratama Padangsidempuan Sekarang mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan kepada wajib pajak di 5 wilayah, yang terdiri dari 1 kota dan 4 kabupaten, yaitu:

- 1) Kota Padangsidempuan
- 2) Kabupaten Tapanuli Selatan
- 3) Kabupaten Mandailing Natal
- 4) Kabupaten Padang Lawas
- 5) Kabupaten Padang Lawas Utara

Untuk menjangkau masyarakat yang tinggal di daerah terpencil dan mempermudah wajib pajak melaporkan SPT maka pelaksanaan pelayanan, penyuluhan, dan konsultasi perpajakan dilaksanakan oleh 2 unit kantor pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan, yaitu KP2KP Panyabungan dan KP2KP Sibuhuan.²

3. Visi dan Misi KPP Pratama Padangsidempuan

a. Visi KPP Pratama Padangsidempuan

Visi adalah gambaran situasi dan karakteristik mengenai apa yang ingin dicapai dalam sebuah lembaga atau organisasi dalam waktu yang jauh kedepannya.

Visi KPP Pratama Padangsidempuan adalah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama penghimpun Pajak yang terbaik di Indonesia.

² Sejarah Singkat KPP Pratama Kota Padangsidempuan, 5 Desember 2021.

b. Misi KPP Pratama Padangsidimpuan

Misi adalah suatu pernyataan yang berisikan mengenai apa yang harus dilaksanakan sebagai bentuk usaha nyata dan penting untuk mewujudkan visi dari suatu lembaga atau organisasi

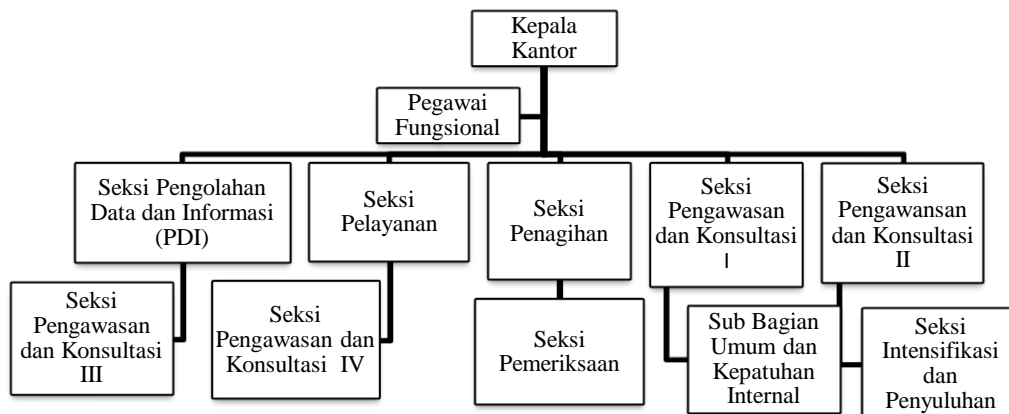
Misi KPP Pratama Padangsidimpuan adalah menyelenggarakan pelayanan perpajakan kepada masyarakat di Wilayah Tapanuli bagian Selatan dengan menerapkan UU perpajakan dalam rangka menciptakan masyarakat sadar dan peduli pajak.

4. Struktur Organisasi KPP Pratama Padangsidimpuan

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara bagian serta posisi yang telah ditentukan dalam suatu organisasi atau perusahaan untuk menjalankan kegiatan operasional dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara satu dengan yang lainnya. Berikut struktur organisasi KPP Pratama Padangsidimpuan:

Gambar II.1

Struktur Organisasi KPP Pratama Padangsidimpuan



5. Penjelasan Struktur Organisasi

a. Seksi Pengolahan Data Dan Informasi

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pelayanan dukungan teknis, pemantauan aplikasi e- SPT dan e-filing, penyampaian laporan kinerja, pengolahan pajak bumi dan bangunan untuk perkebunan, perhutanan, dan pertambangan, serta tugas lainnya yang berkaitan dengan komponen IT dan jaringan kantor.

b. Seksi Pelayanan

Seksi pelayanan bertugas melakukan penetapan dan penerbitan produk perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan,

pelaksanaan registrasi wajib pajak, serta penerimaan surat lainnya, mengolahnya, dan meneruskannya ke seksi terkait.

c. Seksi Penagihan

Bertugas untuk melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penyimpanan dokumen-dokumen penagihan, penundaan dan pengangsuran tunggakan pajak, dan penagihan aktif berupa penyampaian surat teguran surat paksa, dan lainnya.

d. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I

Seksi ini bertugas untuk melayani pemerintah, konsultasi, dan keluhan wajib pajak dari seluruh wilayah kerja KPP secara langsung.

e. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, III, IV

Bertugas untuk melakukan penggalan potensi wajib pajak di wilayah kerja masing-masing terutama kota padangsidempuan, kabupaten padang lawas dan kabupaten padang lawas utara, serta melakukan penghimpunan dan kunjungan ke wajib pajak.

f. Seksi Pemeriksaan

Seksi ini bertugas menyusun rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan pajak, serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

g. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

Bertugas untuk melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pelayanan kepada wajib pajak

baru, penyuluhan dan sosialisasi serta administrasi pajak bumi dan bangunan sektor perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

h. Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal

Bertugas untuk mengurus kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, pemantauan pengendalian internal, pengolahan risiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin.

i. Fungsional Pemeriksa

Fungsional pemeriksa bertugas untuk menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan bukti dengan tujuan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain.

j. Fungsional Penilai PBB

Fungsional penilai PBB bertugas bersama seksi ekstensifikasi dan penyuluhan untuk melakukan kegiatan pendataan dan penilaian atas objek Pajak Bumi dan Bangunan.

6. Gambaran Umum Responden

Dalam penelitian ini, data kuesioner yang dikumpulkan 100 kuesioner dari 100 kuesioner yang disebar. Adapun gambaran karakteristik dan deskriptif dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel III.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	55
2	Perempuan	45
	Total	100

Sumber: Data diolah Tahun 2021

Tabel III.1 menunjukkan hasil responden dengan jenis kelamin laki-laki ada 55 orang. Sedangkan responden jenis kelamin perempuan 45 orang. Dapat disimpulkan bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan jenis kelamin perempuan.

Tabel III.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	30-40	37
2	41-50	35
3	51-60	21
4	61-70	7
	Total	100

Sumber: Data diolah Tahun 2021

Hasil pengolahan data pada tabel III.2 di atas memperlihatkan bahwa jumlah responden minoritas berusia 61-70 tahun yang berjumlah 7 orang. Sedangkan responden yang berusia 30-40 tahun yaitu 37 orang. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berusia 30-40 tahun.

Tabel III.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	SMA/AMK/MAN	62
2	D III	0
3	S1	35
4	S2	3
5	S3	0
	Total	100

Sumber: Data diolah Tahun 2021

Tabel III.3 menunjukkan jumlah responden yang memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK/MAN sebanyak 62 orang. Sedangkan jumlah responden yang memiliki pendidikan terakhir S1 sebanyak 35

orang dan yang memiliki pendidikan terakhir S2 sebanyak 3 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah lulusan SMA.

Tabel III.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	14
2	Pegawai Swasta (Karyawan Swasta)	17
3	Petani	29
4	Pedagang	12
5	Wiraswasta	20
6	Guru Honorer	8
	Total	100

Sumber: Data diolah Tahun 2021

Pada tabel III.4 di atas memperlihatkan bahwa jumlah responden minoritas memiliki pekerjaan sebagai guru honorer yang berjumlah 8 orang. Sedangkan responden yang bekerja sebagai pegawai swasta yaitu 17 orang, responden yang bekerja sebagai pegawai negeri sipil (PNS) yaitu sebanyak 14 orang, responden yang bekerja sebagai pedagang sebanyak 12 orang, dan responden yang bekerja sebagai wiraswasta berjumlah 20 orang. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden bekerja sebagai petani yang berjumlah 29 orang.

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Hasil uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang ada sudah ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Dimana r_{tabel} dicari pada signifikansi 0.10

persen. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pernyataan tersebut dapat dikatakan valid. Uji validitas kesadaran wajib pajak adalah sebagai berikut:

Tabel IV.1

Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak

Item Pertanyaan	r_{hitung}	$r_{tabel}10\%$ (98)	Keterangan
Item 1	0,604	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 90 - 2 = 98$. Pada taraf signifikansi 0,10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1654$	Valid
Item 2	0,516		Valid
Item 3	0,527		Valid
Item 4	0,369		Valid
Item 5	0,205		Valid
Item 6	0,219		Valid
Item 7	0,372		Valid
Item 8	0,395		Valid

Sumber: IBM SPSS statistic

Hasil uji validitas pada variabel kesadaran wajib pajak pada tabel IV.1 di atas bisa disimpulkan bahwa semua item valid. Sedangkan uji validitas pelayanan pegawai pajak adalah sebagai berikut:

