

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN  
DAN PELAYANAN PETUGAS PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
PADA KPP PRATAMA MEDAN POLONIA**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**KURNIAWATI GIAWA  
198330169**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/11/23

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

Access From (repository.uma.ac.id)24/11/23

**PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN  
DAN PELAYANAN PETUGAS PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
PADA KPP PRATAMA MEDAN POLONIA**

**SKRIPSI**

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

**OLEH :**

**KURNIAWATI GIAWA  
198330169**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/11/23

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

Access From (repository.uma.ac.id)24/11/23

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan dan pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia

Nama : Kurniawati Giawa

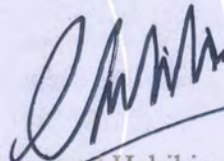
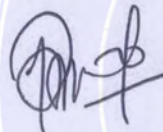
NPM : 198330169

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing

Pembanding



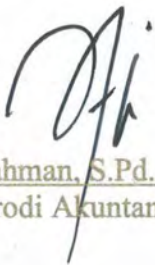
Devi Ayu Putri Sirait, SE., M. Si, AK, CA

Muhammad Habibie, SE., M. Ak

Pembimbing

Pembanding

Mengetahui:

  
Ahmad Rani, BBA, MM., PhD  
Dekan  
Fauziah Rahman, S.Pd., M. Ak  
Ka. Prodi Akuntansi

Tanggal Lulus: 13 Oktober 2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/11/23

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

Access From (repository.uma.ac.id)24/11/23

### HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

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

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksisanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini



Dibuat di: Medan  
Pada Tanggal : 13 oktober 2023  
Yang Menyatakan

  
Kurniawati Giawa  
198330169





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

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

Nama : Kurniawati Giawa  
NPM : 198330169  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Medan Polonia.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis 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 : 13 oktober 2023

Yang Menyatakan



**Kurniawati Giawa**  
**198330169**

## RIWAYAT HIDUP

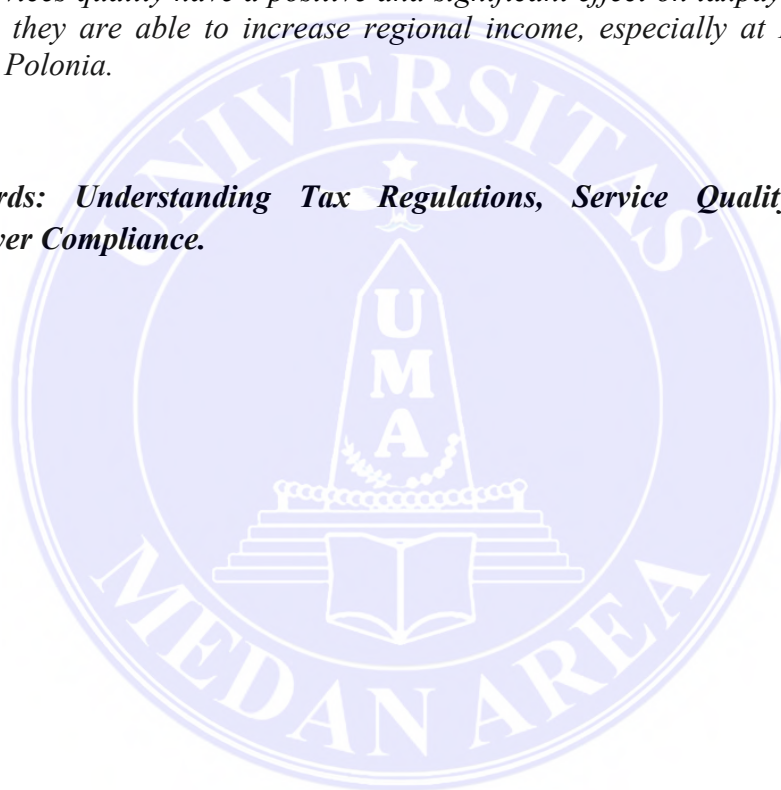


Nama	Kurniawati Giawa
NPM	198330169
Tempat, Tanggal Lahir	Harefa, 20 Oktober 1999
Nama Orang Tua :	
Ayah	Tehehuku Giawa
Ibu	Emilia Ndruru
Riwayat Pendidikan :	
SMP	SMP Negeri 1 Uλουςua
SMA/SMK	SMA Swasta Afore Susua
Riwayat Studi di UMA	
Pengalaman Pekerjaan	Pernah bekerja di restoran
NO. HP/WA	081369117825
Email	Kurniawatigiawaa@gmail.com

