

DETERMINASI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA PETISAH

Syamsul Bahri Arifin

Universitas Harapan Medan
E-mail: bahrisyamsul47@yahoo.com

Rizki Fillhayati Rambe

Universitas Harapan Medan
E-mail: fillhayati@hotmail.com

Nurainun Julipa

Universitas Harapan Medan
E-mail: nurainunjulipa01@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan pengaruh motivasi pembayar pajak, pengetahuan pajak, kualitas layanan dan kesadaran pembayar pajak terhadap kepatuhan pembayar pajak di KPP Pratama Medan Petisah. Sampel pada penelitian ini adalah 100 pembayar pajak individu yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah. Teknik penganalisaan data menggunakan Analisa Regresi Berganda. Hasilnya adalah motivasi pembayar pajak dan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pembayar pajak, sedangkan pengetahuan pajak dan kesadaran pembayar pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan pembayar pajak.

Kata kunci: Motivasi Pembayar Pajak, Pengetahuan Pajak, Kesadaran dan Kepatuhan Pembayar Pajak, Kualitas Layanan.

Abstract

This study aims to determine the effect of taxpayer motivation, tax knowledge, service quality and awareness of taxpayers on taxpayer compliance in KPP Pratama Medan Petisah. The sample in this study was 100 individual taxpayers registered at KPP Pratama Medan Petisah. The data analysis technique used is multiple regression analysis. The results showed that taxpayer motivation and service quality do not have a significant effect on taxpayer compliance, while tax knowledge and awareness of taxpayers have a significant effect on taxpayer compliance.

Key words: Taxpayer's Motivation, Tax Knowledge, Taxpayer Awareness and Taxpayer Compliance, Service Quality.

1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan penerimaan negara yang dominan baik untuk belanja rutin negara atau pun infrastruktur. Hal inilah yang menunjukkan bahwa pajak merupakan hal utama dalam pembiayaan pembangunan di Indonesia. Kegiatan pembangunan saat ini tidak terlepas dari partisipasi dan peran serta dari seluruh masyarakat yang membayar pajak pada negara sesuai dengan hak dan kewajiban pajaknya baik wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Oleh sebab itu, pajak sebagai salah satu sumber penerimaan terbesar bagi negara ikut berperan besar dalam menentukan sampai sejauh mana keberhasilan pembangunan yang dilakukan bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat. Untuk memaksimalkan pencapaian tujuan pemerintah, maka diharapkan wajib pajak dan masyarakat menunjukkan kepatuhannya dengan mengikuti peraturan perpajakan berlaku.

Sejak tahun 1983 reformasi perpajakan di Indonesia sudah dimulai dengan peralihan sistem perpajakan yang paling mendasar, yaitu digantikannya sistem *official assessment system* menjadi *self assessment system*. *Official assesment system* adalah fiskus diberi wewenang untuk menghitung besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Sedangkan untuk *self assesment system* adalah sistem pemungutan pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang dibayar atau sudah dipotong oleh pihak lain, membayar pajak yang harus dibayar dan melaporkan ke kantor pajak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan yang berlaku. Diharapkan dengan adanya *self assesment system* wajib pajak menjadi sadar akan kewajibannya.

Upaya pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan sudah menyiapkan delapan langkah yang dinilai dapat mendukung pembangunan dan pertumbuhan ekonomi secara berkelanjutan. Melaksanakan reformasi pajak secara konsisten dan berkelanjutan. Meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam bentuk kemudahan pelaporan, pembayaran, dan kemudahan akses informasi perpajakan. Pemerintah mengklaim akan meningkatkan efektivitas penyuluhan dan hubungan masyarakat dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Meningkatkan ekstensifikasi, intensifikasi, dan penegakan hukum perpajakan. Meningkatkan efektivitas pemeriksaan dan penagihan. Meningkatkan kapasitas Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang meliputi penguatan sumber daya manusia, teknologi informasi, dan anggaran. Memanfaatkan hasil kebijakan pengampunan pajak, yaitu perluasan basis pajak dan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Melakukan identifikasi dan penggalan potensi pajak dengan kerja sama internasional, serta pelaksanaan program keterbukaan informasi keuangan untuk kepentingan perpajakan. Upaya-upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak serta membuat wajib pajak menjadi patuh akan kewajibannya.