Tabel IV.2

Uji Validitas Variabel Pelayanan Pegawai Pajak

Item pertanyaan	r_{hitung}	$r_{tabel}10\%$ (98)	Keterangan
Item 1	0,541	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 100 - 2 = 98$. Pada taraf signifikansi 0,10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1654$	Valid
Item 2	0,609		Valid
Item 3	0,601		Valid
Item 4	0,483		Valid
Item 5	0,214		Valid
Item 6	0,186		Valid

Sumber: IBM SPSS statistik

Hasil uji validitas pada variabel pelayanan pegawai pajak pada tabel IV.2 di atas bisa disimpulkan bahwa semua item valid. Sedangkan uji validitas kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

Tabel IV.3**Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak**

Item pertanyaan	r_{hitung}	$r_{tabel} 10\% (98)$	Keterangan
Item 1	0,614	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 100 - 2 = 98$. Pada taraf signifikansi 0,10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1654$	Valid
Item 2	0,439		Valid
Item 3	0,454		Valid
Item 4	0,301		Valid
Item 5	0,404		Valid
Item 6	0,309		Valid

Sumber: IBM SPSS statistik

Hasil uji validitas pada variabel kepatuhan wajib pajak pada tabel IV.3 di atas bisa disimpulkan bahwa semua item valid.

2. Uji Reliabilitas

Hasil reliabilitas dari variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan pegawai pajak dan kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.4**Uji Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
Kesadaran wajib pajak	0,624	9

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2021)

Hasil uji reliabilitas untuk tabel IV.4 di atas menunjukkan bahwa $cronbach's\ alpha > 0,60$. Maka variabel kesadaran wajib pajak adalah $0,624 > 0,60$. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak dikatakan *reliabel*.

Tabel IV.5

Uji Reliabilitas Pelayanan Pegawai Pajak

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Pelayanan pegawai pajak	0,631	7

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2021)

Hasil uji reliabilitas untuk tabel IV.5 di atas menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* > 0,60. Maka variabel pelayanan pegawai pajak adalah 0,632 > 0,60. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak dikatakan *reliabel*.

Tabel IV.6

Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak

Reliability Statistics

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kepatuhan wajib pajak	0,601	7

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah 2021)

Hasil uji reliabilitas untuk tabel IV.6 di atas menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* > 0,60. Maka variabel kepatuhan wajib pajak adalah 0,601 > 0,60. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak dikatakan *reliabel*.

C. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Tabel V.1

Hasil Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	R	Min	Max	mean
KsWp	100	16	21	37	29,86
PPP	100	17	10	27	18,40
KpWP	100	13	14	27	21,74
Valid N (listwise)	100				

Sumber: IBM SPSS statistik

Data dikatakan berdistribusi normal jika mempunyai nilai *skewness* dan *kurtosis* mendekati nol. Berdasarkan tabel V.1 di atas dapat diketahui bahwa variabel kesadaran wajib pajak (KsWP) dengan jumlah data (N) sebanyak 100, mempunyai selisih nilai antara nilai *min* dan nilai *max* (*Range*) sebanyak 16, mempunyai nilai *minimum* 21 dan *maximum* 37, mempunyai nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 29,86, dengan jumlah keseluruhan nilai (*sum*) sebanyak 2986, serta *standar deviation* 3,473 dan *variance* 12,061. Sedangkan untuk nilai *skewness* dan *kurtosis* masing-masing mempunyai nilai sebanyak 0,065 dan -0,424, sehingga dapat disimpulkan bahwa data kesadaran wajib pajak berdistribusi secara normal.

Variabel pelayanan pegawai pajak (PPP) dengan jumlah data (N) sebanyak 100, mempunyai selisih nilai antara nilai *min* dan nilai *max* (*Range*) sebanyak 17, mempunyai nilai *minimum* 10 dan *maximum* 27, mempunyai nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 18,40, dengan jumlah keseluruhan nilai (*sum*) sebanyak 1840, serta *standar deviation* 3,372 dan *variance* 11,374. Sedangkan untuk nilai *skewness* dan *kurtosis* masing-masing mempunyai nilai sebanyak 0,172 dan -0,246, sehingga dapat disimpulkan bahwa data pelayanan pegawai pajak berdistribusi secara normal.

