

**PENGARUH PENAGIHAN DAN PEMERIKSAAN PAJAK
TERHADAP PENERIMAAN TUNGGAKAN PAJAK
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA MEDAN KOTA**

SKRIPSI

OLEH:

**MUHAMMAD HABAIB
15.833.0139**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 27/6/22

Access From (repository.uma.ac.id)27/6/22

**PENGARUH PENAGIHAN DAN PEMERIKSAAN PAJAK
TERHADAP PENERIMAAN TUNGGAKAN PAJAK
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA MEDAN KOTA**

SKRIPSI

OLEH:

MUHAMMAD HABAIB

15.833.0139



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 27/6/22

Access From (repository.uma.ac.id)27/6/22

**PENGARUH PENAGIHAN DAN PEMERIKSAAN PAJAK
TERHADAP PENERIMAAN TUNGGAKAN PAJAK
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA
KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA MEDAN KOTA**

SKRIPSI



**OLEH:
MUHAMMAD HABAIB
15.833.0139**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

ABSTRACT

Taxpayer compliance is a problem that is part of the implementation of the self-assessment system. Therefore, the success of tax collection using the self-assessment system is largely determined by the low compliance of taxpayers. By conducting outreach activities, providing good service, increasing the implementation of tax audits, and imposing taxes on taxpayers who violate taxes, it is expected to increase taxpayer compliance in every Tax Service Office (KPP) including at KPP Pratama Medan City. The title of this research is "INFLUENCE OF TAX COLLECTION AND AUDIT ON TAX arrears receipts of TAXPAYER PERSONNEL AT THE TAX SERVICE OFFICE IN MEDAN CITY". This study aims to describe and influence counseling, services, inspections, and sanctions on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Medan Kota either simultaneously or partially. The research method used is associative descriptive method. The data used in this study is primary data in the form of questionnaires distributed to individual taxpayers who are registered at KPP Pratama Medan Kota. The sampling technique used is incidental sampling. The results of this descriptive study indicate that counseling, services, inspections, and tax sanctions at KPP Pratama Medan Kota are in good category. The partial test results prove that tax counseling has no significant effect on individual taxpayer compliance, while tax services, audits, and sanctions have a significant effect on individual taxpayer compliance. Simultaneously, tax counseling, tax services, audits, and taxes have a significant effect on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Medan Kota.

Keywords: Tax Collection, Tax Services, Tax Audit, Tax Sanctions, Individual Taxpayer Compliance.

ABSTRAK

Kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah yang menjadi bagian dari penerapan self assessment system. Oleh karena itu, keberhasilan pemungutan pajak yang menggunakan self assessment system sangat ditentukan oleh tinggi rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Dengan melakukan kegiatan penyuluhan pajak, memberikan pelayanan yang baik, meningkatkan pelaksanaan pemeriksaan pajak, dan peneraan sanksi pajak kepada Wajib Pajak yang melanggar aturan perpajakan, diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP) termasuk di KPP Pratama Medan Kota. Penelitian ini berjudul “PENGARUH PENAGIHAN DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP PENERIMAAN TUNGGAKAN PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN KOTA”. Penelitian ini bertujuan untuk gambaran dan pengaruh penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Kota baik secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif asosiatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Kota. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling insidental. Hasil penelitian secara deskriptif menunjukkan bahwa penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi pajak di KPP Pratama Medan Kota termasuk kategori baik. Hasil pengujian hipotesis secara parsial membuktikan bahwa penyuluhan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Secara simultan, penyuluhan pajak, pelayanan pajak, pemeriksaan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Kota.

Kata Kunci: Penagihan Pajak, Pelayanan Pajak, Pemeriksaan Pajak, Sanksi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

RIWAYAT HIDUP

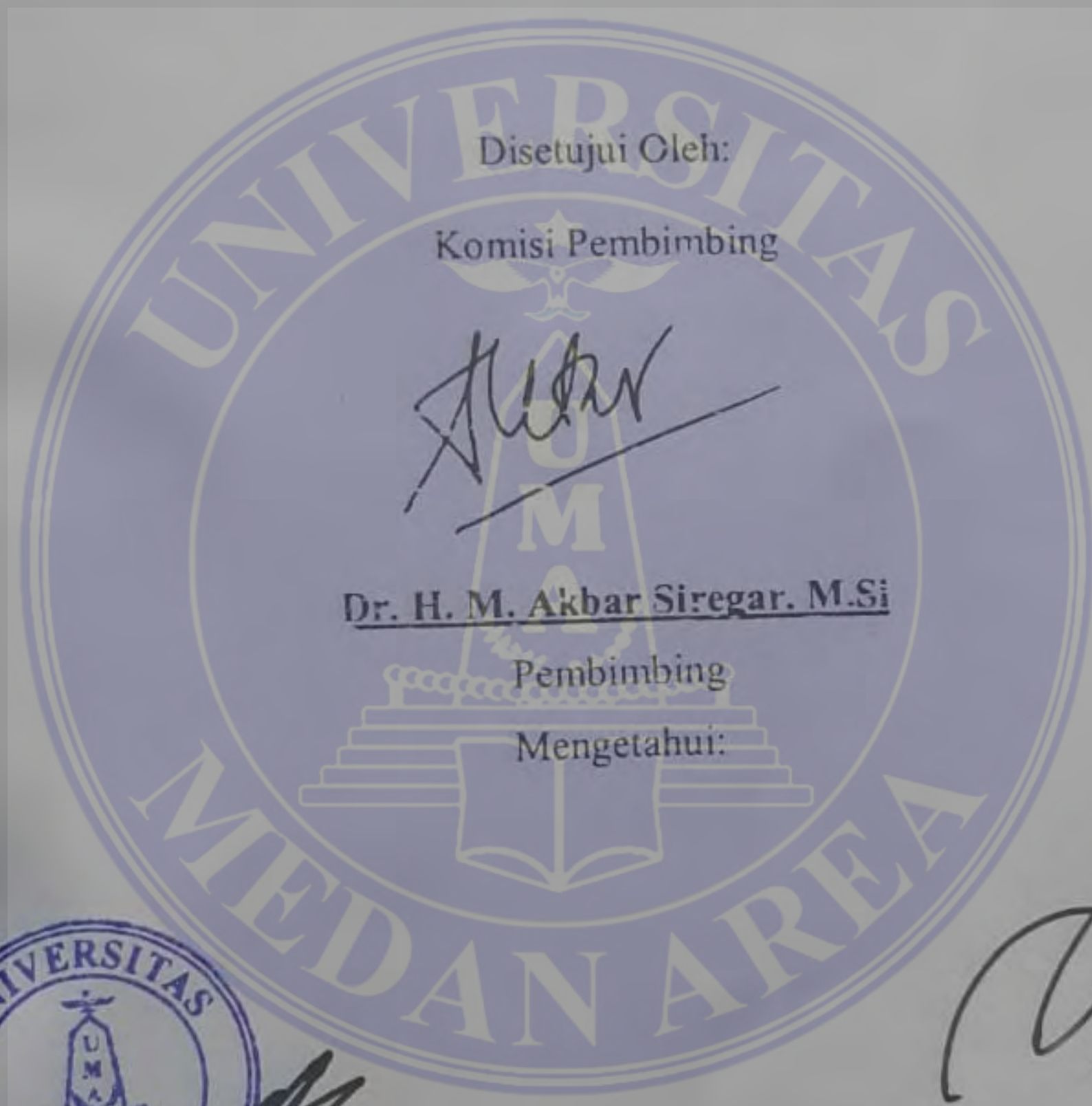
Peneliti dilahirkan di desa Kota Medan, Kecamatan Medan Kota, Kelurahan Teladan Barat. Pada tanggal 17 Mei 1997 dari bapak H.Ir. Selamat dan Ibu Hj. Sri Hidayati S.Pdi. Peneliti merupakan putra kandung pertama dari Tiga bersaudara. Tahun 2015 peneliti lulus dari SMA 2 Negeri Kota Medan, dan pada tahun 2015 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.



HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Penagihan dan Pemeriksaan Pajak Terhadap
Penerimaan Tunggakan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi
Pada Kantor Pelayanan pajak Pratama Medan Kota

Nama Mahasiswa : M. HABAIB
NPM : 15.8330.139
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Fauziah Rahman", is written over the bottom right portion of the large watermark.

Fauziah Rahman, S.Pd, M.Ak.
Ka. Prodi Akuntansi

Tanggal Lulus: 05 April 2022

HALAMAN PERNYATAAN

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

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



Medan, 22 Januari 2022



M.Habaib

NPM : 15.833.0139

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR / SKRIPSI UMTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas akademik Universitas Medan Area saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. HABAIB
NPM : 15.833.0139
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (Non-Exclusive Royalty – Free Right)** atas karya ilmiah saya berjudul, **Pengaruh Penagihan dan pemeriksaan pajak Wajib Pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama medan kota**, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : 22 Januari 2021

Yang menyatakan



M. Habaib

NPM : 15 833 0139

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat beriringkan salam juga dipersembahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW telah membawa kabar tentang pentingnya ilmu bagi kehidupan di dunia dan di akhirat kelak. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Universitas Medan Area. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi ini yang berjudul: “PENGARUH PENAGIHAN DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP PENERIMAAN TUNGGAKAN PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN KOTA”

Dengan selesainya skripsi ini, mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu dan ayah tercinta yang sangat saya sayangi dan cintai.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc. Selaku Rektor Universitas Medan
3. Bapak Dr. Ihsan Effendi, Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Medan Area.
4. Ibu Rana Fathinah, SE, M. Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Medan Area.
5. Bapak Dr. H. M. Akbar Siregar, M.Si selaku Dosen Pembimbing I saya yang telah membimbing dalam pembuatan skripsi ini dan mendorong penulis agar senantiasa semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Perusahaan tempat meneliti yaitu KPP Pratama Medan Kota yang telah memberi kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di perusahaan tersebut dan pihak-pihak yang terkait di dalamnya yang ikut serta membantu dalam proses penelitian.
7. Teman Teman yang sudah membantu dan mensupport saya dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Skripsi dan Kelulusan ini saya Persembahkan untuk om kesayangan saya Alm H.Ir. Elvin yang telah banyak membantu menjelaskan bagaimana untuk hidup dan bangkit.