Menurut Direktorat Jenderal Pajak, dari jumlah wajib pajak orang pribadi yang wajib melaporkan SPT Tahunan sebanyak 18,3 juta sampai dengan tanggal 31 Maret 2018 jumlah wajib pajak yang baru melaporkan SPT-nya sebanyak 10,93 juta wajib pajak. Termasuk di dalamnya adalah 270 ribu SPT Tahunan wajib pajak badan, Sebesar 93 persen wajib pajak yang melaporkan menggunakan metode *E-Filing*. Namun, pemerintah sudah menargetkan ada 15.584.481 pelapor SPT Tahunan atau 85 persen dari wajib pajak yang wajib melapor SPT sampai akhir tahun untuk tahun pajak 2018 (sumber: ortax.org, 01 April 2019), berarti realisasi kepatuhan wajib pajak belum terpenuhi dikarenakan target tidak tercapai. Oleh sebab itu, upaya-upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan pajak belum terealisasi dengan baik sehingga masih ada wajib pajak yang belum sadar akan kewajiban perpajakannya yang menyebabkan wajib pajak tidak patuh.

Kepatuhan wajib pajak merupakan persoalan yang sejak dulu menjadi persoalan di Direktorat Jendral Pajak (DJP). Walaupun Direktorat Jendral Pajak (DJP) telah banyak melakukan terobosan untuk menyederhanakan administrasi perpajakan dan melakukan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak agar wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakan dengan baik, namun kenyataannya masih banyak wajib pajak yang belum

sepenuhnya memenuhi kewajibannya. Isu kepatuhan dan hal-hal yang menyebabkan ketidakpatuhan serta upaya meningkatkan kepatuhan menjadi salah satu agenda penting baik di negara-negara maju maupun di negara-negara berkembang seperti halnya Indonesia. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan penerimaan pajak pemerintah harus meningkatkan kepatuhan perpajakan (*tax compliance*).

Motivasi merupakan daya penggerak/pendorong untuk melakukan sesuatu pekerjaan, yang bisa berasal dari dalam diri dan juga dari luar. Menurut Herzberg (2011) dua Faktor yang dapat mempengaruhi motivasi yang pertama adalah faktor motivasional merupakan hal-hal yang sifatnya intrinsik atau bersumber dari dalam diri seseorang, sedangkan faktor kedua adalah faktor *hygiene* atau pemeliharaan yang merupakan faktor-faktor dengan sifat ekstrinsik yang bersumber dari luar diri individu yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang. Begitu pula dalam hal perpajakan, terdapat faktor intrinsik dan ekstrinsik yang mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil Penelitian Ginting, dkk (2017) menyatakan bahwa Motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian Setiyani, dkk (2018) Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan pajak merupakan informasi yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakannya. Menurut Ginting, dkk (2017) Pengetahuan perpajakan digunakan oleh wajib pajak sebagai informasi pajak dalam melakukan tindakan pajak seperti menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan jumlah pajak yang disetorkan. Menurut Basit (2014), pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT. Hasil penelitian Setiyani, dkk (2018), Ginting, dkk(2017) dan Wulandari dan Suyanto(2014) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan menurut Zulhazmi dan Kwarto (2019) pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia. Menurut (Pranadatta, 2014:3) semakin meningkatnya kualitas pelayanan pajak oleh instansi pemerintah diharapkan semakin membuat wajib pajak mengerti betapa pentingnya membayarkan pajak demi pembangunan negara. Sedangkan Menurut (Supadmi, 2009:9) Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus, Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya. Pelayanan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Winerungan, 2013). Hasil Penelitian Susmita dan Supadmi (2016) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian As'ari

dan Erawati (2018) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut (Rahayu, 2017:191) menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Dengan kesadaran yang tinggi akan memberikan pengaruh kepada meningkatkan kepatuhan pajak yang lebih baik lagi. Dalam penelitian Samitra (2015:51), berpendapat bahwa kesadaran wajib pajak yaitu sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Untuk mengetahui capaian rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah, berikut ini disajikan data realisasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Medan Petisah periode 2015-2019:

Tabel I
 KPP Pratama Medan Petisah
 Data Realisasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Periode 2015-2019

No	Uraian	Tahun				
		2015	2016	2017	2018	2019
1.	WP terdaftar	88.595	93.817	100.323	105.371	112.434
2.	WP terdaftar wajib SPT	37.605	39.782	36.101	38.593	45.105
3.	Realisasi SPT	25.307	29.525	29.344	29.747	32.699
4.	Rasio kepatuhan (3:2)	67,30%	74,22%	81,28%	77,08%	72,50%

Sumber: KPP Pratama Medan Petisah, 2020

Tabel I di atas dapat disampaikan bahwa rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah selama tahun 2015-2019 terjadi fluktuasi kenaikan dan penurunan, meskipun tiap tahunnya fluktuatif kenaikan dan penurunan persentase rasio kepatuhan tidak stabil. Akan tetapi, pada tahun 2015-2016 persentase rasio kepatuhan mengalami kenaikan sebesar 6,92%, pada tahun 2016-2017 persentase rasio kepatuhan mengalami kenaikan sebesar 7,06% sedangkan pada tahun 2017-2018 persentase rasio kepatuhan kembali mengalami penurunan sebesar 4,20%, dan akhirnya pada tahun 2018-2019 juga mengalami penurunan persentase rasio kepatuhan sebesar 4,58%.

