
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN POLONIA

Micshell¹, Irwadi²

STMB MULTISMART

Jalan Pajak Rambe, Martubung, Kec. Medan Labuhan, Kota Medan, Sumatera Utara 20252

Email : miselciaa@gmail.com, irwadiadi82@gmail.com

Abstrak

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis apakah kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia. Jumlah sampel ditetapkan sebanyak 40 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Langkah awal pengujian data dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas yang selanjutnya akan dilakukan uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui Uji t dimana t_{hitung} sebesar 4,596 > lebih besar dari t_{tabel} 2,02619. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,333 menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,333. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari hasil adanya pengaruh signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui Uji t dimana nilai t_{hitung} 2,602 > lebih besar dari t_{tabel} 2,02619. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,333 menyatakan bahwa variabel kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,355. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak

1. LATAR BELAKANG

Pajak merupakan aspek penting bagi kelangsungan hidup negara Indonesia. Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Pajak memiliki peran yang sangat besar dalam meningkatkan penerimaan negara dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan membiayai pengeluaran pemerintah. Dengan adanya kebutuhan dana pemerintah yang cukup besar untuk menjalankan roda pemerintahan maka saat ini negara banyak menggantungkan sumber pembiayaan belanja yang berasal dari pajak. Pentingnya peran pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sehingga diperlukan usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak yang terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan petugas Direktorat Jendral Pajak (DJP). Berbagai upaya dilakukan Dirjen Pajak agar penerimaan pajak maksimal yaitu dengan cara meningkatkan perbaikan penggalan potensi pajak, melakukan perbaikan kualitas pemeriksaan dan penagihan, menyempurnakan sistem informasi teknologi serta meningkatkan kegiatan sensus pajak nasional. Peran pajak semakin strategis terutama pada saat kondisi ekonomi yang melemah seperti saat ini. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Dirjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Hal ini menjadikan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak. Dalam undang-undang perpajakan juga sudah jelas bahwa kewajiban para wajib pajak adalah membayar pajak, jika tidak memenuhi kewajiban tersebut maka wajib pajak dapat dikenakan sanksi. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Kepatuhan tersebut diidentifikasi kewajiban wajib pajak dalam menyeter kembali Surat Pemberitahuan (SPT) dan kepatuhan dalam menghitung tunggakan pajak yang harus dibayarkan. Upaya untuk meningkatkan penerimaan negara mempunyai banyak kendala yaitu antara lain tingkat kepatuhan

wajib pajak yang masih rendah sehingga para wajib pajak membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya mereka bayarkan dan masih banyak para wajib pajak yang tidak melaporkan kewajiban perpajakannya yang harus mereka bayarkan. Penerimaan Negara dari sektor pajak akan meningkat jika tingkat kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak dalam membayar pajak tinggi. Artinya jika semua wajib pajak yang ada memiliki kepatuhan dalam membayar pajak maka pembangunan akan terlaksana dan target penerimaan sektor pajak dapat tercapai. Selama ini banyak ditemukan wajib pajak yang berpersepsi negatif pada aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak. Pada kenyataannya masih ada wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparat perpajakan yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman, fasilitas yang tidak memadai sehingga menimbulkan keluhan, komplain, dan enggan mereka menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Hidayatulloh, 2013). Apabila kualitas pelayanan administrasi pajak (fiskus) sangat baik maka persepsi wajib pajak terhadap pelayanan akan meningkat dan pelayanan fiskus yang baik juga dapat memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak (Rajif, 2012). Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum sadar dengan kewajiban perpajakannya dan tetap berusaha melakukan upaya penghindaran pajak agar tidak menanggung beban pajak yang besar. Kesadaran wajib pajak adalah sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara tulus ikhlas tanpa adanya imbalan (Susilawati, 2013). Wajib pajak yang sadar akan kewajibannya salah satunya ditunjukkan dengan membayar pajak tepat waktu dan tepat jumlah. Kepatuhan memenuhi kewajiban pajak secara sukarela merupakan tulang punggung dari *Self Assessment System*. Berdasarkan latar belakang masalah yang ada mendorong peneliti membahasnya lebih mendalam mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia”**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah penelitian adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia ?
2. Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia ?
3. Apakah kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia ?
4. Apakah kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia?

Batasan Masalah

Dalam penelitian ini dibatasi hanya variabel kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia. Hal ini dilakukan oleh peneliti dengan pertimbangan biaya dan waktu.

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mengkaji :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia.
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia.
3. Apakah kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia.

Manfaat penelitian adalah :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi dunia pendidikan diharapkan dapat berguna untuk menjadi bahan acuan bagi penelitian-penelitian yang akan dilakukan oleh siapa yang ingin mengkaji persoalan yang relevan dengan hasil penelitian ini, sehingga dapat menghasilkan hasil penelitian yang lebih baik dan akurat. Selain itu diharapkan tulisan ini dapat juga dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.
 - b. Bagi institusi hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan informasi bagi Kantor Pelayanan Pajak Medan dalam rangka meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dengan memperhatikan kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajaknya.