Variabel kepatuhan wajib pajak (KpWP) dengan jumlah data (N) sebanyak 100, mempunyai selisih nilai antara nilai *min* dan nilai *max* (*Range*) sebanyak 13, mempunyai nilai *minimum* 14 dan *maximum* 27,

mempunyai nilai rata-rata (*mean*) sebanyak 21,74, dengan jumlah keseluruhan nilai (*sum*) sebanyak 2174, serta *standar deviation* 2,802 dan *variance* 7,851. Sedangkan untuk nilai *skewness* dan *kurtosis* masing-masing mempunyai nilai sebanyak -0,517 dan -0,150, sehingga dapat disimpulkan bahwa data kepatuhan wajib pajak berdistribusi secara normal.

2. Uji Normalitas

Tabel V.2

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.75083122
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.036
	Negative	-.061
Test Statistic		.061
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: IBM SPSS statistik

Berdasarkan tabel V.2 di atas diketahui bahwa nilai *Asymp.Sig* (2-tailed) sebesar $0,200 > 0,10$. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas *kolmogrov-smirnov* di atas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

3. Uji Linearitas

Tabel V.3

**Uji Linearitas Kepatuhan Wajib Pajak dengan
Kesadaran Wajib Pajak**

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepatuhan wajib pajak * Kesadaran wajib pajak	Between Groups	(Combined)	194.441	15	12.963	1.868	.038
		Linearity	45.217	1	45.217	6.517	.012
		Deviation from Linearity	149.224	14	10.659	1.536	.116
	Within Groups		582.799	84	6.938		
Total			777.240	99			

Sumber: IBM SPSS statistik

Berdasarkan nilai signifikansi (sig.) dari tabel V.3 di atas, diperoleh nilai *Deviation from Linearity* > 0,10 yaitu 0,116 > 0,10. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikansi antara variabel kesadaran wajib pajak (X_1) dengan variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

Tabel V.4

**Uji Linearitas Kepatuhan Wajib Pajak dengan
Pelayanan Pegawai Pajak**

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepatuhan wajib pajak * Pelayanan pegawai pajak	Between Groups	(Combined)	65.191	16	4.074	.475	.953
		Linearity	5.769	1	5.769	.673	.415
		Deviation from Linearity	59.421	15	3.961	.462	.953
	Within Groups		712.049	83	8.579		
Total			777.240	99			

Sumber: IBM SPSS statistik

Berdasarkan nilai signifikansi (sig.) dari tabel V.4 di atas, diperoleh nilai *Deviation from Linearity* $> 0,10$ yaitu $0,953 > 0,10$. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikansi antara variabel pelayanan pegawai pajak (X_2) dengan variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

4. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Multikolinearitas

Tabel V.5

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	17.266	2.797		6.173	.000		
Kesadaran wajib pajak(X1)	.196	.079	.242	2.469	.015	1.000	1.000
Pelayanan pegawai pajak(X2)	-.074	.082	-.089	-.909	.366	1.000	1.000

Sumber: IBM SPSS statistik

Berdasarkan tabel V.5 di atas, diketahui nilai tolerance untuk variabel kesadaran wajib pajak (X_1) dan pelayanan pegawai pajak (X_2) adalah $1,000 > 0,10$. Sementara nilai VIF untuk variabel kesadaran wajib pajak (X_1) dan pelayanan pegawai pajak (X_2) adalah $1,000 < 10,00$. Sehingga sesuai pada dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

b) Uji Heteroskedastisitas

Tabel V.6

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.507	1.691		.891	.375		
Kesadaran wajib pajak(X1)	.007	.048	.015	.152	.879	1.000	1.000
Pelayanan pegawai pajak(X2)	.023	.049	.047	.462	.645	1.000	1.000

Sumber: IBM SPSS statistik

Berdasarkan tabel V.6 di atas, diketahui nilai signifikansi (sig.) untuk variabel kesadaran wajib pajak (X_1) adalah $0,879 > 0,10$. Sementara nilai signifikansi (sig.) untuk variabel (X_2) adalah $0,645 > 0,10$. Karena nilai signifikansi kedua variabel di atas lebih besar dari $0,10$ maka sesuai dengan pengambilan keputusan dalam uji glejser, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel V.7

Uji Determinasi R^2 Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.257 ^a	.066	.047	2,735

Sumber: IBM SPSS statistik

Berdasarkan tabel V.7 di atas diketahui *R Square* sebesar 0,066. Nilai ini menunjukkan bahwa pengaruh kesadaran wajib pajak (X_1) dan pelayanan pegawai pajak (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) adalah sebesar 6,6% sedangkan 93,4% kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa “kesadaran wajib pajak (X_1) dan pelayanan pegawai pajak (X_2) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)” dengan total pengaruh sebesar 6,6%.

b. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)

Tabel V.8

Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	17.266	2.797		6.173	.000
Kesadaran wajib pajak(X_1)	.196	.079	.242	2.469	.015
Pelayanan pegawai pajak(X_2)	-.074	.082	-.089	-.909	.366

Sumber: IBM SPSS statistik

Berdasarkan tabel V.8 di atas dapat dilihat pengaruh setiap variabel nilai t_{tabel} dapat diperoleh dari rumus $df = n - k - 1$, dimana $n =$ jumlah sampel dan $k =$ variabel independen, jadi $df = 100 - 2 - 1 = 97$. Jadi diperoleh t_{tabel} sebesar 1,66071.

Jadi untuk variabel kesadaran wajib pajak (X_1) $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($2,469 > 1,66071$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif kesadaran wajib pajak

(X_1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Sedangkan variabel pelayanan pegawai pajak (X_2) t_{hitung} sebesar -0,909 dan t_{tabel} sebesar 1,66071, ini berarti $t_{hitung} < t_{tabel}$ (-0,909 < 1,66071) maka H_a ditolak dan H_o diterima . Jadi dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh pelayanan pegawai (X_2)pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

c. Uji Simultan (Uji F)

Tabel V.9

Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	51.402	2	25.701	3.435	.036 ^b
Residual	725.838	97	7.483		
Total	777.240	99			

Sumber: IBM SPSS statistik

Berdasarkan tabel V.9 di atas diketahui nilai F_{hitung} sebesar 3,435 > F_{tabel} 2,36, maka H_o ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara kesadaran wajib pajak (X_1) dan pelayanan pegawai pajak (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Sehingga dapat disimpulkan bahwa “ada pengaruh positif kesadaran wajib pajak (X_1) dan pelayanan pegawai pajak (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)”.

6. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel V.10
Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	17.266	2.797		6.173	.000
Kesadaran wajib pajak(X1)	.196	.079	.242	2.469	.015
Pelayanan pegawai pajak(X2)	-.074	.082	-.089	-.909	.366

Sumber: IBM SPSS statistik

Berdasarkan hasil uji analisis regresi berganda pada tabel V.10 di atas, persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$KpWP = a + b_1 KsWP + b_2 PPP$$

$$KpWP = 17,266 + 0,196 KsWP - 0,074 PPP$$

Keterangan:

KpWP = Variabel dependen kepatuhan wajib pajak

KsWP = Variabel independen pertama kesadaran wajib pajak

PPP = Variabel independen kedua pelayanan pegawai pajak

a = Harga Y jika X=0

b = Arah angka atau koefisien regresi linier berganda

Dari persamaan regresi di atas dapat diartikan bahwa:

- a) Konstanta 17,266 menunjukkan bahwa apabila kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak dianggap konstanta atau ditiadakan atau, maka kepatuhan wajib pajak sebesar 17,266 satuan.

- b) Koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak bernilai positif sebesar 0,196 artinya jika kesadaran wajib pajak meningkat 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak meningkat sebesar 0,196 satuan.
- c) Koefisien regresi variabel pelayanan pegawai pajak bernilai negatif sebesar -0,074 artinya jika pelayanan pegawai pajak meningkat 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar -0,074 satuan.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Padangsidimpuan.

1. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Kesadaran wajib pajak atas kewajibannya masih dikatakan kurang. Wajib pajak yang tidak mau memenuhi kewajiban pajaknya dan tidak memiliki kesadaran untuk membayar pajaknya akan mempengaruhi perpajakan yang ada di Indonesia. Sedangkan kepatuhan wajib pajak dapat diartikan bahwa wajib pajak telah menunaikan dan melaksanakan semua kewajiban perpajakannya. Adanya penyuluhan dan bimbingan kepada masyarakat akan sangat mempengaruhi persepsi dan karakteristik masyarakat dalam membayar kewajiban pajaknya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Abdur Rahman dalam buku Administrasi Perpajakan. Kesadaran wajib pajak adalah wajib pajak

yang memiliki keinginan dan rasa mau tanpa paksaan untuk membayar kewajiban pajaknya.