## **ABSTRACT**

*This study means to look at the impact of understanding duty guidelines and expense official administrations on individual citizen consistence at KPP Pratama Medan Polonia in 2023. This study utilizes a cooperative examination technique with a quantitative methodology. The examination information was gotten by circulating polls utilizing a Likert scale and utilizing an example of 100 respondents. This study utilizes purposive testing and uses different straight relapse examination procedures. The consequences of the fractional test (t-test) and simultaneous tests (F-test) show that the variables of understanding tax regulations and services quality have a positive and significant effect on taxpayer compliance so that they are able to increase regional income, especially at KPP Pratama Medan Polonia.*

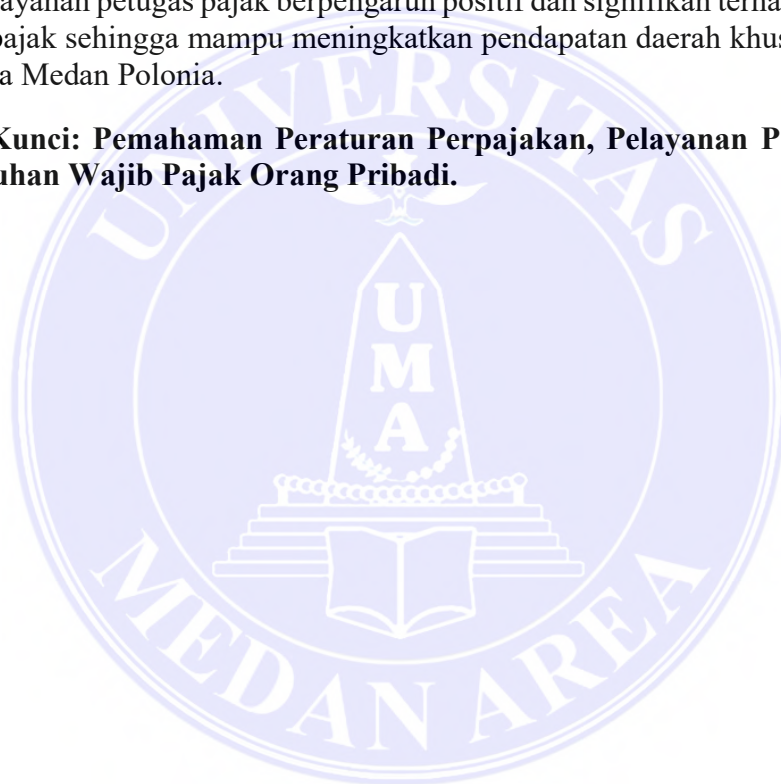
**Keywords:** *Understanding Tax Regulations, Service Quality, Individual Taxpayer Compliance.*



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan dan pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia Tahun 2023. Penelitian ini menggunakan metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Data penelitian diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang menggunakan skala likert dan menggunakan sampel sebesar 100 orang responden. Penelitian ini menggunakan pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling* dan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan dan pelayanan petugas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga mampu meningkatkan pendapatan daerah khususnya di KPP Pratama Medan Polonia.

**Kata Kunci: Pemahaman Peraturan Perpajakan, Pelayanan Petugas Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.**





## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karuniaNya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini ialah **“Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”**

Tujuan dari penulisan ini merupakan persyaratan untuk menempuh program sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area. Selama Menyusun skripsi ini, penulis telah mendapatkan bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M. Eng., Msc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Ahmad Rafiki, BBA, MM., PhD Selaku Dekan Fakultas ekonomi dan Bisnis
3. Ibu Fauziah Rahman, S.Pd., M.Ak Selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas ekonomi Universitas Medan Area.
4. Devi Ayu Putri sirait, SE., M.Si, AK, CA Selaku Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya guna membimbing peneliti dalam menyelesaikan tulisan ini.
5. Muhammad Habibie, SE., M.Ak Selaku Dosen Pembanding yang telah memberikan masukan, saran serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Thezar Fiqih Hidayat Hasibuan, SE., M.Si Selaku Sekretaris yang juga telah bersedia meluangkan waktunya guna membimbing peneliti dalam menyelesaikan tulisan ini.
7. Seluruh Dosen dan Staf Pegawai Universitas Medan Area yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Pimpinan serta Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk riset dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teristimewa orangtua yang saya cintai Ayahanda Tehehuku Giawa dan Emilia Ndruru yang telah memberikan cinta dan kasih sayang yang tulus dan memberikan dukungan serta doa yang tiada tara sehingga penelitian / skripsi ini saya selesaikan dengan baik.
10. Seluruh keluarga yang tersayang abang, kakak dan adik-adik peneliti, Yaaman Giawa, Tamasiri Giawa, Mardiani Giawa, Warisman Giawa.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir/skripsi/tesis ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tugas akhir/skripsi/tesis ini. Penulis berharap tugas akhir/skripsi/tesis ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Penulis