2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi praktisi berguna sebagai perbaikan kebijakan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya.
 - b. Bagi perusahaan berguna sebagai motivasi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan.
 - c. Bagi pihak lain berguna sebagai tambahan informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2. LANDASAN TEORI

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Dimana wajib pajak membayarkan pajak yang ditanggungnya dengan ikhlas tanpa rasa terbebani sesuai dengan batas waktu yang diberikan karena merupakan suatu kewajiban bagi wajib pajak agar kepatuhan pajak semakin meningkat. Rahayu (2017:193) menyatakan wajib patuh pajak adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan sedangkan Pohan menyatakan Wajib Pajak yang Patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan berarti wajib pajak tersebut disiplin memenuhi aturan perpajakan yang telah ditetapkan. Harjo juga menyatakan kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana Wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan perpajakan yang berlaku. Menurut Rahayu (2017:193-194,196) Kepatuhan perpajakan dibagi menjadi :

1. Kepatuhan Perpajakan Formal

Kepatuhan perpajakan formal merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan. Ketentuan formal ini terdiri dari :

 - a. Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) maupun untuk ditetapkan memperoleh Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (NPPKP)
 - b. Tepat waktu dalam menyetorkan pajak yang terutang
 - c. Tepat waktu dalam menyetorkan pajak yang terutang
 - d. Tepat waktu dalam melaporkan pajak yang sudah dibayar dan perhitungan perpajakannya
2. Kepatuhan Perpajakan Material

Kepatuhan perpajakan material merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan. Ketentuan material terdiri dari :

 - a. Tepat dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan
 - b. Tepat dalam memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan
 - c. Tepat dalam memotong maupun memungut pajak (wajib pajak sebagai pihak ketiga)

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

1. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara

Sistem administrasi perpajakan suatu negara akan efektif apabila didukung oleh instansi pajak yang efektif, sumber daya pegawai pajak yang mumpuni, prosedur perpajakan yang baik pula.
2. Kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak

Dengan sistem administrasi perpajakan yang efektif akan memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan pajak yang diberikan instansi pajak kepada wajib pajak. Sehingga wajib pajak rela untuk membayar pajak kepada negara, tanpa mengharap kontraprestasi secara langsung.
3. Kualitas penegakan hukum perpajakan

Kepatuhan perpajakan dapat ditingkatkan melalui tekanan kepada wajib pajak untuk tidak melakukan pelanggaran atau tindakan illegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak. Tindakan pemberian sanksi apabila wajib pajak diketahui melakukan pelanggaran perpajakan melalui adanya sistem administrasi pajak yang baik dan terintegrasi, serta melalui pemeriksaan pajak yang berkualitas baik. Pemberian sanksi perpajakan merupakan salah satu enforcement pada wajib pajak agar wajib pajak tidak lagi melakukan pelanggaran perpajakan.
4. Kualitas pemeriksaan pajak

Kualitas pemeriksaan pajak ditentukan dengan kompetensi pemeriksa, keahlian pemeriksa, independensi pemeriksa, maupun integritas pemeriksa yang baik. Pemeriksaan dikatakan berkualitas apabila setiap tahapan pemeriksaan dilakukan sesuai prosedur, sehingga menghasilkan ketetapan pajak yang berkualitas. Ketetapan pajak yang berkualitas tentunya ketetapan yang diterima dengan baik oleh wajib pajak. Apabila ketetapan pajak yang dihasilkan pemeriksaan adalah kurang bayar dan hasil pemeriksaan ini diterima oleh wajib pajak maka tagihan pajak dalam ketetapan tersebut dapat direalisasikan untuk dibayar kepada negara, pada akhirnya penerimaan negara pun bertambah.
5. Tinggi rendahnya tarif pajak yang ditetapkan

Tarif pajak yang tinggi tentunya memberikan dorongan wajib pajak untuk berupaya mengurangi jumlah utang pajaknya melalui tindakan penghindaran maupun penyelundupan pajak. Disisi lain negara

membutuhkan penerimaan pajak sesuai dengan target yang telah ditetapkan untuk menjalankan fungsi pemerintahan. Hal ini membutuhkan kebijakan-kebijakan penetapan tarif pajak yang tetap dapat berpihak kepada wajib pajak.

6. Kemauan dan kesadaran wajib pajak

Kemauan dan kesadaran wajib pajak akan memberikan pemahaman tentang arti, dan tujuan pembayaran pajak yang diberikan kepada negara. Sehingga apabila kemauan dan kesadaran wajib pajak tinggi akan memberikan dampak kepada kepatuhan perpajakan yang lebih baik lagi, sehingga penerimaan pajak diharapkan dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

7. Perilaku wajib pajak

Hanya sedikit saja dari rakyat suatu negara yang merasa benar-benar rela dan merasa ikut bertanggung jawab membiayai fungsi pemerintahan suatu negara. Membayar pajak bukan merupakan tindakan yang mudah dan sederhana. Dalam pelaksanaannya penuh dengan hal yang bersifat emosional. Sehingga potensi bertahan untuk tidak membayar pajak atau mengurangi jumlah pajak terutang secara ilegal sudah menjadi *taxpayers behavior*. Kecenderungan wajib pajak untuk tidak membayar pajak dengan jumlah semestinya ataupun lalai dalam melaporkan pajaknya terjadi pada sistem *self assessment* maupun *with holding tax system*.

Adanya Indikator dalam Kepatuhan Wajib Pajak sebagai berikut:

1. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara

Sistem administrasi perpajakan suatu Negara akan efektif apabila didukung oleh instansi pajak yang efektif, sumber daya pegawai pajak yang mumpuni, prosedur perpajakan yang baik pula.

2. Kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak

Dengan sistem administrasi perpajakan yang efektif akan memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan pajak yang diberikan instansi pajak kepada wajib pajak. Sehingga wajib pajak rela untuk membayar pajak kepada Negara, tanpa mengharap kontraprestasi secara langsung.

3. Kualitas penegakan hukum perpajakan

Kepatuhan perpajakan dapat ditingkatkan melalui tekanan kepada wajib pajak untuk tidak melakukan pelanggaran atau tindakan illegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak.