Terima kasih atas semua bantuan yang telah diberikan, semoga Allah SWT membalas amal baik saudara/I dan semua pihak yang telah bermurah hati memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi ilmu pengetahuan dibidang manajemen keuangan, Amin ya robbal 'alamin.

Medan, 30 Juli 2019

M.habaib

158330139

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAM JUDUL
HALAMAN PENGESAHAN
HALAMAN PERNYATAAN
HALAM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
ABSTRACT	v
ABSTRAK.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Penagihan Pajak.....	7
2.1.2 Penagihan Pajak	8
2.1.3 Pemeriksaan Pajak.....	10
2.1.4Tunggakan Pajak	12
2.1.5 Pencairan Tunggakan Pajak	12
2.2 Pengertian Pengetahuan Pajak	12
2.2.1 Penerimaan Pajak	14
2.2.2 Penerimaan Tunggakan Pajak	15
2.3 Penelitian Terdahulu	17
2.4 Kerangka Konseptual	18
2.5 Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III. METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	20
3.1.1 Populasi dan Sampel.....	20
3.1.2 Lokasi Penelitian	20
3.1.3 Waktu Penelitian.....	21
3.2 Populasi dan Sampel	22
3.3 Jenis dan Sumber Data	23
3.3.1 Jenis Data	23
3.3.2 Sumber Data.....	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data	23

3.4.1 Kuesioner	24
3.5 Definisi Operasional Variabel	24
3.6 Teknik Analisis Data	26
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	26
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	27
3.6.3 Analisis Regresi Berganda	29
3.6.4 Uji Hipotesis.....	30
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	33
4.2 Uji Validitas	38
4.3 Uji Relibilitas.....	40
4.4 Uji Asumsi Klasik	41
4.4.1 Uji Asumsi Klasik	42
4.4.2 Uji Heterokedastisitas	45
4.4.3 Uji Multikolinieritas	45
4.5 Analisis Regresi	46
4.6 Pengujian Hipotesis.....	47
4.6.1 Uji Signifikansi Koefisien Regresi Parsial secara menyeluruh.....	47
4.6.2 Analisis Koefisien Determinasi	48
4.6.3 Uji Signifikansi Koefisien Regresi Parsial secara Individu.....	49
4.6.3.1 Pengujian Pengaruh Penagihan Pajak terhadap penerimaan Tunggalan Pajak	50
4.6.3.1 Pengujian Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap penerimaan Tunggalan Pajak	51
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Table 2.1	Penelitian Terdahulu	17
Table 3.1	Jadwal Pengerjaan	21
Table 3.2	Definisi Variabel	24
Table4.1	Statistik Deskriptif dari Penagihan Pajak, Pemeriksaan Pajak, dan Penerimaan Tunggakan Pajak.....	34
Table4.2	Frekuensi Kaarakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Table4.3	Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Table4.4	Uji Validitas Instrumen Variabel Penagihan Pajak	38
Table4.5	Uji Validitas Instrumen Variabel Penerimaan Tunggakan	39
Table4.6	Uji Validitas Instrumen Variabel Penerimaan	40
Table4.7	Uji Reliabilitas Instrumen	41
Table4.8	Uji Normalitas	44
Table4.9	Uji Multikolinieritas	46
Table4.10	Hasil analisis Regresi Penagihan Pajak (X1) dan Pemeriksaan Pajak (X2) terhadap Penerimaan Tunggakan Pajak (Y)	47
Table4.11	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	48
Table4.12	Koefisien Determinasi	49
Table4.13	Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial	50

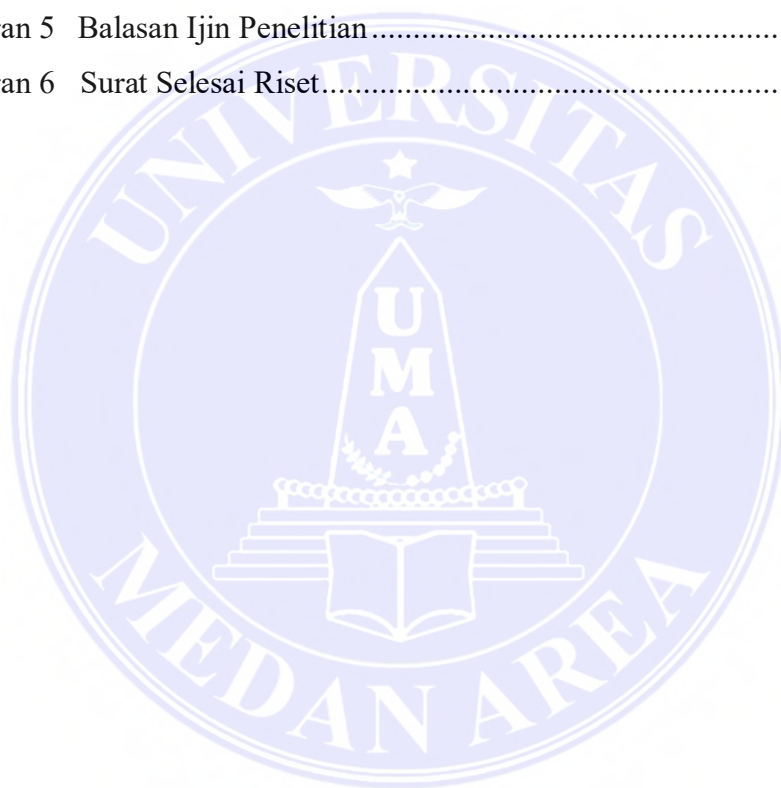
DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Model Kerangka Konseptual.....	18
Gambar 4.1	Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram.....	43
Gambar 4.2	Normal P-P Plot	43
Gambar 4.3	Scatter Plot.....	45



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian	18
Lampiran 2	Data Sampel	43
Lampiran 3	Output Hasil Uj Statistika	43
Lampiran 4	Surat Ijin Penelitian	45
Lampiran 5	Balasan Ijin Penelitian	45
Lampiran 6	Surat Selesai Riset	45



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pengertian pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (UU No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 Angka 1). Wajib pajak sebagai subjek dari pajak pengertian wajib pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (UU No. 28 Tahun 2007 Pasal 1 Angka 2). Wajib pajak orang pribadi adalah orang pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan (Syahril, 2013)..

Untuk menjaga agar Wajib Pajak tetap berada dalam koridor peraturan perpajakan, maka diantisipasi dengan melakukan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak yang memenuhi kriteria untuk diperiksa. Dengan adanya pemeriksaan diharapkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat meningkat, sehingga akan berdampak juga pada meningkatnya penerimaan pajak. Pemeriksaan juga merupakan salah satu prosedur untuk menerbitkan Surat Ketetapan Pajak. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Pasal 29 ayat (1) (UU KUP) bahwa Direktur Jenderal Pajak berwenang melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak dan untuk tujuan lain dalam

rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Asri dan Vinola, 2009).

Dalam praktiknya sering kali dijumpai adanya tunggakan pajak, hal ini disebabkan karena Wajib Pajak belum melakukan pembayaran atau karena sebab lain seperti merasa enggan untuk membayar pajak atau karena kondisi keuangan yang tidak mendukung, kurangnya pemahaman (perubahan UU Perpajakan), dan kurangnya kesadaran Wajib Pajak dalam hal membayar pajak. Perkembangan jumlah tunggakan pembayaran pajak dari waktu ke waktu menunjukkan jumlah yang semakin besar, peningkatan jumlah tunggakan ini masih belum dapat diimbangi dengan peningkatan jumlah penerimaan dari penagihan pajaknya (Mayang Wijoyanti, 2010).

Upaya untuk meminimalisasi adanya tindakan tersebut maka perlu adanya penegakan hukum (lawenforcement) atas kepatuhan Wajib Pajak. Wajib pajak dapat dikatakan wajib pajak patuh apabila wajib pajak tersebut melaksanakan pemenuhan kewajiban pajak sesuai perundang-undangan pajak berlaku mulai dari menghitung, memotong, menyetorkan, sampai dengan melaporkan kewajiban pajaknya. Produk hukum berupa peraturan perpajakan yang lebih baik diharapkan dapat memberikan penekanan yang lebih pada keseimbangan antara kepentingan masyarakat, Wajib Pajak dan kepentingan negara. Perkembangan keadaan yang terjadi di masyarakat dan didukung adanya reformasi, tetapi kenyataannya hutang pajak yang belum dilunasi oleh Wajib Pajak masih menjadi hambatan yang besar. Hutang pajak yang belum dilunasi sering dihadapi karena peningkatan jumlah tunggakan pajak masih belum bisa diimbangi oleh kegiatan

pencairannya. Telah dilakukan berbagai tindakan penagihan pajak oleh fiskus terhadap Wajib Pajak/Penanggung Pajak dengan penagihan pasif maupun aktif. Penagihan pasif dilakukan melalui jatuh tempo melalui himbauan, baik dengan surat maupun dengan telepon atau media lainnya. Penagihan aktif dilakukan setelah tanggal jatuh tempo dengan diterbitkannya Surat Teguran, Surat Paksa, Surat Perintah Melakukan Penyitaan hingga pelaksanaan penjualan barang yang disita melalui lelang barang milik Penanggung Pajak. Kontribusi adalah suatu tindakan untuk ikut serta bertindak aktif dengan mengoptimalkan kemampuan yang bertujuan memberikan manfaat.