Dengan demikian dari data di atas dapat diketahui bahwa selama lima tahun tidak sepenuhnya wajib pajak yang telah terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah dan wajib terdaftar SPT Tahunan mau melaporkan kewajiban pajaknya dengan tepat waktu sehingga tiap tahun persentase kepatuhan wajib pajak cenderung tidak stabil. Meskipun terjadi kenaikan wajib pajak terdaftar setiap tahunnya tetapi dilihat dari persentase kepatuhan belum mencapai target yang ditetapkan oleh DJP. Maka dari itu DJP (Direktorat Jenderal Pajak) akan terus melakukan perubahan perbaikan terhadap sistem perpajakan untuk mendapatkan hasil yang memuaskan serta akan meningkatkan tingkat kesadaran wajib pajak dan membuat wajib pajak patuh akan kewajiban perpajakannya.

2. TINJAUAN LITERATUR

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Rahayu, 2010:19) Kepatuhan wajib pajak adalah memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of complince*) yang merupakan tulang punggung sistem

self assessment, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Jenis-jenis kepatuhan Wajib Pajak ada dua macam menurut (Rahayu, 2010: 138), yaitu:

- 1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut sudah benar atau belum. Yang penting Surat Pemberitahuan (SPT) PPh sudah disampaikan sebelum tanggal 31 Maret untuk tahun pajak sebelumnya.
- 2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Disini wajib pajak yang bersangkutan, selain memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi dan hakekat Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut.

Motivasi Wajib Pajak

Motivasi adalah daya penggerak/pendorong untuk melakukan sesuatu pekerjaan, yang bisa berasal dari dalam diri dan juga dari luar (Dalyono, 2005:55). Sedangkan Dalam penelitian (Setiyani, dkk, 2018:4) berpendapat bahwa motivasi wajib pajak merupakan kekuatan potensial dari wajib pajak yang bisa melatar belakangi untuk membayar pajak secara sukarela. Motivasi ini bisa dari dalam ataupun luar individu wajib pajak. Motivasi dari luar wajib pajak bisa berasal dari lingkungan, kerabat, teman kerja, aparat perpajakan yang mendorong untuk membayar pajak. Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disampaikan bahwa motivasi wajib pajak adalah dorongan yang terdapat dalam diri wajib pajak baik sifatnya internal ataupun eksternal merupakan untuk ikut serta membayar pajak kepada negara berupa iuran yang dapat dipaksakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku tanpa mendapatkan prestasi kembali dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

Menurut Herzberg terdapat dua faktor yang mempengaruhi motivasi, yang pertama adalah faktor motivasional yang merupakan hal-hal yang sifatnya intrinsik atau bersumber dari dalam diri seseorang, sedangkan faktor kedua adalah faktor *hygiene* atau pemeliharaan yang merupakan faktor-faktor dengan sifat ekstrinsik yang bersumber dari luar diri individu yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang. Begitu pula dalam hal perpajakan, terdapat faktor intrinsik (dari dalam) dan ekstrinsik (dari luar) yang mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Adanya motivasi akan mempengaruhi patuh atau tidaknya wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi motivasi wajib pajak dalam hal membayar pajak dan melaporkan perpajakannya maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhannya. Sehingga penerimaan pajak oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) juga semakin meningkat. Penelitian yang mendukung pengaruh motivasi terhadap kepatuhan wajib pajak dilakukan oleh Setiyani, dkk (2018) menyatakan motivasi wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis alternatif terkait adalah sebagai berikut.

H1: Motivasi Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah.

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah informasi yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakannya (Carolina, 2009:7). Seorang wajib pajak tentunya membutuhkan pengetahuan dan juga ilmu pajak dalam

menjalankan proses administrasi perpajakan. Pengetahuan tersebut diantaranya terkait Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) mengenai kewajiban wajib pajak seperti mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menghitung pajak yang terutang, membayar pajak, dan juga melaporkan surat pemberitahuan (SPT) serta batas-batas pembayaran dan pelaporan yang sudah ditentukan sesuai ketentuan undang-undang perpajakan. Hal-hal demikianlah yang harus diketahui oleh seorang wajib pajak agar terciptanya kepatuhan wajib pajak (Prakoso dkk, 2019:22).

Penelitian mengenai variabel ini dilakukan oleh Ginting, dkk (2017) menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2015) menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis alternatif terkait, sebagai berikut.

H2: Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Menurut (Tjiptono, 2008:26) Kualitas pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi, kualitas pelayanan biasa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan wajib pajak. Pelayanan pada kantor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Nurhakim dkk, 2015:3428).

Memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak maka wajib pajak akan senantiasa memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak karena dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, mereka akan merasa senang dan merasa dimudahkan serta terbantu dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Penelitian mengenai variabel ini dilakukan oleh Susmita dan Supadmi (2016) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2015) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis alternatif terkait, sebagai berikut.

H3: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Nasution, 2006:7).

Kesadaran wajib pajak atas perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak yang rendah sering kali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak terpungut. Sikap kesadaran yang tinggi mengenai pemahaman akan manfaat dan pentingnya pajak bagi kesejahteraan masyarakat dan dalam memajukan pembangunan daerah maupun pembangunan secara menyeluruh dapat mendorong seseorang untuk turut serta mewujudkan tanggung jawabnya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian mengenai variabel ini dilakukan oleh Setiyani, dkk (2018) menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2015) menyatakan kesadaran wajib pajak

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesis alternatif terkait adalah sebagai berikut.

H4: Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif, yaitu untuk mengetahui pengaruh motivasi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah. Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Medan Petisah di Jl. Asrama No. 7A, Sei Sikambing C. II, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara.

Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah pada tahun 2019 sebanyak 45.105 Wajib Pajak terdaftar wajib SPT. Sedangkan, sampel penelitian diambil dengan menggunakan metode slovin yaitu sebanyak 100 responden yang diharapkan telah dapat mewakili wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah. Untuk teknik Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*.

Sumber data penelitian ini menggunakan data primer dalam bentuk kuesioner penelitian yang berisi pernyataan mengenai permasalahan yang sedang diteliti yaitu motivasi, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner atau angket yang diberikan kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah.

Penelitian ini memiliki 2 jenis variabel yaitu, variabel independen dan variabel dependen. Untuk variabel independen yaitu motivasi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak. Sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.

Tabel II Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak adalah memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (voluntary of complince) merupakan tulang punggung sistem self assessment, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktumembayar dan melaporkan pajaknya tersebut.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke kantor pajak 2. Kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu. 3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar 4. Kepatuhan dalam membayar tunggakan. 	Likert
	Sumber : Rahayu (2010:19)	Sumber: Rahayu, (2010: 138)	
Motivasi Wajib Pajak (X1)	Motivasi Wajib Pajak merupakan kekuatan potensial dari wajib pajak yang bisa melatarbelakangi untuk membayar pajak secara sukarela.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Motivasi intrinsik 2. Motivasi ekstrinsik 	Likert
	Sumber: Setiyani, dkk (2018:4)	Sumber: Ghoni (2012)	

Tabel II Definisi Operasional Variabel - *lanjutan*

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak adalah memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (voluntary of complince) merupakan tulang punggung sistem self assessment, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktumembayar dan melaporkan pajaknya tersebut. Sumber : Rahayu (2010:19)	5. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke kantor pajak. 6. Kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu. 7. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar. 8. Kepatuhan dalam membayar tunggakan. Sumber: Rahayu, (2010: 138)	Likert
Motivasi Wajib Pajak (X1)	Motivasi Wajib Pajak merupakan kekuatan potensial dari wajib pajak yang bisa melatarbelakangi untuk membayar pajak secara sukarela. Sumber: Setiyani, dkk (2018:4)	3. Motivasi intrinsik. 4. Motivasi ekstrinsik. Sumber: Ghoni (2012)	Likert
Pengetahuan Perpajakan (X2)	Pengetahuan perpajakan adalah informasi yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakannya. Sumber : Carolina (2009:7)	1. Pengetahuan Tentang kepemilikan NPWP 2. Pengetahuan tentang hak dan kewajiban WP. 3. Pengetahuan tentang sanksi. 4. Pengetahuan tentang PTKP dan tarif pajak. 5. Pengetahuan peraturan pajak melalui sosialisasi. Sumber: Mahmud, dkk (2017)	Likert
Kualitas Pelayanan (X3)	Kualitas pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi, kualitas pelayanan biasa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sumber : Tjiptono (2008:26)	1. Petugas pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik. 2. Petugas pajak bersifat sopan dalam melayani wajib pajak. 3. Petugas pajak memberikan penyuluhan kepada WP tentang hak dan kewajiban perpajakan. 4. Petugas pajak memberikan informasi dan solusi kepada wajib pajak. Sumber : Suhendri (2015)	Likert
Kesadaran Wajib Pajak (X4)	Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sumber : Nasution (2006:7)	1. Pajak merupakan sumber penerimaan negara. 2. Pajak yang dibayar dapat digunakan untuk menunjang pembangunan negara. 3. Penundaan membayar pajak dapat merugikan negara. 4. Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar sangat merugikan negara. Sumber : Widiyati dan Nurlis (2010)	Likert