4. Kualitas pemeriksaan pajak

Kualitas pemeriksaan pajak ditentukan dengan kompetensi pemeriksa, keahlian pemeriksa, independensi pemeriksa, maupun integritas pemeriksa yang baik.

5. Tinggi rendahnya tarif pajak yang ditetapkan

Tarif pajak yang tinggi tentunya memberikan dorongan wajib pajak untuk berupaya mengurangi jumlah utang pajaknya melalui tindakan penghindaran maupun penyelundupan pajak.

6. Kemauan dan Kesadaran Wajib Pajak

Kemauan dan kesadaran wajib pajak akan memberikan pemahaman tentang arti dan tujuan pembayaran pajak yang diberikan kepada Negara. Sehingga apabila kemauan dan kesadaran wajib pajak tinggi akan memberikan dampak kepada kepatuhan perpajakan yang lebih baik lagi, sehingga penerimaan pajak diharapkan dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

7. Perilaku Wajib Pajak

Hanya sedikit saja dari rakyat suatu Negara yang merasa benar-benar rela dan merasa ikut bertanggung jawab membiayai fungsi pemerintahan suatu Negara. Kecenderungan wajib pajak untuk tidak membayar pajak dengan jumlah semestinya ataupun lalai dalam melaporkan pajaknya terjadi pada sistem *self assessment* maupun *with holding tax system*.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah kewajiban yang harus dipenuhi oleh wajib pajak dengan pemahaman perpajakan yang dapat di mengerti oleh wajib pajak, kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang terpenting bagi pembangunan dan perkembangan pajak dengan sistem *self assesment* dimana wajib pajak diberikan kepercayaan langsung untuk melaporkan, membayar dan bahkan menghitung segala yang menjadi kewajibannya dalam hal pajak.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah cara membantu, mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Dalam memberikan pelayanan juga harus memiliki kemampuan untuk memberikan jasa tanpa kesalahan, bukti yang diminta serta tepat waktu sesuai yang diharapkan oleh wajib pajak, dengan pelayanan yang baik akan menumbuhkan kepercayaan wajib pajak terhadap kantor pelayanan pajak yang didatangi olehnya. Rahayu menyatakan pelayanan pajak merupakan produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak. Menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor : PER-26/PJ/2011 Pasal 1 tentang Sarana Pengaduan Pelayanan Perpajakan, pelayanan perpajakan merupakan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut Rahayu (2017:164-165)

Faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan yang baik adalah :

1. Motivasi kerja pegawai pajak
2. Perilaku pegawai pajak
3. Kemampuan pegawai pajak
4. Pengawasan secara internal maupun eksternal
5. Komunikasi yang baik antara unit organisasi
6. Proses manajemen yang baik
7. Sistem informasi yang baik
8. Kebijakan dan peraturan yang menjadi landasan kerja

Pelayanan yang berkualitas yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak akan memberikan kepuasan bagi wajib pajak. Kepuasan wajib pajak merupakan keadaan dimana harapan wajib pajak dipenuhi dengan sangat baik oleh layanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak, yang dapat dilihat dari :

1. Adanya rekomendasi positif oleh wajib pajak kepada orang lain
2. Tidak adanya keluhan wajib pajak pasca pelayanan diterima
3. Pelayanan sesuai harapan wajib pajak

Adanya indikator yang bisa dipakai untuk mengukur kepuasan wajib pajak dalam hal penerapan sistem pelayanan pajak sebagai berikut :

1. Wajib pajak diperlakukan dengan manusiawi, sopan, jujur dan hormat
2. Wajib pajak dilayani sepenuh hati
3. Pegawai pajak mampu memahami kebutuhan spesifik wajib pajak yang dilayaninya
4. Mendapatkan jawaban atas permintaan wajib pajak dengan cepat dan pasti
5. Wajib pajak mendapat pelayanan yang tepat waktu
6. Pegawai pajak siap merespon dengan cepat setiap permohonan wajib pajak
7. Pegawai pajak memiliki komitmen melayani tanpa memberikan informasi yang salah
8. Berhak mengeluhkan pelayanan yang buruk atau tidak memuaskan
9. Tersedianya fasilitas pelayanan yang baik berupa sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak.
10. Sarana, prasarana dapat berupa lahan parkir, ruangan konsultasi, tempat pelayanan pajak, media pelayanan, sistem informasi maupun media informasi
11. Penampilan fisik pegawai pajak (*performance*) rapi dan sehat.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan pajak adalah mekanisme pelayanan yang mengatur bagaimana hak dan kewajiban perpajakan wajib pajak dilaksanakan. Dengan memperhatikan faktor-faktor yang akan memengaruhi kualitas pelayanan dan penerapan sistem pelayanan pajak yang baik akan membuat wajib pajak memperoleh kepuasan dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak

Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2017:191-192) Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada Negara. Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh kepada meningkatkan kepatuhan pajak yang lebih baik lagi.

Faktor yang dapat memberikan peningkatan kesadaran wajib pajak yaitu :

1. Sosialisasi perpajakan.
2. Kualitas pelayanan
3. Kualitas individu wajib pajak
4. Tingkat pengetahuan wajib pajak
5. Tingkat ekonomi wajib pajak
6. Persepsi yang baik atas sistem perpajakan yang diterapkan

Faktor yang dapat menghambat kesadaran wajib pajak adalah :

1. Prasangka negatif kepada fiskus
2. Barrier dari instansi di luar pajak
3. Informasi mengenai korupsi yang semakin tinggi
4. Wujud pembangunan dirasa kurang
5. Adanya anggapan pemerintah tidak transparan mengenai penggunaan penerimaan dari sektor pajak.