Hasil penelitian ini diperoleh dari hasil nilai t_{hitung} variabel kesadaran wajib pajak (X_1) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan taraf signifikan $< \alpha$ yaitu $0,015 < 0,10$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,469 > 1,66071$ sehingga hipotesis H_1 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini juga sejalan dengan teori Jatmiko dalam Tesisnya yang berjudul "Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". Penilaian yang positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak, maka dari itu kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan sangat diperlukan dalam hal meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pertiwi Kundalini dengan hasil kesadaran wajib pajak (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), penelitian ini juga sudah dilakukan oleh Frans Olsen Sitanggang dengan hasil kesadaran wajib pajak (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

2. Pengaruh pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Pelayanan pegawai pajak yang kurang profesional akan mengakibatkan masyarakat sebagai wajib pajak malas untuk membayarkan pajaknya, serta banyaknya kecurangan yang dilakukan oleh oknum-oknum pegawai perpajakan. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak harus adil, sederhana, efisien dan mudah dipahami agar wajib pajak merasa nyaman melakukan pembayaran kewajiban pajaknya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS, maka pengujian secara parsial diketahui bahwa variabel pelayanan pegawai pajak (X_2) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan taraf sig. > α yaitu 0,366 > 0,10 dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $-0,909 < 1,66071$ sehingga hipotesis H_2 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan teori Pandji Santosa dalam buku *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Pelayanan pegawai pajak (pelayanan publik) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.³ Semakin berkembangnya zaman serentak dengan berkembangnya teknologi. Pada zaman modern seperti saat ini pelayanan publik tidak dilakukan secara manual lagi, melainkan

³Pandji Santosa, *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance* (Bandung: Refika Aditama, 2008), hlm. 78.

dilakukan secara online. Jadi, pelayanan publik tidak dilakukan secara langsung yang berarti pelayanan pegawai pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pertiwi Kundalini, skripsi: “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung 2015”. Dikarenakan baik dan buruknya pelayanan pegawai pajak tidak akan berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak.

3. Pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak

Kesadaran dan pelayanan yang baik sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika masyarakat memiliki persepsi positif terhadap pajak, memiliki pengetahuan yang baik tentang pajak, memiliki karakteristik baik dan ramah, dan memiliki informasi yang cukup tentang perpajakan serta ditambah dengan pelayanan yang baik akan menarik minat wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kerjasama yang baik dari dua pihak tersebut yaitu dari masyarakat dan dari pegawai pajak akan menambah kepatuhan wajib pajak untuk menunaikan kewajiban pajaknya.

Dalam penelitian ini jika variabel independen di uji secara parsial terhadap variabel dependen, maka diperoleh hasil bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak (Y). Sedangkan pelayanan pegawai pajak (X_2) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Hasil ini dapat diketahui melalui uji F yang menyatakan bahwa nilai F_{hitung} sebesar $3,435 > 2,36 F_{tabel}$. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel kesadaran wajib pajak (X_1) dan pelayanan pegawai pajak (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Erard Feinstein dalam buku Soni Devano dan Siti Kurnia Rahayu yang berjudul "Perpajakan Konsep, Teori dan Isu. Kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu wajib pajak atas kewajiban dan keadilan bebas pajak yang mereka tanggung dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Pertiwi Kundalini dengan hasil variabel kesadaran wajib pajak (X_1) dan pelayanan pegawai pajak (X_2) bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

E. Keterbatasan Penelitian

Seluruh rangkaian penelitian ini telah dilakukan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metodologi penelitian hal ini dimaksud agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun untuk mendapatkan hasil yang lebih sempurna dari suatu penelitian, terdapat beberapa keterbatasan yang dihadapi peneliti. Adapun keterbatasan-keterbatasan yang dihadapi peneliti selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah:

1. Sulitnya mendapatkan izin melaksanakan riset di KPP Pratama Padangsidempuan. Dikarenakan pendaftaran riset secara online yaitu dari E-riset.
2. Sulitnya mendapatkan laporan kepatuhan pembayaran dan pelaporan pajak pada KPP Pratama Padangsidempuan.

Walaupun demikian peneliti berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat terselesaikan.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang dilakukan mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Padangsidimpuan”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh tingkat kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini memberikan makna bahwa jika kesadaran wajib pajak yang semakin tinggi, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat dan akan meningkatkan penerimaan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama, sebaliknya jika kesadaran wajib pajak rendah, maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan menurun, serta penerimaan juga akan rendah.
2. Tidak terdapat pengaruh pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak tidak akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padangsidimpuan. Kepatuhan dapat dicapai apabila ada kerjasama yang baik antara wajib pajak dan pegawai pajak. Nilai koefisien *R Square* sebesar 0,066. Ini berarti 6,6% perubahan atau variansi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel kesadaran wajib pajak dan pelayanan

pegawai pajak, sedangkan 93,4% kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap hasil penelitian sebagai berikut:

1. Saran Untuk Instansi Pemerintah

Pemerintah sebagai pembuat keputusan dan kebijakan diharapkan bisa memberikan kepastian hukum dan kejelasan atas kebijakan yang dikeluarkan khususnya tentang perpajakan.