Penerimaan pajak menurut John Hutagaol (2007:325) adalah: “Penerimaan pajak merupakan sumber penerimaan yang dapat diperoleh secara terus - menerus dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah serta kondisi masyarakat. “Penerimaan pajak adalah penghasilan yang diperoleh oleh pemerintah yang bersumber dari pajak rakyat. Tidak hanya sampai pada definisi singkat di atas bahwa dana yang diterima di kas negara tersebut akan dipergunakan untuk pengeluaran pemerintah untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, sebagaimana maksud dari tujuan negara yang disepakati oleh para pendiri awal negara ini yaitu mensejahterakan rakyat, menciptakan kemakmuran yang berdasarkan kepada keadilan sosial (Suherman, 2011).

Untuk mengatasi berbagai kendala perlu dilaksanakan tindakan penagihan yang mempunyai kekuatan hukum yang memaksa. Tindakan penagihan merupakan wujud upaya untuk mencairkan tunggakan pajak. Tindakan tersebut

berupa penagihan pajak pasif melalui himbauan dengan menggunakan surat tagihan atau surat ketetapan pajak. Selanjutnya berupa penagihan pajak aktif yang meliputi penerbitan surat teguran, pemberitahuan surat paksa, melaksanakan penyitaan, serta menjual barang yang telah disita berdasarkan ketentuan yang diatur dalam (UU) No. 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa sebagaimana telah diubah dengan (UU) No. 19 Tahun 2000 (Nana Adriana, 2012).

Pajak dipungut oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pajak daerah merupakan pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah dan hasilnya dipergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan daerah. Pajak daerah Kabupaten/Kota terdiri dari pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, dan pajak parkir. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan tolak ukur dalam pencapaian penerimaan pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam hal pembayaran sampai pada saat pelaporan pajak yang terutang. Sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, bahwa Surat Ketetapan maupun Surat Keputusan yang menjadi dasar penagihan pajak. Maka akan diperlukan sarana 3 yang mendukung untuk melakukan penagihan pajak kepada masyarakat yang enggan atau belum melunasi pajaknya, maka dibuatlah surat yang berkekuatan hukum seperti Surat Teguran, Surat Paksa dan Surat Sita atau surat lain yang sejenisnya. Berdasarkan uraian diatas, mendorong penulis mengangkat topik ini menjadi bahan penelitian

dengan judul “Pengaruh Penagihan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Tunggal Pajak”

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah dan penelitian ini adalah :

1. Apakah Penagihan Pajak berpengaruh terhadap Penerimaan Tunggal Pajak?
2. Apakah Pemeriksaan Pajak berpengaruh terhadap Penerimaan Tunggal Pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk memberikan bukti dan menguji pengaruh Penagihan Pajak terhadap Penerimaan Tunggal Pajak.
2. Untuk memberikan bukti dan menguji pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Tunggal Pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang perpajakan. Penelitian ini juga untuk tugas akhir sebagai syarat dalam meraih gelar Sarjana.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah informasi dan pengetahuan tentang penerimaan pajak.

Bagi Akademis Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai sumber informasi dan salah satu sumber referensi kajian teori bagi peneliti yang berminat pada bidang dan topik permasalahan yang sama.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Pengertian Penagihan Pajak

Pajak Pelaksanaan penagihan pajak yang tegas, konsisten dan konsekuen diharapkan akan dapat membawa pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan hutang pajaknya. Dasar hukum melakukan tindakan penagihan pajak adalah undang-undang Nomor 19 tahun 1997 tentang penagihan pajak dengan surat paksa. Undang-undang ini mulai berlaku tanggal 23 Mei 1997. Undang-undang ini kemudian diubah dengan undang-undang Nomor 19 tahun 2000 yang mulai berlaku tanggal 1 Januari 2001. Sesuai dengan ketentuan tersebut maka penagihan pajak sesuai dengan undang-undang yang berlaku dimaksudkan dengan penagihan pajak adalah sebagai berikut: "Serangkaian tindakan agar penanggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan menegur atau memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan surat paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan, menjual barang yang telah disita".⁵ Definisi lain menurut Mardiasmo (2016:151), yaitu Penagihan pajak adalah kegiatan yang dilakukan oleh fiskus karena Wajib Pajak tidak mematuhi ketentuan undang-undang pajak, khususnya mengenai pembayaran pajak yang terutang, penagihan pajak meliputi kegiatan, perbuatan dan pengiriman surat peringatan, surat teguran, surat paksa, penyitaan, lelang, pencegahan dan penyanderaan. Kegiatan penagihan pajak dilakukan oleh bagian/pihak penagihan (seksi penagihan) di Kantor

Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar. Penagihan pajak adalah tindakan penagihan yang dilaksanakan oleh fiskus atau juru sita pajak kepada penanggung pajak tanpa menunggu jatuh tempo pembayaran yang meliputi seluruh utang pajak dari semua jenis pajak, masa pajak dan tahun pajak.

Menurut Moeljo Hadi (2013:36) pengertian pajak merupakan penagihan yang serangkaian dengan tindakan yang diatur di dalam aparaturnya Direktorat jendral Pajak yang berkaitan dengan wajib pajak yang tidak membayar sebagian maupun seluruh kewajibannya yang terutang berdasarkan undang-undang perpajakan. Rahayu dan Ely Suhayati (2013:68) penagihan pajak mempunyai arti sebagai perbuatan yang dilakukan oleh Direktorat jendral Pajak terhadap wajib pajak yang melanggar ketentuan yang ada di dalam undang-undang perpajakan khususnya mengenai pembayaran pajak.

2.1.2 Penagihan Pajak

Menurut PMK Nomor 85/PMK.03/2010 Pasal 1, Penagihan pajak adalah serangkaian tindakan agar penanggung pajak melunasi utang pajak dan biaya penagihan pajak dengan cara menegur, memperingatkan, melaksanakan penagihan seketika dan sekaligus, memberitahukan Surat Paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, melaksanakan penyanderaan dan menjual barang yang telah disita. Penanggung pajak adalah Orang Pribadi atau Badan yang bertanggungjawab atas pembayaran pajak, termasuk wakil yang menjalankan hak atau memenuhi kewajiban Wajib Pajak menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Direktur Jenderal Pajak dapat melakukan tindakan penagihan pajak, apabila jumlah pajak yang terutang berdasarkan Surat Tagihan Pajak (STP),

Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), serta Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT), dan Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, Putusan Banding, serta Putusan Peninjauan Kembali, yang tidak dibayarkan oleh Penanggung Pajak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Dasar Penagihan Pajak:

1. Surat Tagihan Pajak (STP)
2. Surat Ketetapan Pajak (SKP)
3. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB)
4. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT)
5. Surat Keputusan Pembetulan
6. Putusan Banding
7. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)
8. Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB)
9. Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan (SKPDKBT)

10. Surat Ketetapan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan Kurang Bayar (SKBKBT)

11. Surat Ketetapan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan Kurang Bayar Tambahan (SKBKBT)

12. Surat Tagihan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (STB)

13. Surat Ketetapan sejenis yang memuat besarnya jumlah utang pajak

2.1.3 Pemeriksaan pajak

Pemeriksaan Pajak Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER – 9/PJ/2010 Pasal 1 ayat 25 definisi Pemeriksaan sebagai berikut: “Pemeriksaan adalah menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”. Menurut Peraturan Menteri Keuangan No.184/PMK.03/2015 bahwa tujuan Pemeriksaan pajak sebagai berikut: “Tujuan Pemeriksaan Pajak adalah untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

1. Surat pemberitahuan menunjukkan kelebihan pembayaran pajak, termasuk yang telah diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak.
2. Surat Pemberitahuan Tahunan pajak Penghasilan menunjukkan rugi.
3. Surat Pemberitahuan tidak disampaikan atau disampaikan tidak pada waktu yang telah ditetapkan.
4. Surat Pemberitahuan yang memenuhi kriteria seleksi yang di tentukan oleh Direktur Jenderal Pajak.
5. Ada indikasi kewajiban perpajakan selain kewajiban tersebut pada poin 3 tidak dipenuhi. Hipotesis alternative terkait Pemeriksaan Pajak dan

Penerimaan Pajak adalah sebagai berikut: **Ha1 : Pemeriksaan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak Sistem Pemungutan Pajak**

Menurut Siahaan (2004:22) secara umum ada 3 (tiga) sistem pemungutan pajak yang digunakan, yaitu sebagai berikut :

1. OfficialAssesment System Suatu sistem yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang yang harus dibayarkan oleh Wajib Pajak. Dalam sistem ini Wajib Pajak bersifat pasif dan menunggu penetapan pajak oleh fiskus, kemudian membayar pajak yang terutang sesuai dengan besarnya ketentuan pajak yang ditetapkan oleh fiskus.
2. SelfAssesment System Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Dalam sistem ini, Wajib Pajak harus aktif, untuk menghitung memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri besarnya pajak terutang, sedangkan fiskus hanya bertugas memberikan arahan, pembinaan, dan pengawasan kepada Wajib Pajak agar dapat memenuhi kewajibannya sebagaimana mestinya.
3. Witholding System Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Dalam sistem ini, pihak yang ditentukan sebagai pemungut atau pemotong pajak oleh Undang – Undang Pajak diberi kewenangan dan kewajiban untuk memotong atau memnungut pajak yang terutang dari Wajib Pajak dan harus segera menyetorkannya ke kas negara sesuai dengan jangka yang ditentukan.