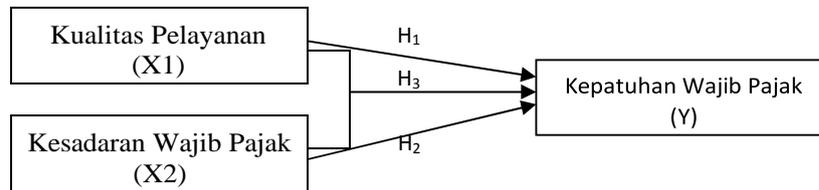
Tingginya tingkat kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari :

1. Target penerimaan pajak tercapai

2. Tingkat kepatuhan pajak tinggi
3. Tax ratio tinggi
4. Jumlah wajib pajak meningkat sejalan dengan jumlah masyarakat usia produktif
5. Jumlah tagihan pajak rendah
6. Tingkat pelanggaran rendah

Menurut Yustika (2015:237) kesadaran wajib pajak adalah kesadaran, kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Menurut Tambunan (2016:306) adanya kesadaran membayar pajak yang menjadi tanggung jawabnya sebenarnya kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak adalah sejalan dengan bagaimana administrasi publik dilaksanakan. Berdasarkan definisi diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu sikap wajib pajak untuk mengetahui dan memahami perihal kewajiban perpajakannya serta memiliki kesadaran untuk membayar pajaknya secara tepat waktu.

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Berdasarkan penelitian di atas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H₁ : Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia
- H₂ : Kesadaran wajib mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia
- H₃ : Kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia

3. METODE PENELITIAN

Objek penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama MedanPolonia sedangkan subjek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadiyang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia dengan waktu penelitian yang dilakukan pada tanggal 21 Agustus 2020 sampai 23 Agustus 2020. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif berupa data jawaban kuesioner yang dikuantitatifkan, selanjutnya untuk menggambarkan dan menjelaskan permasalahan peneliti menggunakan deskriptif. Populasinya adalah seluruh wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia. Teknik penentuan sampel menggunakan sampling aksidental karena besarnya jumlah populasi dan terbatasnya waktu penelitian, maka sampel penelitian ini ditetapkan sebanyak 40 orang yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sumber data yaitu wajib pajak orang pribadi yang ada di KPP Medan Polonia.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini mempergunakan teknik sebagai berikut:

1. Observasi, pengamatan langsung terhadap objek penelitian yaitu Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia.
2. Kuisioner, dimana peneliti akan menyusun daftar pertanyaan secara tertulis kemudian akan dibagikan kepada responden guna memperoleh data yang berhubungan dengan kegiatan penelitian.

Uji Kualitas Data

Uji kualitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Uji Validitas

Menurut Sunyoto (2013:85) uji validitas dihunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Mengukur tingkat validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total *score* konstruk. Pengujian untuk menentukan signifikan atau tidak signifikan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r tabel untuk *degree of freedom* = $n-2$ dan satu daerah sisi pengujian dengan alpha 0,05. Jika r_{hitung} untuk tiap butir pertanyaan bernilai positif dan lebih besar dari r_{tabel} (lihat *corrected item-total correlation*) maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Menurut Sunyoto (2013:81) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Butir pertanyaan dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Pengukuran kehandalan butir pertanyaan dengan sekali menyebarkan kuesioner pada responden, kemudian hasil skornya diukur korelasinya antar *score* jawaban pada butir pertanyaan yang sama dengan bantuan komputer SPSS dengan fasilitas *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan *Cronbach Alpha* > 0,6.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terdiri dari:

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji model regresi, dimana data dari variabel bebas dan variabel terikat yang dipergunakan pada model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Normalitas dapat dideteksi dengan melihat grafik histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan analisis grafik adalah (Ghozali, 2016:160):

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

Sebagai tambahan dalam uji normalitas ini, dilakukan juga uji *one sample Kolmogorov-Smirnov test*. Dimana berdasarkan uji ini, model regresi yang memenuhi asumsi normalitas, apabila nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* dari uji *one sample Kolmogorov-Smirnov test*nya lebih besar dari taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ (5 %).

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016:139) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji model regresi, memiliki ketidaksamaan *variance* dari residual atau pengamatan ke pengamatan lain atau dengan kata lain tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas pada suatu model regresi adalah dengan melihat grafik *scatterplot*. Jika ada pola tertentu pada grafik yang dimaksud, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi gejala heteroskedastisitas. Sementara, jika terbentuk pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol di sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji model regresi, dimana tidak terjadi atau ditemukangejala multikolonieritaspada variabel bebas (independen) yang dipergunakan dalam penelitian. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen sama dengan nol. Menurut Ghozali (2016:105) untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Kriteria dari tidak terjadinya masalah multikolonieritas dari masing-masing variabel bebas yang diteliti, jika nilai *tolerancenya* ≤ 0.10 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) ≥ 10 .