Teknik analisis data pada penelitian ini adalah Analisis Regresi Linear Berganda. Teknik analisis datanya terdiri dari beberapa pengujian, yaitu dimulai dengan Analisis Deskriptif. Selanjutnya Pengujian Kualitas Data, terdiri dari Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Dilanjutkan dengan Uji Asumsi Klasik, terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas dan Uji Heteroskedastisitas. Kemudian, dilakukan Uji Koefisien Determinasi dan Uji Kelayakan Model, yang terakhir adalah Uji Hipotesis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Hasil Penelitian

Deskripsi Karakteristik Responden

Untuk jenis kelamin dapat disampaikan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP untuk laki-laki sebanyak 82 orang (82%), sedangkan untuk wajib pajak orang pribadi dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 18 orang (18%). Dengan demikian, dapat disampaikan bahwa pada penelitian ini lebih dominan wajib pajak dengan jenis kelamin laki-laki daripada perempuan dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Untuk kelompok umur dapat disampaikan bahwa wajib pajak dengan umur 19-29 tahun sebanyak 14 orang (14%), sedangkan untuk umur 30-35 tahun sebanyak 32 orang (32%), dan terakhir untuk umur >35 tahun sebanyak 54 orang (54%). Dengan demikian, dapat disampaikan bahwa pada penelitian ini lebih dominan untuk wajib pajak dengan umur >35 tahun daripada kelompok umur lainnya pada saat melaporkan kewajiban pajaknya di KPP setempat.

Untuk kelompok pendidikan dapat disampaikan bahwa wajib pajak orang pribadi dengan pendidikan SMU sebanyak 64 orang (64%), untuk pendidikan D3 sebanyak 13 orang (13%), sedangkan pendidikan Sarjana sebanyak 23 orang (23%). Dengan demikian, dapat disampaikan bahwa penelitian ini lebih dominan wajib pajak dengan pendidikan SMU dari pada kelompok pendidikan lainnya dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajaknya.

Untuk kelompok jenis pekerjaan dapat disampaikan bahwa wajib pajak orang pribadi dengan jenis pekerjaan PNS sebanyak 13 orang (13%), wirausaha sebanyak 32 orang (32%), swasta sebanyak 55 orang (55%) dan lainnya sebanyak 0 orang (0%). Dengan demikian, dapat disampaikan bahwa penelitian ini lebih dominan wajib pajak dengan jenis pekerjaan swasta daripada kelompok jenis pekerjaan lainnya dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajaknya.

Untuk lama terdaftar sebagai wajib pajak dapat disampaikan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar < 1 tahun sebanyak 0 orang (0%), sedangkan untuk lama terdaftar >1-5 tahun sebanyak 77 orang (77%), dan terakhir untuk lama terdaftar >5 tahun sebanyak 23 orang (23%). Dengan demikian, dapat disampaikan bahwa wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya lebih dominan untuk lama terdaftar >1-5 tahun.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian validitas dari pengolahan tabulasi jawaban yang diberikan oleh wajib pajak atas tiap item kuesioner yang terdapat pada motivasi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak seperti yang dapat disajikan pada tabel dibawah ini, yaitu:

Tabel IV Hasil Uji Validitas

No.	Variabel Penelitian	Item Kuesioner	Pearson Correlation		Hasil
			r hitung	r tabel	
1	Motivasi Wajib Pajak (X1)	Mot wp 1	0,623	0,1966	Valid
		Mot wp 2	0,764		
		Mot wp 3	0,659		
		Mot wp 4	0,742		

Tabel IV Hasil Uji Validitas - Lanjutan

No.	Variabel Penelitian	Item Kuesioner	Pearson Correlation		Hasil
			r hitung	r tabel	
2	Pengetahuan Perpajakan (X2)	Peng.Pjk1	0,751	0,1966	Valid
		Peng.Pjk 2	0,813		
		Peng.Pjk 3	0,728		
		Peng.Pjk 4	0,525		
		Peng.Pjk 5	0,759		
3	Kualitas Pelayanan (X3)	Kual pel 1	0,781	0,1966	Valid
		Kual pel 2	0,644		
		Kual pel 3	0,615		
		Kual pel 4	0,739		
4	Kesadaran Wajib Pajak (X4)	Kes.WP 1	0,787	0,1966	Valid
		Kes.WP 2	0,649		
		Kes.WP 3	0,605		
		Kes.WP 4	0,748		
5	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kep.WP 1	0,703	0,1966	Valid
		Kep.WP 2	0,740		
		Kep.WP 3	0,681		
		Kep.WP 4	0,680		

Sumber: data diolah SPSS, 2020

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel (Ghozali, 2016: 53). Pada penelitian ini jumlah sampel (n) = 100 dan besarnya df dapat dihitung $100 - 2 = 98$ sehingga nilai r tabel dengan df = 98 adalah 0,1966.