Apabila pihak ketiga tersebut melakukan kesalahan atau penyimpangan, kepadanya akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku.

2.1.4 Tunggakan Pajak

Adapun pengertian Tunggakan Pajak menurut Resmi (2009 : 40) adalah sebagai beriku:“Tunggakan pajak adalah jumlah piutang pajak yang belum lunas sejak dikeluarkannya ketetapan pajak, dan jumlah piutang pajak yang belum lunas yang sebelumnya dalam masa tagihan pajak, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, Surat Keputusan Pembetulan dan Putusan Banding.”

2.1.5 Pencairan Tunggakan Pajak

Pengertian Pencairan Tunggakan Pajak menurut Yustinus Prastowo (2010 : 164) adalah sebagai berikut: “Pencairan Utang Pajak adalah pembayaran utang pajak sebesar yang masih harus dibayar sesuai administrasi di Kantor Pajak.”

2.2 Pengertian Pengetahuan Pajak

Pajak Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan berbunyi: “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesarbesarnya kemakmuran rakyat”.

Pajak merupakan alat bagi pemerintah di dalam mencapai tujuan untuk mendapatkan penerimaan baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung

dari masyarakat, guna membiayai pengeluaran rutin serta pembangunan sosial dan ekonomi masyarakat. Pajak secara bebas dapat dikatakan sebagai suatu kewajiban warga negara berupa pengabdian serta peran aktif warga negara dan anggota masyarakat untuk membiayai berbagai keperluan negara yang berupa Pembangunan Nasional yang pelaksanaannya diatur dalam Undang-Undang dan Peraturan-peraturan untuk tujuan kesejahteraan bangsa dan negara. Pemungutan pajak di Indonesia mengacu pada sistem selfassessment. Sistem selfassessment adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

Menurut Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro, SH dalam Mardiasmo (2016 : 1), pendapatnya tentang pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang dipergunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Sedangkan definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Perubahan Keempat Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan (KUP) adalah sebagai berikut: "Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat."

2.2.1 Penerimaan Pajak

Penerimaan pajak merupakan sumber pembiayaan negara yang dominan baik untuk belanja rutin maupun pembangunan. Peranan pemerintah yang sangat menonjol dalam usahanya merangsang dan membimbing pembangunan ekonomi dan sosial, yang membutuhkan dana yang relatif cukup besar, menyebabkan pemerintah cenderung untuk melakukan pemungutan pajak sampai mencapai tingkat penerimaan pajak yang paling optimal. Jika dilihat dari sisi ekonomi, penerimaan dari sektor pajak merupakan penerimaan negara yang potensial, karena melalui pajak pemerintah dapat membiayai sarana dan prasarana publik di seluruh sektor kehidupan, seperti sarana transportasi, air, listrik, pendidikan, kesehatan, keamanan, komunikasi, sosial dan berbagai fasilitas lainnya yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembangunan. Peningkatan penerimaan pajak memegang peranan strategis karena akan meningkatkan kemandirian pembiayaan pemerintah. Praktek perpajakan dapat diartikan secara luas sebagai suatu pekerjaan yang dilaksanakan oleh orang-orang yang sebagian besar kehidupannya mengabdikan dirinya agar sistem perpajakan yang dianut negaranya dapat dilaksanakan dengan memadai. Aspek perpajakan ini sering disebut sebagai kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan, baik dilakukan sendiri maupun dibantu oleh para ahlinya setiap bulan atau setiap tahun untuk mengisi Surat Pemberitahuan Masa atau Surat Pemberitahuan Tahunan dalam rangka sistem self-assessment tersebut

Pendapatan atau penerimaan adalah suatu hasil yang ingin dicapai secara optimal. Menurut Ikatan Akuntansi Indonesia dalam Standar Akuntansi Keuangan (2002:23) penerimaan didefinisikan “Penerimaan harus diukur dengan nilai wajar imbalan

atau yang dapat diterima”. Dari pengertian tersebut bahwa penerimaan dapat menjadi sumber pembiayaan pembangunan untuk menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah dan dilaksanakan secara efektif dan efisien. Penerimaan perpajakan adalah semua penerimaan yang terdiri dari pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional.

A. Pajak dalam negeri terdiri atas :

1. Pajak Penghasilan
2. Pajak Pertambahan Nilai barang dan jasa
3. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)
4. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
5. Bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB)
6. Cukai serta pajak lainnya

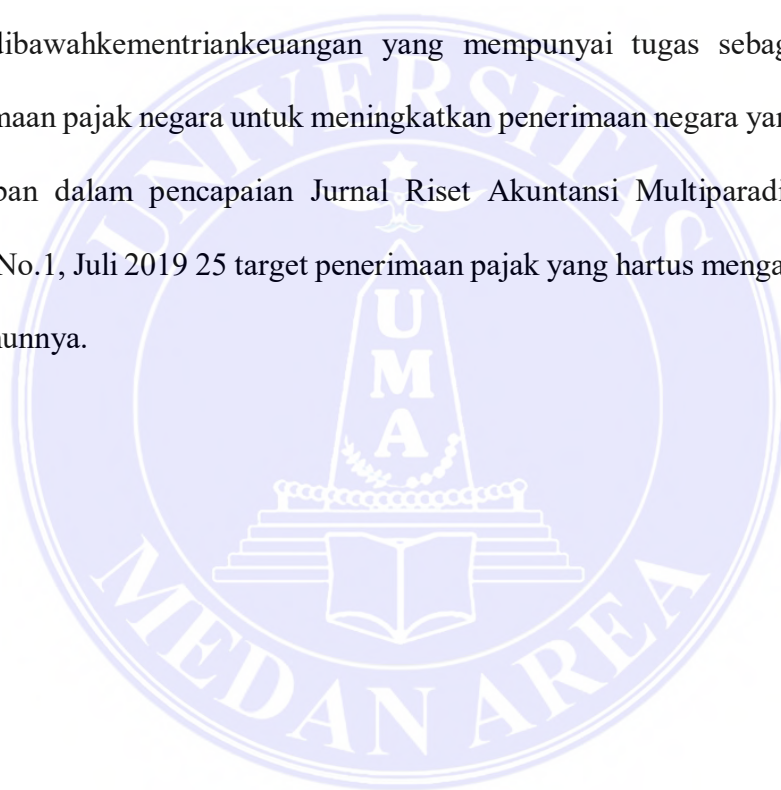
B. Pajak perdagangan internasional terdiri atas:

1. Bea masuk
2. Pajak / Pungutan Ekspor

2.2.2. Penerimaan Tunggal Pajak

Menurut Suherman (2013:11) penerimaan pajak adalah penghasilan yang diperoleh oleh pemerintah yang bersumber dari pajak rakyat. Tidak hanya itu saja bahwa ada dana yang akan diterima kas negara sebagai pendapatan yang akan digunakan untuk segala pengeluaran pemerintahan sebesar besarnya digunakan untuk kemakmuran

dankesejahteraan rakyat yang tercantum di dalam tujuan negara yang disetujui oleh pendiri awal negara yaitu mensejahterakan, menciptakan dan mewujudkan kemakmuran rakyat yang berdasarkan atau berazaskan keadilan sosial. Peran sector perpajakan sangatlah penting dengan ini dibutuhkan kesadaran semua para masyarakat mengenai wajib pajak yang sangat berguna bagi kehidupan berbangsa dan bernegara. DJP atau Direktorat Jendral Pajak merupakan institusi Pemerintahan yang dibawah kementrian keuangan yang mempunyai tugas sebagai pengaman penerimaan pajak negara untuk meningkatkan penerimaan negara yang mempunyai kewajiban dalam pencapaian Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma (JRAM) Vol.6, No.1, Juli 2019 25 target penerimaan pajak yang hartus mengalami kenaikan tiap tahunnya.



2.3 Penelitian terdahulu

Tabel 2.1
PENELITIAN TERDAHULU

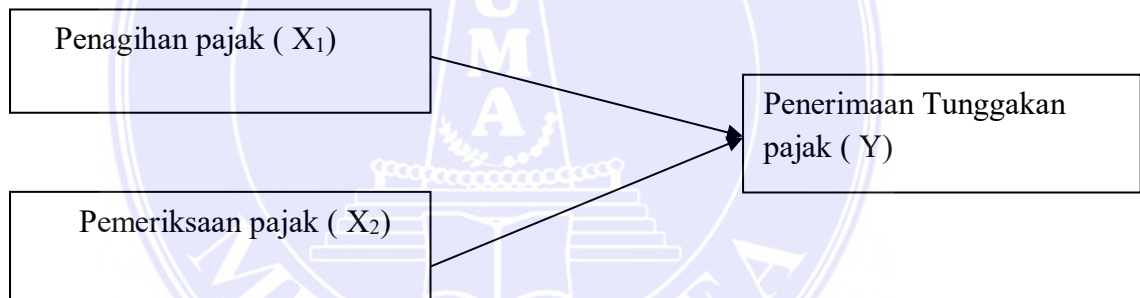
Nno	Peneliti dan tahun	Judul	Variabel dan metode analisis	Hasil
1. 1	Farida Khairani Lubis (2019)	PENGARUH PENAGIHAN PAJAK AKTIF TERHADAP PENERIMAAN PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN BELAWAN	Variabel Bebas Surat teguran , surat paksa Variabel terikat Penerimaan tunggakan pajak Metode Analisis Regresi Linear Berganda	Surat Teguran dan Surat Paksa berpengaruh positif terhadap Penerimaan Tunggakan Pajak secara simultan atau bersama
2. 2	NANA ADRIANA ERWIS (2012)	EFEKTIVITAS PENAGIHAN PAJAK DENGAN SURAT TEGURAN DAN SURAT PAKSA TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR SELATAN	Variabel Bebas Surat teguran surat paksa Variabel terikat Penerimaan pajak Metode Analisis Deskriptif komperatif	Penagihan pajak dengan surat teguran dan surat paksa dalam pelaksanaanny a belum efektif

2.4 Kerangka Konseptual

Setiap penelitian memerlukan kejelasan titik tolak atau landasan berfikir dalam memecahkan atau menyoroti masalahnya. Untuk itu, perlu disusun sebuah kerangka teori yang memuat pikiran yang menggambarkan dari sudut mana penelitian akan disoroti (Nawawi, 1995:39).