Uji Statistik

Uji statistic terdiri dari :

Analisis Regresi Linier Berganda

Model pada penelitian ini menggunakan persamaan linier berganda. Dimana, alat analisis yang dipergunakan adalah analisis regresi linier berganda yang bertujuan untuk menguji pengaruh dari dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Model persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

Keterangan:

Y	= Kepatuhan Wajib Pajak
a	= Konstanta
X ₁	= Kualitas Pelayanan
X ₂	= Kesadaran Wajib Pajak
β_1 - β_2	= Koefisien regresi masing-masing variabel bebas (X ₁ dan X ₂).
E	= Kesalahan (<i>error</i>)

Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik t)

Menurut Ghozali (2016:98), uji t statistik menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel penjelas atau independen secara individual dalam memberikan penjelasan terhadap variabel dependen. Uji ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$). Kriteria uji signifikansi individual (uji t statistik) adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi $t > 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hipotesis ditolak. Hal ini bermakna bahwa secara parsial variabel independen mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikansi $t \leq 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis diterima. Hal ini bermakna bahwa secara parsial variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Menurut Ghozali (2016:98), uji F statistik menunjukkan kemampuan secara bersama-sama semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model dalam memberikan pengaruh terhadap variabel dependen atau terikat. Uji ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$). Kriteria uji signifikansi simultan (Uji F statistik) adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi $F > 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka hipotesis ditolak. Ini bermakna bahwa secara bersama- sama seluruh variabel independen mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikansi $F \leq 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis diterima. Ini bermakna bahwa secara bersama- sama seluruh variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Uji R² (Koefisien Determinasi)

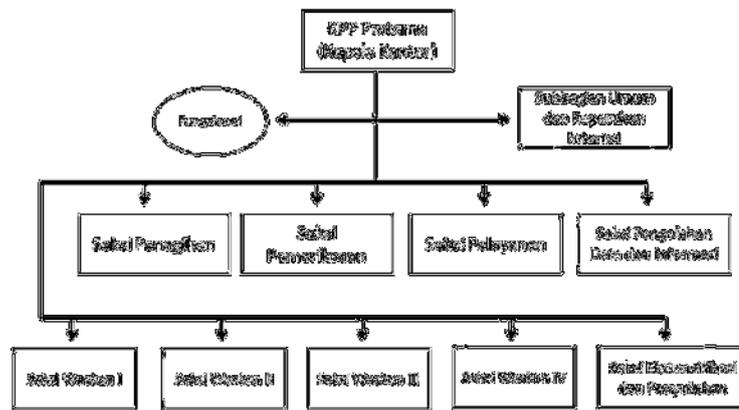
Menurut Ghozali (2016:97), koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada di antara 0 (nol) dan 1 (satu) atau ($0 < x < 1$). Nilai koefisien determinasi yang kecil memiliki arti bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai koefisien determinasi yang mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independen mampu memberikan penjelasan pada semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksikan variabel dependen.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Pelayanan Pajak yang berlokasi di Gedung Kanwil DJP Sumatera Utara I Kanwil DJP Sumut I, Jl. Suka Mulia No.17A, A U R, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara 20212. Dengan melakukan kegiatan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun Visi dari KPP Pratama Medan Polonia adalah mewujudkan pelayanan yang profesional dengan kinerja yang baik dan dapat dipercaya untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak di lingkungan Kanwil DJP Sumatera Utara I. Misi dari Kantor Direksi KPP Pratama Medan Polonia adalah meningkatkan penerimaan dan pendapatan negara melalui PPh, PPN, dan PPnBM serta senantiasa memperbaharui diri sesuai perkembangan aspirasi masyarakat dan tata tertib administrasi.

Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas

Struktur organisasi merupakan wadah bagi sekelompok yang bekerja sama dalam usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Struktur organisasi menyediakan pengadaan personil yang memegang jabatan tertentu dimana masing-masing diberi tugas, wewenang dan tanggung jawab sesuai jabatannya. Hubungan kerja dalam organisasi dituangkan dalam struktur organisasi dimana merupakan gambaran sistematis tentang hubungan kerja dari orang-orang yang menggerakkan organisasi dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditentukan. Berikut gambaran struktur organisasi KPP Pratama Medan Polonia:



Gambar 1.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Medan Polonia

Berdasarkan struktur organisasi yang tertera diatas, berikut ini akan diuraikan tugas dari setiap seksi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia :

a. Kepala Kantor

Kepala kantor mempunyai tugas mengkoordinasikan pelaksanaan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan wajib pajak di bidang pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak penjualan atas barang mewah dan pajak tidak langsung lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal

Membantu dan menunjang kelancaran tugas kepala kantor dalam mengkoordinasikan tugas dan fungsi pelayanan kesekretariatan terutama dalam hal pengaturan kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan, rumah tangga dan perlengkapan.

c. Jabatan Fungsional

Kelompok fungsional ini mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing- masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tugas dan fungsinya adalah melakukan pemeriksaan kewajiban pajak terhadap wajib pajak orang pribadi dan badan sesuai dengan Surat Perintah Pemeriksaan Pajak (SP3) yang dikeluarkan.

d. Seksi PDI (Pengolahan Data dan Informasi)

Membantu kepala kantor dalam mengkoordinasikan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT, e-Filing, dan penyimpanan laporan kinerja dengan teknologi informasi perpajakan sehingga dapat memudahkan pekerjaan pada seksi PDI.

e. Seksi Pelayanan

Membantu tugas kepala kantor dalam mengkoordinasikan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, mengadministrasikan dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan dan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak, serta kerja sama perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.

f. SeksiPemeriksaan

Membantu tugas kepala kantor mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan, pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak.

g. Seksi Penagihan

Membantu tugas kepala kantor mengkoordinasikan pelaksanaan dan penatausahaan penagihan aktif, piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, dan usulan penghapusan pajak serta penyimpanan dokumen- dokumen penagihan.

h. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

Membantu tugas kepala kantor mengkoordinasikan pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, penilaian objek pajak dan kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

i. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (Waskon)

Membantu tugas kepala kantor mengkoordinasikan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, bimbingan atau himbauan kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku. Pada KPP Pratama Medan Polonia terdapat empat kepala seksi pengawasan dan konsultasi yang masing-masing pembagian tugas pokoknya berdasarkan wilayah kerja tertentu.