Pada tabel IV di atas pengujian validitas menunjukkan bahwa setiap item kuesioner yang terdapat pada variabel motivasi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai r hitung > r tabel sehingga hasil pengujian disimpulkan bahwa seluruh item kuesioner dapat dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Berikut ini dapat disajikan hasil pengujian reliabilitas dari pengolahan tabulasi jawaban yang diberikan oleh wajib pajak orang pribadi pada variabel motivasi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak seperti yang dapat disajikan pada tabel di bawah ini, yaitu:

Tabel V Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha		Hasil Simpulan
		Reliability Statistic	Nilai koefisien	
1	Motivasi wajib pajak	0,652	0,6	Reliabel
2	Pengetahuan perpajakan	0,776		
3	Kualitas pelayanan	0,652		
4	Kesadaran wajib pajak	0,658		
5	Kepatuhan wajib pajak	0,652		

Sumber: data diolah SPSS, 2020

Pada tabel V di atas, pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa variabel motivasi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Dengan demikian, dari pengujian reliabilitas di atas dapat diambil kesimpulan bahwa semua variabel dapat dinyatakan reliabel, sehingga

menunjukkan bahwa responden wajib pajak orang pribadi memberikan jawaban konsisten dari tiap kuesioner penelitian tersebut.

Uji Asumsi Klasik

Hasil dari uji asumsi klasik dapat dilihat pada Tabel VI di bawah ini.

Tabel VI Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas	Asymp. Sig. (2-tailed)		0,560	>0,05
Uji Multikolinearitas	Total_Mot_Wp	Tolerance	.821	>0,1
	Total_Peng_Pjk		.393	
	Total_Kual_Pel		.877	
	Total_Kes_Wp		.345	
Uji Heteroskedastisitas	Total_Mot_Wp	VIF	1.218	<10
	Total_Peng_Pjk		2.544	
	Total_Kual_Pel		1.140	
	Total_Kes_Wp		2.895	
Uji Heteroskedastisitas	Total_Mot_Wp		.174	>0,05
	Total_Peng_Pjk	Sig.	.538	
	Total_Kual_Pel		.963	
	Total_Kes_Wp		.124	

Sumber: Data yang diolah, 2020

Pada tabel VI di atas, hasil pengujian normalitas yang diperoleh mempunyai nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,560, nilai signifikansi $0,560 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi di atas mempunyai nilai *residual* berdistribusi normal dan telah memenuhi asumsi normalitas.

Selanjutnya, untuk hasil pengujian multikolinearitas diperoleh bahwa variabel motivasi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak mempunyai nilai *Tolerance* > 0.1 dan nilai VIF < 10, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa antar variabel bebas (motivasi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak) tidak mempunyai korelasi satu sama lain.

Yang terakhir, untuk pengujian heteroskedastisitas, hasil pengujian *Glejser* menunjukkan nilai signifikansi untuk variabel motivasi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak mempunyai nilai signifikansi > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi di atas tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel VII Analisis Regresi Linear Berganda

	Unstandardized Coefficients B	t hitung	Sig.
(Constant)	5.067		
Total_Mot_Wp	.047	.612	.542
Total_Peng_Pjk	.214	2.487	.015
Total_Kual_Pel	-.025	-.353	.725
Total_Kes_Wp	.464	4.166	.000
R Square		0,544	
F hitung		28,335	
Sig.		0,000	

Sumber: Data diolah, 2020

Analisis Regresi Linear Berganda

Pada tabel VII di atas, hubungan antara variabel motivasi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak dapat disajikan dalam persamaan berikut ini:

$$Y = 5.067 + 0,047X_1 + 0,214X_2 - 0.025X_3 + 0,464X_4 + e$$

Berdasarkan hasil persamaan di atas dapat disajikan hasil interpretasi hubungan variabel independen dengan dependen sebagai berikut:

1. Variabel motivasi wajib pajak mempunyai nilai koefisien 0,047 dan bernilai positif, berarti bila terjadi kenaikan satu poin pada variabel motivasi wajib pajak diduga dapat menaikkan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,047 dengan asumsi variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak mempunyai nilai koefisien tetap (nol).
2. Variabel pengetahuan perpajakan mempunyai nilai koefisien 0,214 dan bernilai positif, berarti bila terjadi kenaikan satu poin pada variabel pengetahuan perpajakan diduga dapat menaikkan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,214 dengan asumsi variabel motivasi wajib pajak, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak mempunyai nilai koefisien tetap (nol).
3. Variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai koefisien -0,025 dan bernilai negatif, berarti bila terjadi kenaikan satu poin pada kualitas pelayanan diduga dapat menurunkan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar -0,025 dengan asumsi variabel motivasi wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak mempunyai nilai koefisien tetap (nol).
4. Variabel kesadaran wajib pajak mempunyai nilai koefisien 0,464 dan bernilai positif, berarti bila terjadi kenaikan satu poin pada variabel kesadaran wajib pajak diduga dapat menaikkan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,464 dengan asumsi variabel motivasi wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan mempunyai nilai koefisien tetap (nol).