Kerangka konseptual merupakan unsur pokok penelitian guna persamaan persepsi tentang bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor-faktor yang penting yang berhubungan dengan judul penelitian ini.

Kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1
Model Kerangka Konseptual

Sumber : Pengolahan Data Bab 1 & Bab 2

2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pemikiran peneliti atau turunan dari teori yang telah ada, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H₁: Penagihan pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan tunggakan pajak

H₂: Pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan tunggakan wajib pajak



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kausalitas, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini yaitu pengaruh pemeriksaan pajak dan penagihan pajak terhadap penerimaan pajak.

3.1.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai dan Pengunjung Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota. Teknik pengumpulan sampel yang dilakukan untuk menentukan sampel adalah dengan teknik purposive sampling, melalui teknik pemilihan sampel dilakukan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Yaitu para pegawai yang pernah menjabat di Seksi Pemeriksaan maupun Seksi Penagihan.

3.1.2 Lokasi Penelitian

Penelitian berlokasi di kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota , gedung kanwil DJP Sumatera Utara I, Jln Suka Mulia No.17, A U R, Kecamatan Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara 202112

3.1.3 Waktu Penelitian

Adapun rencana kegiatan penelitian ini dilaksanakan dari bulan September 2019. Rincian kegiatan ini dapat dilihat pada tabel 3.1 Dibawah ini:

**Tabel 3.1
Jadwal Pengerjaan**

No	Jenis Kegiatan	2020				
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei
1.	Pengajuan Judul Skripsi					
2.	Pembuatan Proposal					
3.	Bimbingan Proposal					
4.	Seminar Proposal					
5.	Pengumpulan data dan analisis data					
6.	Penyusunan dan bimbingan Skripsi					
7.	Seminar Hasil					
8.	Sidang Meja Hijau					

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generelasi yang terdiri atas objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di harapkan oleh penelitian untuk di pelajari dan di tarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Medan Kota.

Sampel adalah bagian dari jumlah yang di karakteristik yang di miliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (Sugiyono, 2011). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden dengan Sampling Insidental (*accidental sampling*). *Sampling incidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang kebetulan itu cocok sebagai sumber data. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang sedang melakukan kewajiban di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Polonia.

Dalam koesioner disampaikan bahwa responden di berikan kebebasan dalam mengisi identitas maupun tidak mengisi. Peneliti juga memberikan jaminan kerahasiaan atas jawaban yang di berikan respoanden

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif karena datanya dinyatakan dalam bentuk angka yang merupakan hasilnya dari suatu pengukuran dari skala likert. Pengukuran atau penilaian variabel dengan acuan sebagai berikut:

- a. Jika responden menjawab “1” berarti Sangat Setuju, diberi nilai 5.
- b. Jika responden menjawab “2” berarti Setuju, diberi nilai 4.
- c. Jika responden menjawab “3” berarti Netral, diberi nilai 3.
- d. Jika responden menjawab “4” berarti Tidak setuju, diberi nilai 2.
- e. Jika responden menjawab “5” berarti Sangat Tidak Setuju, diberi nilai 1.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari pengisian kuesioner dari para responden, yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. untuk

dijawabnya. Penggunaan kuesioner juga cocok untuk digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

3.4.1 Kuisisioner

Kuisisioner dalam penelitian ini berisi tentang pengetahuan pajak (X1) sanksi pajak (X2) kepatuhan wajib pajak (Y).

3.5 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.2
Defenisi Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Pengetahuan pajak (X1) Febriani dan kusmuriyanto (2015)	Pengetahuan pajak merupakan seberapa besar ilmu yang dimiliki wajib pajak mengenai manfaat pajak yang telah dibayarkan oleh wajib pajak terhadap kas negara.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepemilikan NPWP, setiap wajib pajak memiliki penghasilan wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak. 2. Pemahaman tentang hak dan kewajiban pajak 3. Pemahaman dasar pajak 4. Pemahaman selfassessmensystem 5. Pemahaman tentang sanksi jika melakukan pelanggaran pajak 	Likert

			<p>6. Pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak</p> <p>7. Pemahaman peraturan pajak melalui sosialisasi</p>	
2	<p>Sanksi pajak (X2) Jayate (2017)</p>	<p>Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi (ditaati) atau dengan kata lain sanksi perpajakan segala hukuman yang diterima oleh wajib pajak jika wajib pajak melanggar peraturan perpajakan</p>	<p>1 Pemahaman wajib pajak terhadap sanksi pajak, sanksi pajak dikenakan terhadap pelanggaran yang bersangkutan dengan kewajiban pajak maka akan semakin berat untuk membayar atau melunasinya, ini bertujuan untuk wajib pajak tidak melalaikan dan menaati peraturan perundang-undangan perpajakan</p> <p>2 Wajib pajak membayar pajak karena memandang sanksi pajak akan lebih banyak merugikan karena semakin banyak tunggakan yang harus dibayar semakin besar</p>	<p>Likert</p>

			<p>pula wajib pajak untuk melunasinya. Maka sikap dan pandangan berpengaruh kepada tingkat kepatuhan wajib pajak didalam membayar pajak</p>	
3	<p>Kepatuhan wajib pajak (Y) Abdul Rahman (2010)</p>	<p>Kepatuhan wajib pajak dapat di defenisikan sebagai keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.</p>	<p>1. kedisiplinan wajib (<i>Taxdiscipline</i>) pajak artinya wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya dilakukan tepat waktu sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku</p> <p>2. Kemauan membayar pajak dari wajib pajak (<i>Taxmindedness</i>) artinya wajib pajak dalam dirinya memiliki hasrat dan keinginan yang tinggi dalam membayar pajak terutangnya</p>	<p>Likert</p>

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melakukan analisis data, terlebih dahulu peneliti melakukan pengujian terhadap instrumen kuisioner yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2012:52) “Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner.” Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan. Suatu pertanyaan dikatakan valid jika tingkat signifikansinya berada di bawah 0,05.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2012:47) “Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.” Pertanyaan kuesioner dikatakan reliabel (layak) jika $\text{cronbach}^{\prime\prime}\alpha > 0,60$ dan dikatakan tidak reliabel jika $\text{cronbach}^{\prime\prime}\alpha < 0,60$.

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Suatu uji yang dilakukan untuk mengetahui sebuah model regresi yaitu, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Menurut Ghozali (2013:160) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk pendekatan grafik jika data menyebar disekitar garis diagonal atau grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka regresi tidak memenuhi asumsi normalitas(Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, 2013, hal. 163).

2. Uji Multikolinearitas

Menurut Imam Ghozali (2013:105) menyatakan untuk mendeteksi dan atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

1. Jika R^2 yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
2. Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya diatas 0,90), maka hal ini mengindikasikan adanya multikolinearitas. Tidak adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen tidak berarti bebas

dari multikolinieritas. Multikolinieritas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih dri independen.

3. Multikolinieritas juga dapat dilihat dari:

a) *tolerancevalue*dlawannya

b) *VarianceInflation Faktor* (VIF)

Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya,.Jadinilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF=1/tolerance$). Pengujian multikolinieritas dapat dilakukan sebagai berikut:

a. *Tolerancevalue* < 0,10 atau VIF > 10 : terjadi multikolinieritas.

b. *Tolerancevalue* > 0,10 atau VIF <10 : tidak terjadi multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Gzohali (2013:142) Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas itu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi dengan residualnya. Dasar analisis uji heteroskedastisitas:

a. Jika ada pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

b. Jika tidak ada pola yang serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.6.3 Analisis Regresi Berganda

Analisis dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel pengetahuan pajak (X1) sanksi pajak (X2) dan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak (Y).

Menurut Ghozali (2013:96) mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan independen. Analisis ini untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan, antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Model Analisis Regresi Berganda dalam penelitian ini adalah

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kepatuhan wajib pajak

X₁ = Pengetahuan perpajakan

X₂ = Sanksi pajak

β₀ = Konstanta

β₁– β₂ = Koefisien regresi untuk variabel

e = faktor pengganggu atau standar eror

3.6.4 Uji Hipotesis

Penelitian ini juga menggunakan uji hipotesis. Data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data diatas dapat diproses sesuai dengan jenis data kemudian disajikan dalam tabel dan angka metode statistik sebagai berikut :

1. Uji Statistik t (Parsial)

Menurut Ghazali (2013:98) Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Kriteria dalam penerimaan hipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai $\text{sig} < \alpha$ (0,05) dan searah dengan hipotesis maka hipotesis diterima.
- b. Jika nilai $\text{sig} > \alpha$ (0,05) dan tidak searah dengan hipotesis maka hipotesis ditolak.