Deskripsi Karakteristik Responden

Jumlah responden pada penelitian ini adalah sebanyak 40 orang wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Medan Polonia. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
20 – 30 tahun	19	47,5%
31 – 40 tahun	10	25%
41 – 50 tahun	10	25%
> 50 tahun	1	2,5%
Total	40	100

Sumber: Hasil Olah Data, 2020

Pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berusia 20 - 30 tahun dengan rincian sebanyak 19 orang (47,5%), wajib pajak orang pribadi yang berusia 31 - 40 tahun sebanyak 10 orang (25%), wajib pajak orang pribadi yang berusia 41 - 50 tahun sebanyak 10 orang (25%) dan wajib pajak orang pribadi yang berusia lebih dari (>) 50 tahun sebanyak 1 karyawan (2,5%).

Tabel 1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Pria	23	57,5%
Wanita	17	42,5%
Total	40	100

Sumber: Hasil Olah Data, 2020

Pada Tabel 1.2 menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi sebagai responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin pria yaitu sebanyak 23 orang (57,5%) dan yang berjenis kelamin wanita yaitu sebanyak 17 orang (42,5%).

Tabel 1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
SMA / Sederajat	14	35
S1	26	65%
S2	-	-
Total	40	100

Sumber: Hasil Olah Data, 2020

Berdasarkan Tabel 1.3 diatas menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi sebagai responden dalam penelitian ini sebagian besar memiliki tingkat pendidikan S1 dengan rincian sebanyak 26 orang (65%) dan sisanya sebanyak 14 orang (35%) adalah SMA/Sederajat dan responden pada penelitian ini tidak ada yang memiliki tingkat pendidikan S2.

Tabel 1.4 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Karyawan	40	100%
Pengusaha	-	-
Total	40	100

Sumber: Hasil Olah Data, 2020

Berdasarkan Tabel 1.4 diatas menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi sebagai responden dalam penelitian ini seluruhnya adalah karyawan dengan rincian sebanyak 40 orang (100%).

Deskripsi Variabel Penelitian

Data yang dikumpulkan dari masing-masing variabel yang telah diolah akan ditampilkan pada bagian ini dengan menampilkan statistik deskriptif yang dapat memberikan gambaran mengenai nilai minimum (terendah), maksimum (tertinggi), rata-rata (*mean*) dan standar deviasi dari setiap variabel. Berikut adalah hasil pengujian statistik deskriptif:

Tabel 1.5 Statistik Deskriptif Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	40	22	49	36,00	6,976
Kesadaran WP	40	14	29	21,70	3,709
Kepatuhan WP	40	15	31	24,00	4,169
Valid N (listwise)	40				

Sumber: Hasil Olah Data, 2020

Berdasarkan Tabel 1.5 diatas, dapat diketahui bahwa:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) menghasilkan nilai minimum 22 pada responden nomor 27,29 dan nilai maksimum 49 pada reponden nomor 26 dengan rata – rata 36,00 dan standar deviasi sebesar 6,976.
2. Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_2) menghasilkan nilai minimum 14 pada responden nomor 2 dan nilai maksimum 29 pada reponden nomor 8 dengan rata – rata 21,70 dan standar deviasi sebesar 3,709.
3. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) menghasilkan nilai minimum 15 pada responden nomor 2,27 dan nilai maksimum 31 pada reponden nomor 7 dengan rata – rata 24,00 dan standar deviasi sebesar 4,169.

Hasil Penelitian

Hasil Uji Validitas

Banyaknya n uji validitas ini adalah 40 orang sehingga besarnya r tabel pada $df\ n - 2 = 40 - 2 = 38$ pada tingkat uji signifikansi 2 arah adalah :

Tabel 1.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria	Kesimpulan
1	0,801	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,620	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,637	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0,889	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0,814	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	0,748	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	0,708	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	0,625	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9	0,862	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10	0,641	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
11	0,831	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2020

Hasil uji validitas untuk pernyataan yang mewakili variabel kualitas pelayanan sebanyak 11 pernyataan telah valid karena semua item pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,312).

Tabel 1.7 Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak

Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria	Kesimpulan
1	0,773	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,669	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,751	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0,614	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0,603	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	0,614	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2020

Hasil uji validitas untuk pernyataan yang mewakili variabel kesadaran wajib pajak sebanyak 6 pernyataan telah valid karena semua item pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,312).

Tabel 1.8 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria	Kesimpulan
1	0,812	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,570	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,532	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0,531	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0,474	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	0,629	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	0,810	0,312	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2020

Hasil uji validitas untuk pernyataan yang mewakili variabel kepatuhan wajib pajak sebanyak 7 pernyataan telah valid karena semua item pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,312).

Hasil uji Reliabilitas

Setelah dilakukan pengujian validitas atas butir-butir pernyataan yang valid, tahapan selanjutnya adalah melakukan pengujian reliabilitas atas setiap butir pernyataan tersebut bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban.

Tabel 1.9 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,919	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak (X ₂)	0,747	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,742	Reliabel

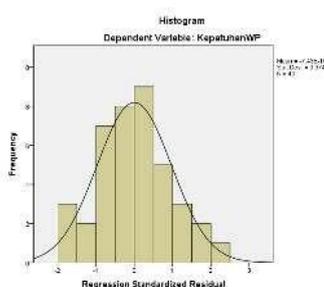
Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2020

Hasil dari pengujian reliabilitas yang menunjukkan bahwa pernyataan variabel kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak adalah reliabel karena menghasilkan nilai *cronbach's alpa* (α) lebih besar dari 0,70.