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil koefisien determinasi yang terdapat pada tabel VII di atas, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,544 menunjukkan bahwa variabel motivasi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak mempunyai hubungan yang kuat dengan variabel kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah. Variabel kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah sebesar 54,40% dapat dijelaskan oleh variabel motivasi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak, lalu sisanya sebesar 45,60% dapat dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti seperti pemeriksaan pajak, penagihan pajak dan lain-lain..

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Pada tabel VII dari hasil uji kelayakan model diperoleh nilai F hitung sebesar 28.335 pada probabilitas 0,000. Jumlah sampel penelitian sebanyak $n = 100$ dimana $df (1) = k - 1 = 5 - 1 = 4$ dan $df (2) = n - k = 100 - 5 = 95$ maka diperoleh nilai F tabel = 2,467 pada probabilitas 0,05. Dari hasil pengujian simultan di atas menunjukkan bahwa F hitung $>$ F tabel yaitu sebesar $28,335 > 2,467$ sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Uji Hipotesis (Uji t)

Jumlah sampel penelitian sebanyak $n = 100$ dimana $df = n - k = 100 - 4 = 96$ maka diperoleh nilai t tabel = 1,985 pada probabilitas 0,05. Berdasarkan tabel IV.17 di atas dapat disajikan penjelasan atas hasil interpretasi pengujian parsial yaitu sebagai berikut:

- a. Variabel motivasi wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak karena mempunyai nilai t hitung $< t$ tabel yaitu $0,612 < 1,985$ pada probabilitas $0,542 > 0,05$ sehingga hipotesis penelitian H1 ditolak.
- b. Variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak karena mempunyai nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $2,487 > 1,985$ pada probabilitas $0,015 < 0,05$ sehingga hipotesis penelitian H2 diterima.
- c. Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak karena mempunyai nilai t hitung $< t$ tabel yaitu $-0,353 < 1,985$ pada probabilitas $0,752 > 0,05$ sehingga hipotesis penelitian H3 ditolak.
- d. Variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak karena mempunyai nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $4,166 > 1,985$ pada probabilitas $0,000 < 0,05$ sehingga hipotesis penelitian H4 diterima.

Pembahasan Penelitian

Pengaruh Motivasi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang diperoleh dapat disampaikan bahwa motivasi wajib pajak berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiyani, dkk (2018) yang menyatakan bahwa motivasi wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Motivasi yang didapatkan belum tentu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah. Hal ini dikarenakan wajib pajak belum memiliki motivasi yang kuat untuk patuh dalam memenuhi kewajibannya dalam hal perpajakan. Pemahaman serta niat tulus ikhlas dalam membayar pajak demi terciptanya gotong royong merupakan aspek yang perlu disosialisasikan kepada masyarakat agar nantinya motivasi dapat tumbuh sehingga kepatuhan dapat terwujud.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang diperoleh dapat disampaikan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi atau baik pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ginting, dkk (2017) menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak mengetahui dan memahami seluruh ketentuan terkait dengan kewajiban perpajakan yang berlaku maka wajib pajak akan mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya, dengan kata lain dengan tingkat pengetahuan perpajakan yang baik dan memadai yang dimiliki oleh masyarakat khususnya wajib pajak, maka akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan (Rahayu, 2010:29).

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang diperoleh dapat disampaikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh As'ari dan Erawati (2018) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik belum tentu dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah. Hal ini dikarenakan setiap orang memiliki persepsi yang berbeda antara satu sama lain atas pelayanan yang diberikan oleh fiskus terkait dengan informasi perpajakan. Selain itu, apa yang dialami dan dirasakan oleh wajib pajak atas pelayanan dari fiskus pada

dasarnya tidak selalu sama sehingga terkadang fiskus memberikan pelayanan yang ramah pada wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang diperoleh dapat disampaikan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Petisah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiyani, dkk (2018) yang menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sikap kesadaran yang tinggi mengenai pemahaman akan manfaat dan pentingnya pajak bagi kesejahteraan masyarakat dan dalam memajukan pembangunan daerah maupun pembangunan secara menyeluruh dapat mendorong seseorang untuk turut serta mewujudkan tanggung jawabnya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh motivasi wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Petisah, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi wajib pajak dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah. Sedangkan, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah

Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. KPP Pratama Medan Petisah sebaiknya memberikan sosialisasi perpajakan secara rutin dan berkesinambungan pada wajib pajak yang belum begitu memahami ketentuan dan peraturan perpajakan yang berlaku agar kedepannya akan meningkatkan motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sesuai peraturan perpajakan yang berlaku dan tidak terjadi pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi administrasi dan sanksi bunga.
2. Seluruh pegawai pajak di KPP Pratama Medan Petisah sebaiknya dapat terus memberikan pelayanan yang berkualitas pada tiap wajib pajak serta melakukan perbaikan bila diperlukan atas pelayanan yang diberikan pada wajib pajak orang pribadi sehingga cepat atau lambat wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan pengujian ulang terhadap model penelitian ini disarankan untuk menambahkan variabel-variabel lain yang tidak diteliti seperti sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan dan lain-lain

DAFTAR PUSTAKA

- As'ari, N. G., & Erawati, T. (2018). "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop)". *Akuntansi Dewantara*, Vol. 2, No. 1.
- Basit, A. (2014). "Pengaruh Persepsi Kontrol Perilaku, Pengetahuan Pajak Dan Persepsi Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Tekun*, Vol. 5, No. 1.
- Carolina, Veronica. (2009). *Pengetahuan Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

- Dalyono, M. (2005). Buku Psikologi Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ginting, A. V. L., Sabijono, H., & Pontoh, W. (2017). "Peran Motivasi Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WP OP Kecamatan Malalayang Kota Manado)". *Jurnal EMBA*, Vol.5, No. 2.
- Ghoni, H. A. (2012). "Pengaruh Motivasi Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah". *Jurnal Akuntansi UNESA*, Vol.1, No. 1.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herzberg, Frederick. 2011. Herzberg's Motivation-Hygiene Theory and Job Satisfaction in the Malaysian Retail Sector: The Mediating Effect of Love Money. Sunway University Malaysia: Teck Hang Tan and Amna Waheed.
- Mahfud, Arfan, M dan Abdullah, S. (2017). "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris Pada Koperasi di Kota Banda Aceh)". *Jurnal Megister Akuntansi*, Vol. 6, No. 3.
- Mahmud, Muhammad, A., & Syukriy, A. (2017). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris Pada Koperasi Di Kota Banda Aceh). *Jurnal Magister Akuntansi*, 6(2), 32–40.
- Nasution. (2006). Perpajakan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurhakim, T. (2015). "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan". *E-Proceeding Of Manajement*. Vol. 2. No. 2
<http://www.ortax.org/ortax/?mod=forum&page=show&idtopik=79388> diakses 06 Mei 2020
- Prakoso, A., wicaksono, G., dan iswono, S. (2019). "Pengaruh Kesadaran dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi FE. UN PGRI Kediri*. Vol. 4. No.1. Maret. ISSN: 2541-0180.
- Pranadata. (2014). "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu". *Jurnal ilmiah mahasiswa FEB. Universitas Brawijaya*. Vol. 2. No.2
- Rahayu, S. K. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Konsep & Aspek Formal*, Bandung: Rekayasa Sains
- Sasmita, Leni. (2015). "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Medan Kota Bogor". *Jurnal akunida*. Vol. 1. No.1 Juni. Hal: 49-59.
- Setiyani, M. N., Andini, R., & Oemar, A. (2018). "Pengaruh Motivasi Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Kota Semarang)". *Journal of Accounting 2018*, Vol. 4. No. 4.
- Susmita & Supadmi (2016). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. 14.2Februari (2016).1239-1269, ISSN: 2302-8556.
- Suhendri, D. (2015). "Pengaruh Pengetahuan, Tarif Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Kota Padang (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Padang)". *Artikel Ilmiah. Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Padang*.
- Supadmi, Ni Luh. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, Vol. 4, No. 2, Hal: 1-14.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Andi
- UU No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Peraturan Pemerintah 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Standar Nasional Pendidikan

- Wulandari,Tuti (2015). “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan)”Jom Fekon Vol. 2 No. 2 Oktober 2015.
- Wulandari, T., & Suyanto. (2014). “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sleman” Jurnal Akuntansi, Vol. 2. No. 2.
- Widayati, dan Nurlis. (2010). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang prbadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga). Simposium Nasional Akuntansi xiii Purwokerto.
- Winerungan O.L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayana Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. Jurnal EMBA, Vol. 1 No.3: 9
- Zulhazmi, A.B. dan Kwarto, F. (2019). “Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Jurnal Riset Bisnis VOL 3 (1) Hal: 20 - 29 E - ISSN 2598-005X P - ISSN 2581-0