Selain itu uji parsial ini bisa dilakukan dengan membandingkan t hitung dan t tabel dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. H_0 ditolak dan H_a diterima jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ untuk $\alpha = 5\%$
- b. H_0 diterima dan H_a ditolak jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ untuk $\alpha = 5\%$

2. Uji F (Simultan)

Menurut Ghazali (2013:98) Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan nilai signifikan. Jika nilai $\text{sig} < 0,005$ maka terdapat pengaruh

variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama dengan prosedur penelitian sebagai berikut:

- a. $H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$, artinya bahwa tidak ada pengaruh signifikan secara bersama-sama dari seluruh variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. $H_1 : \beta_1, \beta_2 \neq 0$, artinya bahwa ada pengaruh signifikan secara bersama-sama dari seluruh variabel independen terhadap variabel dependen.
- c. Level of signifikan = 5% (0,05).
- d. Menentukan nilai Fhitung =

$$F_h = \frac{\frac{R^2}{K-1}}{\left[\frac{1-R^2}{N-K} \right]}$$

Keterangan:

R : koefisien korelasi ganda.

Fh : F hitung.

K : jumlah variabel bebas.

N : jumlah sampel yang dipakai.

e. Kriteria Pengujian:

- a. Jika tingkat signifikan (P-Value) > 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak ($\alpha = 0,05$).
- b. Jika tingkat signifikansi (P-Value) < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima ($\alpha = 0,05$).

3. Uji Koefisien Determinasi

Ukuran statistik yang dapat menggambarkan hubungan antara suatu variabel dengan variabel lain adalah koefisien determinasi dan koefisien korelasi. Koefisien determinasi diberi simbol (r^2) dan koefisien korelasi diberi symbol r . Koefisien determinasi adalah salah satu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan pengaruh antara dua variabel. Koefisien determinasi (r^2) dari hasil regresi sederhana menunjukkan tingkat kejelasan yang dapat diberikan oleh model tersebut terhadap perubahan variabel dependen. Secara umum nilai r^2 terletak pada nilai 0 sampai dengan 1 ($0 < r^2 < 1$). Nilai koefisien determinasi menunjukkan persentase variasi nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi yang dihasilkan.

Semakin mendekati nol besarnya koefisien determinasi (r^2) suatu persamaan regresi, semakin kecil pula pengaruh semua variabel independen terhadap nilai variabel dependen (dengan kata lain semakin kecil kemampuan model dalam menjelaskan perubahan nilai variabel dependen). Sebaliknya, semakin mendekati satu besarnya koefisien determinasi (r^2) suatu persamaan regresi, semakin besar pula pengaruh semua variabel independen terhadap nilai variabel dependen.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Variabel Penagihan Pajak terhadap Penerimaan Tunggakan Pajak bersifat positif, elastic dan signifikan, hal ini sesuai dengan hipotesis 1. Selanjutnya dari hasil ini menunjukkan untuk meningkatkan Penerimaan Tunggakan Pajak sebanyak 1% perlunya dilakukan Penagihan Pajak Sebanyak 0,293% Hal ini dinyatakan berlaku secara signifikan dengan batas toleransi atau nilai elastisitas 2.237.
2. Variabel Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Tunggakan Pajak bersifat positif, namun tidak elastic dan signifikan, hal ini sesuai dengan hipotesis 2. Selanjutnya dari hasil ini menunjukkan untuk meningkatkan Penerimaan Tunggakan Pajak sebanyak 1% perlunya dilakukan Penagihan Pajak Sebanyak 0,220% Hal ini dinyatakan berlaku secara tidak signifikan dengan batas toleransi atau nilai elastisitas 1,501

5.2 Saran

1. Kepada seluruh wajib pajak agar selalu menjaga komitmen dan ketepatan waktu dalam membayar pajak, karena hal tersebut menjadi sumber pendapatan daerah dan sebagai modal dalam kegiatan pembangunan daerah.
2. Kepada pemerintah agar tetap melakukan sosialisasi dan pemantauan rutin terhadap kesadaran masyarakat dalam membayar pajak agar pembangunan daerah tidak terhalang oleh minimnya setoran pajak yang diterima daerah. agar lebih meningkatkan dan memperbaiki pola penagihan pajak maupun

pemeriksaan pajak yang efektif dan efisien dikarenakan hal tersebut sangat berdampak terhadap meningkatnya penerimaan tunggakan pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo
- Boediono, B., “*Pelayanan Prima Perpajakan*”, Rineka Cipta: Jakarta, 2003.
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Direktorat Jenderal Pajak, *Undang-undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Erviana, Okky. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Soewondo Kendal. *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*.
- Harjanti, Sari. 2009. Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pejabat Struktural Eselon III dan IV di Sekretariat Negara Republik Indonesia. *Tesis S2 Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Jakarta:Universitas Indonesia
- Jannah, Shofuro Zahrotul. 2016. “*Pengaruh Pengetahuan, Penghasilan, Manfaat Atas NPWP, Sanksi, dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Pemilik UMKM*

dalam Memiliki NPWP (Studi Di KPP Pratama Surakarta)“. Skripsi, Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta. Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Kotler, Philip dan A.B Susanto 2005. Manajemen Pemasaran (Alih Bahasa : Benyamin Molan). *Jilid 1*. Cetakan Kesebelas. Jakarta: PT. Indeks.

Hida, Ramdhan El. 2010. “*Wajib Pajak Masih Kecewa Dengan Pelayanan Kantor Pajak*”. <http://finance.detik.com/read/2010/10/05/141529/1456035/4/wajib-pajak-masih-kecewa-dengan-pelayanankantor-pajak>.

Anwar, C.P. 2013. Manajemen Perpajakan (Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Corry, R.H. 2010. Analisa Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Kota. Skripsi. Medan: Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) , diakses dari <http://www.pajak.go.id/>, diakses pada tanggal 12 Februari 2020.

Fatahurrazak , Ratih. 2015. ” Pengaruh Penagihan Pajak Dengan Surat Teguran dan Surat Paksa Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bintang. (Periode 2013-2015)” dalam : Jurnal Fakultas Hukum Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS. Edisi 7. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.

Hadi, Moeljo. 2013. Dasar-dasar Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa Oleh
Jurusita Pajak Pusat dan Daerah. (Berdasarkan UU No. 19 Tahun 1997).
Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.

Hariwijaya dan Triton. 2008. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Bandung: Remaja
Rosdakarya.

Lubis, Farida K. (2019) , "*Pengaruh Penagihan Pajak Aktif Terhadap Penerimaan
Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan*" Skripsi S1
Universitas Islam Sumatera Utara.

Martono, Nanang. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta. PT Raya Grafindo
Persada.

Sinaga, Ika A. (2016) , "*Analisis Penerimaan Pajak dan Pencairan Tunggalan
Pajak Terhadap Target Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Bekasi Utara*" Skripsi S1 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mulia
Pratama.

Waluyo. 2013. Perpajakan Indonesia. Jakarta. Salemba Empat. Waluyo dan Ilyas

Wirawan B. 2014. Perpajakan Indonesia, Buku Satu. Jakarta. Salemba Empat.

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian

Surat Kesediaan Responden

Kepada Yth

Bapak/Ibu Wajib Pajak Orang Pribadi

Di KPP Pratama Medan Timur, Medan

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program Strata Satu (S1) Universitas Medan Area, saya :

Nama : M.Habaib

Fak/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis/Akuntansi

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kompetensi Fiskus Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur”. Untuk itu saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/ibu untuk menjadi responden dengan mengisi lembar kuisisioner ini secara lengkap dan sebelumnya saya mohon maaf telah mengganggu waktunya. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak digunakan sebagai penilaian kinerja di tempat Bapak/Ibu bekerja, sehingga kerahasiannya akan saya jaga sesuai dengan etika penelitian.

Informasi yang diperoleh atas partisipasi Bapak/Ibu merupakan faktor kunci untuk mengetahui pengaruh kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepuasan wajib pajak. Dimohon untuk membaca tiap setiap pertanyaan secara hati-hati dan menjawab dengan lengkap semua pertanyaan. Tidak ada jawaban yang salah atau benar dalam pilihan anda, yang penting memilih jawaban sesuai dengan pendapat anda.

Atas kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk mengisi dan menjawab semua pertanyaan dalam penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

M.Habaib

KUESIONER PENELITIAN

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk : Isilah data berikut sesuai dengan data pribadi Anda.