Hasil Uji Asumsi Klasik Uji

Normalitas

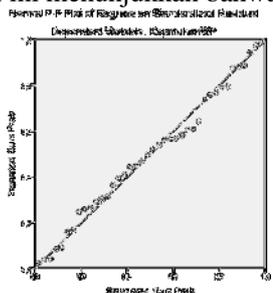
Uji ini dilakukan dengan melihat grafik histogram, P-P plot dan Kolmogorov Smirnov.



Gambar 1.3. Histogram

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan Gambar 1.3 diatas, maka dapat dijelaskan bahwa data membentuk garis kurva cenderung simetris terhadap mean (U). Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.



Gambar 1.4. P-P Plot

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan Gambar 1.4 diatas, maka dapat dijelaskan bahwa data menyebar mengikuti garis diagonal.

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

**Tabel 2.2. Hasil Uji K-S
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,02984588
Most Extreme Differences	Absolute	,089
	Positive	,089
	Negative	-,066
Kolmogorov-Smirnov Z		,565
Asymp. Sig. (2-tailed)		,906

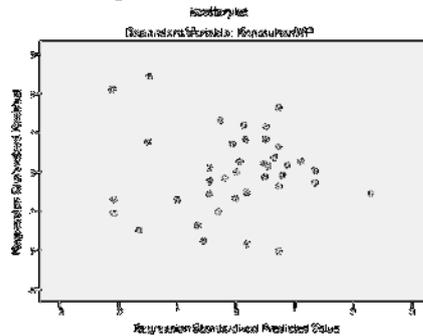
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data. Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan Tabel 2.2 diatas, maka dapat dilihat bahwa nilai *Test Statistic Kolmogrov-Smirnov* dengan nilai signifikan lebih besar dari 0,05 dan menerangkan bahwa hasil pengujian adalah terdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji ini dilakukan dengan melihat grafik scatterplot.



Gambar 1.5. Scatterplot

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan Gambar 1.5 dari grafik *scatterplot* diatas, maka dapat dijelaskan bahwa titik-titik hasil pengolahan data menyebar dibawah maupun diatas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola jelas. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedasitas atau terjadi homoskedasitas.

Uji Multikolinearitas

Uji ini dilakukan dengan melihat besarnya nilai tolerance dan VIF-nya.

Tabel 2.4. Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	KualitasPelayanan	,970	1,031
	KesadaranWP	,970	1,031

a. Dependent Variable: KepatuhanWP

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2020

Hasil pengujian multikolinearitas diatas menunjukkan bahwa variabel independen tidak mengalami multikolinearitas karena nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10.

Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 2.5. Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,302	3,622		1,188	,243
1. KualitasPelayanan	,333	,073	,558	4,596	,000
KesadaranWP	,355	,136	,316	2,602	,013

a. Dependent Variable: KepatuhanWP

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan Tabel 2.5. diatas, maka dapat diketahui persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 4,302 + 0,333 X1 + 0,355 X2 + e$$

Persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta (α) sebesar 4,302 menunjukkan bahwa jika nilai variabel kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak bernilai nol (0) atau tidak ada, maka nilai kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 4,302 satuan.

- Koefisien regresi (β) variabel kualitas pelayanan sebesar 0,333 menunjukkan bahwa jika nilai variabel independen lainnya bernilai nol (0) atau tetap dan kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka nilai kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,333 satuan.
- Koefisien regresi (β) variabel kesadaran wajib pajak sebesar 0,355 menunjukkan bahwa jika nilai variabel independen lainnya bernilai nol (0) atau tetap dan kesadaran wajib pajak mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka nilai kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,355 satuan.

Uji t

Tabel 2.6. Hasil Uji Secara Parsial Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,302	3,622		1,188	,243
1 KualitasPelayanan	,333	,073	,558	4,596	,000
KesadaranWP	,355	,136	,316	2,602	,013

a. Dependent Variable: KepatuhanWP

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2020

t_{tabel} diperoleh dengan menggunakan *degree of freedom* (df) = 37 [jumlah sampel (40) – k (3)] dengan nilai signifikan 0,05 atau 5% sehingga diperoleh nilai t_{tabel} 2,02619 (dapat dilihat pada lampiran 7). Berikut adalah hasil uji signifikansi parsial :

- Variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini memiliki nilai t_{hitung} sebesar 4,596 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai tabel distribusi t yang memiliki signifikan 0,05. Dari tabel distribusi t tersebut diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 2,02619. Oleh karena itu, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu dengan nilai 4,596 > 2,02619 dan nilai signifikan < 0,05 yaitu dengan nilai 0,000 < 0,05. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Variabel kesadaran wajib pajak pada penelitian ini memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,602 dengan nilai signifikan sebesar 0,013. Nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai tabel distribusi t yang memiliki signifikan 0,05. Dari tabel distribusi t tersebut diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 2,02619. Oleh karena itu, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu dengan nilai 2,602 > 2,02619 dan nilai signifikan < 0,05 yaitu dengan nilai 0,013 < 0,05. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji F

Tabel 2.7. Hasil Secara Simultan ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	319,981	2	159,991	16,534	,000 ^b
	Residual	358,019	37	9,676		
	Total	678,000	39			

a. Dependent Variable: KepatuhanWP

b. Predictors: (Constant), KesadaranWP, Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan Tabel 2.7. diatas, maka dapat diketahui nika F_{hitung} adalah sebesar 16,534 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai tabel distribusi F yang menggunakan signifikansi 5%. Dari tabel distribusi F tersebut diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3,25. Oleh karena itu, nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu dengan nilai 16,534 > 3,25 dan signifikan < 0,05 yaitu dengan nilai 0,000 < 0,05. Hasil pengujian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima yang berarti bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia.