2. Bagi Instansi Pajak

Sebagai wakil dari pemerintah, instansi pajak seharusnya dapat bekerja dengan lebih baik dan lebih mengutamakan kepentingan rakyat khususnya wajib pajak, sehingga hal-hal yang tidak diinginkan tidak akan terjadi, dan wajib pajak tidak merasa keberatan untuk membayar pajaknya. Serta penerimaan atas pajak akan meningkat.

3. Saran Untuk Peneliti selanjutnya

Secara akademis, penelitian ini memfokuskan pada kajian dua variabel independen, yaitu kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel independen maupun pembuatan kuesioner yang memiliki keterkaitannya dengan kesadaran wajib pajak, pelayanan pegawai pajak, dan kepatuhan wajib pajak serta menambah sampel penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman, *Administrasi Perpajakan*, Bandung: Nuansa, 2010.
- Chairil Anwar Pohan, *Pengantar Perpajakan*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014.
- Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, Semarang: PT Karya Toha Putra, 2012.
- Departemen Agama RI, *Tafsir Ringkas Al-Qur'an Al-Karim*, Jakarta Timur: Lajnah Pentashihan Muahaf Al-Qur'an, 2016.
- Djoko Muljono, *Ketentuan Umum Perpajakan*, Yogyakarta: CV.Andi, 2008.
- Dwi Suwikyo, *Kompilasi Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Duwi Priyanto, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*, Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Frans Olsen Sitanggang, "Pengaruh Pemahaman, sikap, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) di Tapanuli Tengah", Skripsi: Universitas Terbuka Tangerang Selatan, 2021.
- Gazi Inayah, *Teori Komprehensif tentang Zakat dan Pajak*, Yogyakarta: PT.Tiara Wacana Yogya, 2003.
- Mas'udi Masdar, *Agama Keadilan: Risalah Zakat (Pajak) dalam Islam*, Jakarta: Pustaka Firdaus, 1991.
- Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2016.
- Husein Umar, *Metode Penelitian Unruk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Inigo Haryo Winisobo, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi", Skripsi: Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2020.
- Jatmiko, Nugroho Agus "Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang", Tesis. Universitas Diponegoro, 2006.

- Kpp Pratama Padangsidempuan, 2021.
- Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif Edisi 2*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011.
- Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2005.
- Nana Siadari, “KPP Pratama Padangsidempuan,” 2020, <https://g.co/kgs/Hmrx6>
- Nur Asnawi and Masyuri, *Metodelogi Riset Manajemen Pemasaran*, Malang: UIN Maliki Pers, 2011.
- Nur Indrianto & Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi &Managemen*, Yogyakarta: BPFE, 2002.
- Pandapotan Ritonga, “Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Pelayanan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening di KPP Medan Timur”, Tesis: Universitas Sumatera Utara, 2011.
- Pandji Santoso, *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung: Refika Aditama, 2008.
- Sela Veronika, “Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor UPT Samsat Aek Kanopan Labuhan Batu Utara”, Skripsi: Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara, 2017.
- Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta: Graha Pustaka, 2010.
- Sofyan Silaen dan Yayak Heriyanto, *Pengantar Statistik Sosial*, Jakarta: In Media, 2013.
- Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, *Pepajakan: Konsep, Teori dan Isu*, Jakarta: Kencana, 2006.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Waluyo, *Akuntansi Pajak, Edisi 5*, Jakarta: Salemba Empat, 2011.

Widi Widodo, *Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Wajib Pajak*, Bandung: Alfabeta, 2010.

Wina Fajar Rahayu Nasution, “Pengaruh Sanksi Perpajakan Kesadaran Wajib Pajak dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Padangsidempuan”, Skripsi: Universitas Medan Area, 2020.