No. Responden : (diisi oleh Peneliti)

Usia :

Pekerjaan :

Jenis Kelamin : Laki-laki/ Perempuan*

Menggunakan e-Filling/e-SPT : belum pernah <1 tahun
>1 tahun

Pendidikan : Diploma S1 S2

PETUNJUK PENGISIAN :

1. Kuesioner ini ditujukan kepada wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Medan Timur yang selalu/senantiasa melaporkan pajak.
2. Jawaban yang disampaikan kepada peneliti diharapkan merupakan jawaban yang benar dan jujur sehingga hasil penelitian ini dapat maksimal
3. Bapak/Ibu cukup memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dengan cara memberi tanda silang (X) pada angka-angka yang tersedia sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara. Pilihan jawaban yang tersedia adalah Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), Sangat Setuju (SS)

Sumber: (Ni Luh dan Supadmi (2009:47) dalam A Mila Renza, 2015)

QUESTIONER VARIABEL INDEPENDEN (X1)

KOMPETENSI FISKUS

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	ST
Fiskus diharapkan memiliki Kompetensi						
1.	Fiskus/Petugas bekerja secara profesional demi meningkatkan kepercayaan wajib pajak					
2.	Fiskus/Petugas Pajak memberikan pelayanan yang terbaik					
3.	Fiskus/Petugas Pajak selalu menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat dengan cepat dan tanggap					
4.	Fiskus/Petugas Pajak mampu menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak					
Fiskus memiliki Motivasi Tinggi Sebagai Pelayan Publik						
5.	Fiskus/Petugas menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya					
6.	Fiskus/Petugas Pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak terhadap pembayaran pajak					
Sistem Informasi Perpajakan dan Sistem Administrasi Perpajakan						
7.	Fiskus/Petugas Pajak memberikan penjelasan yang sangat jelas mengenai sistem-sistem yang digunakan wajib pajak (Call Centre, E-filing, E-SPT, Online Payment, dsb)					
8.	Fiskus/Petugas Pajak mempermudah kebutuhan wajib pajak dengan adanya sistem online saat pembayaran, dan pelaporan sehingga fiskus merasa tidak perlu membuang waktu dengan antri					

QUESTIONER VARIABEL INDEPENDEN (X2)

KUALITAS PELAYANAN

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	ST
Pengetahuan						
1.	Fiskus selalu memberikan informasi yang tepat dan akurat					
2.	Fiskus tidak pernah membuat kesalahan dalam pencatatan data wajib pajak					
3.	Fiskus memiliki pengetahuan dan rasa tanggung jawab petugas akan tugas-tugas bidang yang ditangani					
Keterampilan						
4.	Fiskus selalu trampil dalam menanggapi masalah yang dihadapi wajib pajak					
5.	Fiskus cepat dan tanggap ketika ada pengaduan dari wajib pajak					
Sikap						
6.	Fiskus berkomunikasi dengan baik terhadap wajib pajak					
7.	Fiskus memberikan pelayanan yang sama pada setiap orang					
8.	Fiskus memberikan perhatian yang tulus dan ikhlas kepada wajib pajak					

Sumber : (Siti Kurnia Rahayu (2010:129) dalam A Syarifudin, 2016)

DESIGNER VARIABEL DEPENDEN (Y)**PUASAN WAJIB PAJAK**

No.	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	S
Ketepatan Waktu Pelayanan						
.	Saya merasa puas karna kualitas pelayanan yang diberikan selalu tepat waktu					
Akurasi Pelayanan						
.	Saya merasa puas karena setiap informasi yang saya butuhkan mengenai perpajakan selalu tersedia di bagian pelayanan					
Kesopanan dan Keramahan						
.	Saya merasa puas pada pelayanan yang diberikan petugas pajak yang selalu sopan dan ramah pada saya selaku wajib pajak					
Tanggung Jawab yang Berkaitan dengan Penerimaan Pesanan						
.	Saya merasa puas dengan penerimaan pesanan yang segera ditanggapi petugas pajak					
Kelengkapan						
.	Sistem online (e-filing dan e-spt) yang sudah lengkap membantu saya melakukan pelaporan pajak secara efisien					
.	Saya merasa puas dengan sarana pendukung lainnya (fasilitas tempat parkir, kursi tempat menunggu, gedung dengan AC) yang tersedia di kantor pajak					
Kemudahan dalam Mendapatkan Pelayanan						
.	Saya selalu mendapatkan kemudahan saat mengisi SPT karena bantuan Petugas Pajak					
Variasi Model Pelayanan						
.	Saya merasa tidak ada perbedaan perlakuan yang diberikan Petugas pajak kepada wajib pajak					
Pelayanan Pribadi						
.	Saya merasa puas atas pelayanan permintaan khusus mengenai perpajakan					

Sumber : (Gasperz, 1997 dalam Nengah Ardane, 2017)

Lampiran 2 : Data Sampel

Tabel 4.1
Statistik Deskriptif dari Penagihan Pajak, Pemeriksaan Pajak, dan
Penerimaan Tunggal Pajak



DescriptiveStatistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1Q1	50	1.00	5.00	3.9600	.92494
X1Q2	50	2.00	5.00	3.4400	1.09096
X1Q3	50	2.00	5.00	4.2800	.72955
X1Q4	50	1.00	5.00	3.9600	.92494
X1Q5	50	2.00	5.00	4.0200	.86873
X1Q6	50	3.00	5.00	4.0400	.75485
X1Q7	50	3.00	5.00	4.3000	.70711
X1Q8	50	3.00	5.00	4.2200	.78999
X1Q9	50	3.00	5.00	4.3600	.72168
X1Q10	50	3.00	5.00	4.0600	.79308
Penagihan Pajak (X1)	50	31.00	50.00	40.6400	5.78795
X2Q1	50	2.00	5.00	4.0200	.86873
X2Q2	50	3.00	5.00	4.0400	.75485
X2Q3	50	3.00	5.00	4.3000	.70711
X2Q4	50	3.00	5.00	4.2200	.78999
X2Q5	50	3.00	5.00	4.3600	.72168
X2Q6	50	3.00	5.00	4.0600	.79308
X2Q7	50	3.00	5.00	4.2800	.70102

X2Q8	50	3.00	5.00	4.2400	.55549
X2Q9	50	3.00	5.00	4.1200	.71827
X2Q10	50	3.00	5.00	4.3000	.70711
Pemeriksaan Pajak (X2)	50	32.00	50.00	41.9400	5.18794
YQ1	50	3.00	5.00	3.7400	.77749
YQ2	50	2.00	5.00	4.2800	.72955
YQ3	50	2.00	5.00	4.2600	.80331
YQ4	50	3.00	5.00	4.2600	.69429
YQ5	50	3.00	5.00	3.7400	.77749
YQ6	50	2.00	5.00	4.2800	.72955
Penerimaan Tunggalan Pajak	50	17.00	30.00	24.5600	3.64305
Valid N (listwise)	50				

Sumber: hasil olahan *software*SPSS

Tabel 4.2
Frekuensi Kaarakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	Laki-Laki	14	28.0	28.0	28.0
	Perempuan	36	72.0	72.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabel 4.3
Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	CumulativePercent
Valid	>50 th	17	34.0	34.0	34.0
	20-30 th	9	18.0	18.0	52.0
	31-40 th	12	24.0	24.0	76.0
	41-50 th	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabel 4.4
Uji Validitas Instrumen Variabel Penagihan Pajak

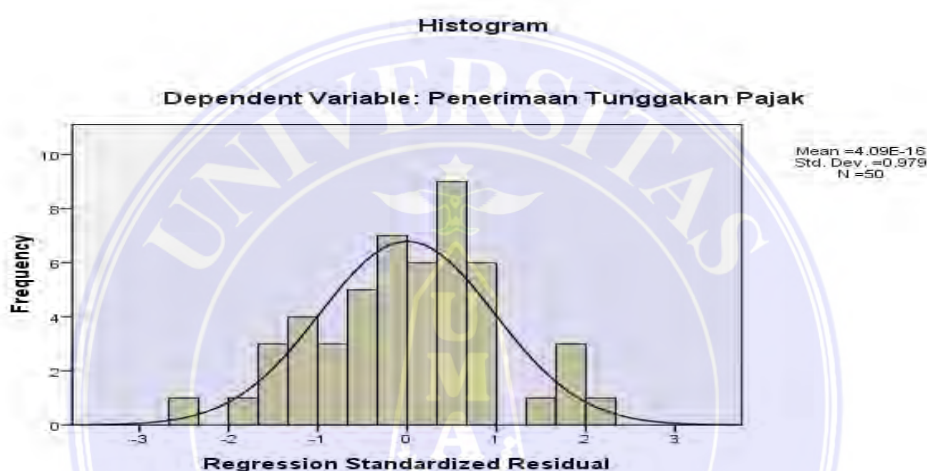
Korelasi antara	Nilai Signifikansi	Nilai Standard	Keterangan
Pertanyaan 1 dengan total	0,000	0,05	Valid
Pertanyaan 2 dengan total	0,000	0,05	Valid
Pertanyaan 3 dengan total	0,000	0,05	Valid
Pertanyaan 4 dengan total	0,000	0,05	Valid
Pertanyaan 5 dengan total	0,000	0,05	Valid
Pertanyaan 6 dengan total	0,000	0,05	Valid
Pertanyaan 7 dengan total	0,000	0,05	Valid
Pertanyaan 8 dengan total	0,000	0,05	Valid
Pertanyaan 9 dengan total	0,000	0,05	Valid
Pertanyaan 10 dengan total	0,000	0,05	Valid

Lampiran 3 : Output Hasil Uji Statistik

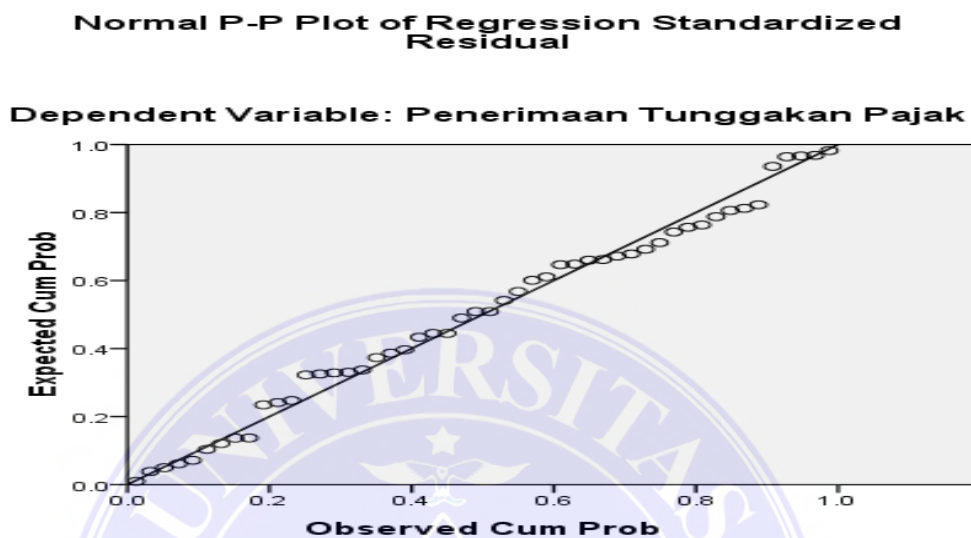
Tabel 4.7

Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Nilai AlphaCronbach	Standar Reliabel	Keterangan	Kesimpulan
Penagihan Pajak	0,878	0,6	0,878>0,6	Reliabel
Pemeriksaan Pajak	0,888	0,6	0,888>0,6	Reliabel
Penerimaan Tunggalan Pajak	0,893	0,,6	0,893>0,6	Reliabel