Koefisien Determinasi

Tabel 2.8. Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,687 ^a	,472	,443	3,111

a. Predictors: (Constant), KesadaranWP, KualitasPelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan Tabel 2.8 diatas, maka dapat diketahui nilai *R Square* adalah sebesar 0,443. Hal ini berarti sebesar 44,3% variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak sedangkan sisanya 55,7% variabel kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, pemeriksaan pajak dan lainnya.

Pembahasan

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia

Variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari adanya pelayanan yang baik dan suasana nyaman yang disediakan oleh KPP Pratama Medan Polonia akan membuat wajib pajak menjadi senang untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Variabel kualitas kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang disenangi oleh wajib pajak akan membuat wajib pajak sadar terhadap kewajiban perpajakannya yang harus dilakukukannya.

2. Pengaruh Kualias Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis pada penelitian ini terjawab dimana secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Subarkah dan Dewi (2017), secara parsial juga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut responden selaku wajib pajak di KPP Medan Polonia sudah memiliki sarana dan fasilitas pelayanan pajak yang memadai, prosedur pelayanan pajak juga mudah dan tidak berbelit-belit, KPP juga sudah memberikan rasa aman kepada wajib pajak dalam melakukan kewajibannya, serta KPP bersedia memberikan informasi yang jelas dan dapat dimengerti oleh wajib pajak mengenai peraturan pajak, namun masih terdapat kekurangan misalnya KPP kurang cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul pada wajib pajak.

3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis pada penelitian ini terjawab dimana secara parsial kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Tulenan, dkk (2017) yang menyatakan ada pengaruh positif signifikan kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut responden selaku wajib pajak memiliki kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara, sehingga wajib pajak selalu patuh melaporkan SPT masa ke kantor pajak selambat- lambatnnya tanggal 20 bulan berikutnya, wajib pajak juga selalu melaporkan SPT tahunan selambat-lambatnya 3 bulan setelah tahun akhir pajak, serta wajib pajak mengadakan pembukuan yang diselenggarakan dengan baik serta mencerminkan keadaan yang sebenarnya, namun kendala yang dihadapi oleh petugas KPP adalah tidak semua wajib pajak mau menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar meskipun mengetahui jika pajak yang dibayarkannya tidak sesuai dengan undang-undang perpajakan.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis pada penelitian ini terjawab dimana secara simulta kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu :

1. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia
2. Secara parsial kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia
3. Secara simultan kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia

Saran

Saran yang peneliti anjurkan adalah :

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak, disarankan untuk meningkatkan Motivasi Wajib Pajak dengan meningkatkan pengetahuan wajib pajak orang pribadi dengan cara memberikan penjelasan yang singkat,

sederhana, dan mudah untuk dimengerti agar timbul kesadaran wajib pajak yang baik, selain itu juga petugas fiskus pada Kantor Pelayanan Pajak diharapkan dapat lebih ramah dalam melayani wajib pajak terutama pada saat mendekati akhir bulan Maret dikarenakan ini dimana bulan untuk pelaporan pajak untuk wajib pajak pribadi tahunan.

2. Kesadaran wajib pajak perlu ditingkatkan dalam diri wajib pajak. Kesadaran akan pentingnya keberadaan pajak dalam kehidupan bernegara dapat disosialisasikan sehingga dapat menambah jumlah kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi mengenai undang - undang perpajakan dan hal - hal filosofis yang sifatnya mendasar dalam undang - undang perpajakan seperti apa itu pajak, hal - hal yang melatarbelakangi pajak, tujuan diterapkannya pajak perlu ditegaskan dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan melalui berbagai media maupun dilakukan secara langsung kepada masyarakat.
3. Pengetahuan pajak dapat ditingkatkan dengan cara wajib pajak perlu memahami dan mengetahui dasar-dasar pajak agar mereka paham atas kewajibannya sebagai warga negara yang baik. Di sini diharapkan Direktorat Jenderal Pajak dapat meningkatkan sosialisasi baik formal maupun non formal. Sosialisasi tersebut sebaiknya difokuskan pada pemahaman mengenai hal-hal mendasar seperti hak dan kewajiban Wajib Pajak. Dan dari pihak Kantor Pelayanan Pajak harus lebih memiliki inisiatif untuk memberikan informasi yang lebih banyak mengenai perpajakan agar wajib pajak lebih memiliki pengetahuan yang banyak mengenai perpajakan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, terdapat sebesar 55,7% faktor atau variabel terkait pada variabel dependen yang belum dijadikan penelitian, diharapkan dapat meneliti variabel tersebut seperti sosialisasi perpajakan, sanksi pajak dan pemeriksaan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan IV, Semarang: Penerbit BP-Universitas Diponegoro.
- Pohan, Chairil Anwar. 2016. *Pedoman Lengkap Pajak Pertambahan Nilai*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2017. *Perpajakan: Konsep & Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Subarkah, J., & Dewi, M. W. (2017). Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sukoharjo. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 17(02).
- Sunyoto, Danang. 2013. *Metode Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Tulenan, R. A., Sondakh, J. J., & Pinatik, S. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bitung. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2).
- Yustika. 2015. *Membangun Ekonomi Nasional yang Kokoh*. Malang: Universitas Muhammadiyah.