Windari, “Perdagangan dalam Islam”, *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman*, Vol. 3, No. 2, Juli-Desember, 2015.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Sansarulaini Harahap
2. JenisKelamin : Perempuan
3. Tempat/TanggalLahir : Pasir'ampolu, 20 Agustus 1999
4. Anak Ke : 4 (Empat) dari 6 Bersaudara
5. Kewarganegaraan : Indonesia
6. Agama : Islam
7. Alamat Lengkap : Pargarutan Pasir'ampolu, Kec. Angkola Timur,
Kab. Tapanuli Selatan
8. Telepon : 082362040883
9. Email : sansarulainiharahap6@gmail.com

B. IDENTITAS ORANG TUA

1. Nama Ayah : Muhammad Nasbin Harahap
Nama Ibu : Pargaulan Damayanti Nainggolan
2. Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
Pekerjaan Ibu : Wiraswasta
3. Alamat : Pargarutan Pasir'ampolu, Kec. Angkola Timur,
Kab. Tapanuli Selatan

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 2005 – 2011 : SD Negeri Garonggang
2. Tahun 2011 – 2014 : SMP Negeri 1 AngkolaTimur
3. Tahun 2014 – 2017 : SMK Swasta LMC MODEL INDUSTRI
Angkola Timur
4. Tahun 2017 – 2021 : Program Sarjana (S-1) Ekonomi Syariah IAIN
Padangsidempuan

Motto: Bahagialah dan Buat Dirimu Berguna

KATA PENGANTAR UNTUK ANGKET (KUESIONER)

Padangsidempuan, Desember 2021

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara/saudari
Di
Tempat

Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam rangka menyelesaikan karya ilmiah (skripsi) pada program studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan maka saya,

Nama : Sansarulaini Harahap

Nim : 17 402 00294

Untuk membantu kelancaran penelitian ini, dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/Saudari berikan sangatlah berarti dalam penyelesaian skripsi penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Padangsidempuan”**. Untuk mencapai maksud tersebut, peneliti mohon kesediaan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan memilih jawaban yang telah disediakan.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari meluangkan waktu membantu peneliti mengisi kuesioner ini, peneliti ucapkan terimakasih.

Peneliti

Sansarulaini Harahap

IDENTITAS RESPONDEN

Kami mohon kesediaan bapak/ibu untuk menjawab beberapa pertanyaan berikut ini, dengan mengisi titik-titik dan memberi tanda centang (√) pada kotak yang tersedia.

Nama :
Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
Pendidikan Terakhir :
Usia :
Pekerjaan :

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan dan jawaban yang tersedia.
2. Jawab dan isilah sesuai dengan pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda centang (√) pada alternatif yang tersedia pada kolom jawaban.
3. Mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, pada salah satu pilihan jawaban:

Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
5	4	3	2	1

4. Semua jawaban bapak/ibu dijamin kerahasiaannya.
5. Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian.

A. Variabel (X₁) Kesadaran Wajib Pajak

Pernyataan	Tanggapan Responden				
	SS	S	KS	TS	STS
1. Pajak ditetapkan dengan Undang-Undang (UU) dan dapat dipaksakan.					
2. Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan Negara.					
3. Pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada Negara.					
4. Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara.					

5. Saya mengetahui bagaimana cara menghitung pajak dengan benar.					
6. Saya mengetahui fungsi dan manfaat pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan Negara dan sarana umum bagi masyarakat.					
7. Saya mengetahui bagaimana cara mengisi SPT membayar pajak dengan benar.					
8. Saya mengetahui bahwa dalam Undang-Undang perpajakan, bagi wajib pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak dapat diberikan sanksi administrasi dan sanksi pidana.					

B. Variabel (X₂) Pelayanan Pegawai Pajak

Pernyataan	Tanggapan Responden				
	SS	S	KS	TS	STS
1. Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak.					
2. Petugas pajak cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh wajib pajak.					
3. Petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti.					
4. Dalam penyelenggaraan pajak, sejauh ini fiskus berkapasitas untuk mengarahkan tanpa mempengaruhi wajib pajak.					
5. Fasilitas Call Center adalah salah satu sarana bertanya wajib pajak selain datang ke KPP Pratama Padangsidempuan.					
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat wajib pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan.					

C. Variabel (Y) Kepatuhan Wajib Pajak

Pernyataan	Tanggapan Responden				
	SS	S	KS	TS	STS
1. Untuk mendapatkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), saya mendaftarkan diri secara sukarela ke KPP Pratama Padangsidimpuan.					
2. Saya selalu mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.					
3. Saya selalu melaporkan SPT yang telah diisi dengan tepat waktu.					
4. Saya selalu menghitung pajak penghasilan yang terutang dengan benar dan apa adanya.					
5. Saya selalu membayar pajak penghasilan yang terutang dengan tepat waktu.					
6. Saya selalu membayar kekurangan pajak penghasilan yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan.					

Padangsidimpuan, Desember 2021

Sansarulaini Harahap