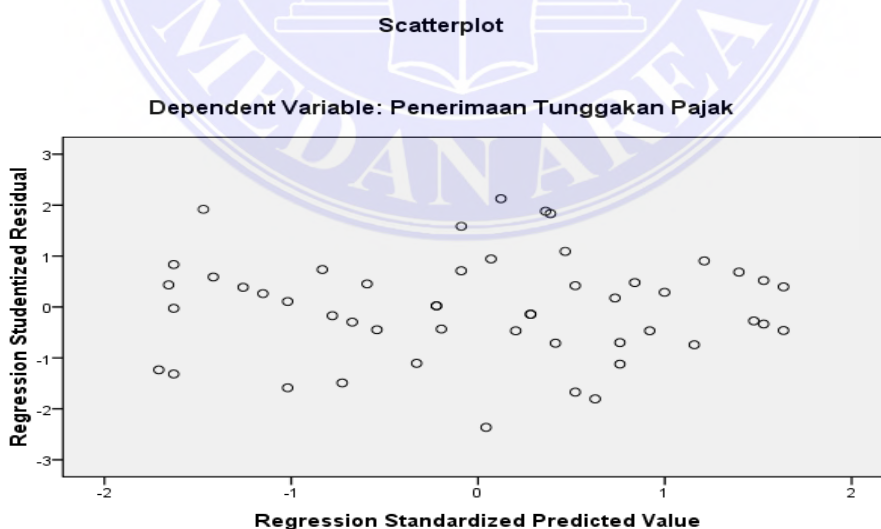
Gambar 4.1 Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram



Gambar 4.2 Normal P-P Plot

Tabel 4.8 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.37641291
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.072
	Negative	-.079
Kolmogorov-Smirnov Z		.559
Asymp. Sig. (2-tailed)		.914
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		



Gambar 4.3 Scatter Plot

Tabel 4.9

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Penagihan Pajak (X1)	.209	4.794
	Pemeriksaan Pajak (X2)	.209	4.794

a. Dependent Variable: Penerimaan Tunggal Pajak

Tabel 4.10
Hasil analisis Regresi Penagihan Pajak (X1) dan Pemeriksaan Pajak (X2)
terhadap Penerimaan Tunggal Pajak (Y)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.			
					B	Std. Error	Beta
					1	(Constant)	3.425
	Penagihan Pajak (X1)	.293	.131	.466	2.237	.030	
	Pemeriksaan Pajak (X2)	.220	.146	.313	1.501	.140	

a. Dependent Variable: Penerimaan Tunggal Pajak

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui persamaan regresi linier bergandanya, yaitu :

$$\hat{Y} = 3,425 + 0,293X_1 + 0,220X_2 + e$$

Tabel 4.11
Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	373.600	2	186.800	31.727	.000 ^a
	Residual	276.720	47	5.888		
	Total	650.320	49			
a. Predictors: (Constant), Pemeriksaan Pajak (X2), Penagihan Pajak (X1)						
b. Dependent Variable: Penerimaan Tunggalan Pajak						

Sumber : hasil olahan *software* SPSS

Tabel 4.12
Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.758 ^a	.574	.556	2.42645	2.164
a. Predictors: (Constant), Pemeriksaan Pajak (X2), Penagihan Pajak (X1)					
b. Dependent Variable: Penerimaan Tunggalan Pajak					

Sumber : hasil olahan *software* SPSS

Tabel 4.13
Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.425	2.826		1.212	.232
	Penagihan Pajak (X1)	.293	.131	.466	2.237	.030
	Pemeriksaan Pajak (X2)	.220	.146	.313	1.501	.140
a. Dependent Variable: Penerimaan Tunggalan Pajak						

Sumber : hasil olahan *software* SPSS



Lampiran 4 : Surat Ijin Riset Universitas



UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus I : Jl. Kolam No. 1 Medan Estate Telp (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax. (061) 7366998
Kampus II : Jl. Sei Serayu No. 70A/Jl. Setia Budi No. 79B Medan Telp (061) 8225602, 8201994, Fax. (061) 8226331
Email : univ_medanarea@uma.ac.id Website.uma.ac.id/ekonomi.uma.ac.id email fakultas :ekonomi@uma.ac.id

Nomor : /FEB.2/01.10/II/2019
Lamp. :
Perihal : **Izin Research / Survey**

17 Pebruari 2020

Kepada, Yth, Pimpinan
DJP Wilayah Sumut I

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area di Medan, mengharapkan bantuan saudara kepada mahasiswa kami :

N a m a : ADRY ESSAU HUTABALIAN
N P M : 158330091
Program Studi : Akuntansi
Judul : Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak Dan Sanksi Wajib Pajak Pada KPP Medan Polonia

Untuk diberi izin Research / survey di Instansi / Perusahaan yang Saudara pimpin. Hal ini dibutuhkan sehubungan dengan tugasnya menyusun Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Perguruan Tinggi dengan memenuhi ketentuan dan peraturan administrasi di Instansi / Perusahaan Bapak/Ibu

Dapat kami tambahkan bahwa Research / survey ini dipergunakan hanya untuk kepentingan ilmiah semata-mata .Kami mohon kiranya diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, serta memberikan surat keterangan yang menyatakan telah selesai melakukan penelitian.

Demikian kami sampaikan atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang Akademik,


Teddi Pribadi, SE, MM

Tembusan :

1. Wakil Rektor Bidang Akademik
2. Kepala LPPM
3. Mahasiswa ybs
4. Pertinggal

Lampiran 5 : Surat Balasan Ijin Penelitian



e-Riset : Persetujuan Izin Riset

1 pesan

Eriset Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id>
Balas ke: riset@pajak.go.id
Kepada: mhabaeb@gmail.com

Sel, 27 Okt 2020 pukul 10:07

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK



KANWIL DJP SUMATERA UTARA I

JALAN SUKAMULIA NO.17A, GEDUNG KANWIL DJP SUMUT I LANTAI VII, KEL.AUR, KEC.MEDAN
MAIMUN, MEDAN 20151
TELEPON 061-4538833; FAKSIMILE 061-4538340; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S-
291/RISET/WPJ.01/2020 Medan, 27 Oktober 2020

Sifat : Biasa

Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth **Muhammad Habaib**

Jl. Karyatani Gg Dulu Kec.medan Johor Kota Medan Sumatera Utara,Indonesia

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **02396-2020**
pada **20 Oktober 2020**, dengan informasi:

NIM : 158330139

Kategori riset : Gelar-S1

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Perguruan
Tinggi : Universitas Medan Area

Judul Riset : Pengaruh Penagihan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Tunggakan Pajak
Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota

Izin yang
diminta : Kuisisioner,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini
Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Pratama Medan Kota**, sepanjang data
dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal
34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-
Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **27 Oktober 2020 s/d 26 April 2021**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil
Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan
Masyarakat

Ttd.

Bismar Fahlerie



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

PENTING

Informasi yang disampaikan melalui e-mail ini hanya diperuntukkan bagi pihak penerima sebagaimana dimaksud pada tujuan e-mail ini saja. E-mail ini dapat berisi informasi atau hal-hal yang secara hukum bersifat rahasia. Segala bentuk kajian, penyampaian kembali, penyebarluasan, penyediaan untuk dapat diakses, dan/atau penggunaan lain atau tindakan sejenis atas informasi ini oleh pihak baik orang maupun badan selain dari pihak yang dimaksud pada tujuan e-mail ini adalah dilarang dan dapat diancam sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika karena suatu kesalahan anda menerima informasi ini harap menghubungi Direktorat Jenderal Pajak c.q. Direktorat KITSDA dan segera menghapus e-mail ini beserta setiap salinan dan seluruh lampirannya.

Setiap pengguna Email Pajak harus mencantumkan identitas atau Email Signature untuk setiap email yang dikirimkan dengan format sesuai dengan yang tercantum dalam SE-136/PJ/2010 Huruf E Angka 4



Lampiran 6 : Surat Selesai Riset



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK SUMATERA UTARA I
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN KOTA
GEDUNG KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA UTARA I LANTAI I & III, JALAN SUKAMULIA NOMOR 17A, MEDAN 20151
TELEPON (061) 4529379; FAKSIMILE (061) 4529403; LAMAN www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
SUREL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

SURAT KETERANGAN
NOMOR KET-29/WPJ.01/KP.0601/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amran Telaumbanua
NIP : 19650106 198503 1 002
Pangkat/Gol : Penata Tk.I/ IIIId
Jabatan : Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal
KPP Pratama Medan Kota

dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Habaib
NIS/NIM : 158330139
Universitas : Universitas Medan Area
Judul : Pengaruh Penagihan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan
Tunggakan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan
Pajak Pratama Medan Kota

adalah benar telah melakukan Riset pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 05 November 2020
Kepala Subbagian Umum dan
Kepatuhan Internal



Ditandatangani secara elektronik
Amran Telaumbanua