Kurniawati Giawa

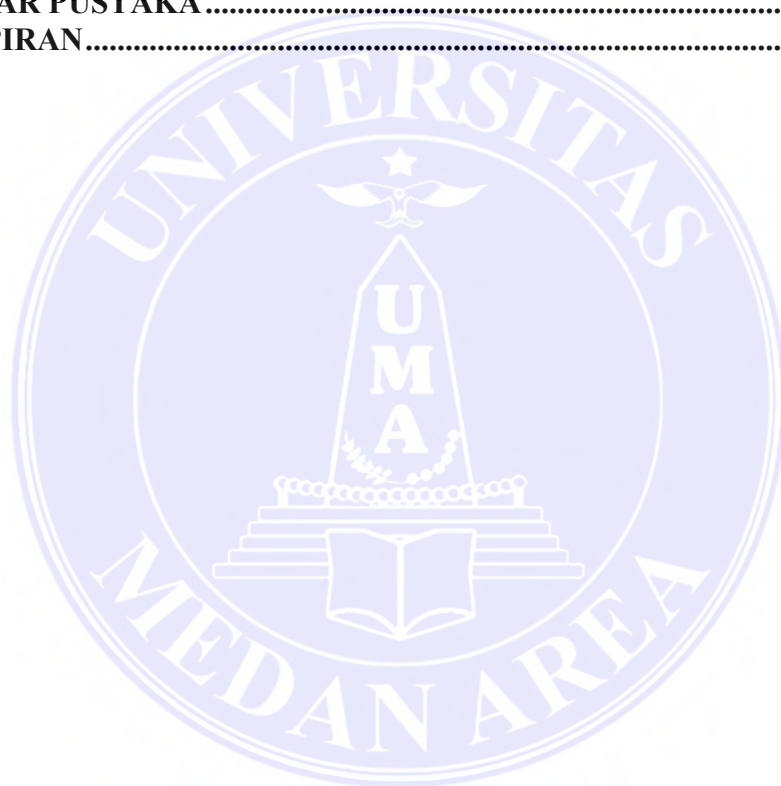
## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Perpajakan .....	10
2.1.1.1 Pengertian Pajak .....	10
2.1.1.2 Pengelompokkan Pajak.....	11
2.1.1.3 Fungsi Pajak .....	13
2.1.1.4 Sistem Pajak .....	14
2.2 Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
2.2.1 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak.....	15
2.2.2 Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak.....	17
2.2.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak .....	17
2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.....	18
2.3 Pemahaman Peraturan Perpajakan .....	20
2.3.1 Indikator Pemahaman Peraturan perpajakan .....	21
2.4 Pelayanan Petugas Pajak .....	22
2.4.1 Indikator Pelayanan Petugas pajak.....	23
2.5 Penelitian Terdahulu .....	25
2.6 Kerangka Konseptual .....	27
2.7 Hipotesis Penelitian.....	28
2.7.1 Pengaruh Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	28
2.7.2 Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1 Jenis, Tempat Dan Waktu Penelitian .....	31
3.1.1 Jenis Penelitian .....	31

3.1.2	Tempat Dan Waktu Penelitian.....	31
3.2	Populasi Dan Sampel .....	32
3.2.1	Populasi .....	32
3.2.2	Sampel .....	32
3.3	Variabel Penelitian .....	34
3.3.1	Variabel Terikat (Dependen Y) .....	34
3.3.2	Variabel Bebas (Independen X) .....	34
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	38
3.4.1	Definisi Operasional.....	38
3.5	Jenis Dan Sumber Penelitian.....	39
3.5.1	Sumber Data .....	39
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.7	Teknik Analisis Data.....	41
3.7.1	Uji Statistik Deskriptif.....	41
3.7.2	Uji Validitas.....	41
3.7.3	Uji Reliabilitas.....	41
3.7.4	Uji Asumsi Klasik .....	41
3.7.4.1	Uji Normalitas .....	41
3.7.4.2	Uji Multikolinearitas.....	42
3.7.4.3	Uji Heteroskedastisitas .....	42
3.7.5	Uji Regresi Linier Berganda.....	43
3.7.6	Uji Hipotesis.....	43
3.7.6.1	Uji Signifikansi Dengan Uji t (Parsial).....	43
3.7.6.2	Uji Signifikansi Dengan Uji F (Simultan).....	44
3.5.7	Koefisien Determinasi $R^2$ .....	45
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	46
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	46
4.2	Deskriptif Data Rersponden .....	52
4.2.1	Deskriptif Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
4.2.2	Deskriptif Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	53
4.3	Pengujian Hipotesis.....	54
4.3.1	Uji Validitas .....	54
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	55
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	56
4.3.3.1	Uji Normalitas .....	56
4.3.3.2	Uji Multikolinieritas .....	57
4.3.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	57
4.3.4	Uji Regresi Linier Berganda .....	58
4.3.4.1	Uji Signifikansi Variabel Dengan Uji t (Parsial).....	59
4.3.4.2	Uji Signifikansi Variabel Dengan Uji F (Simultan).....	61
4.3.5	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	62
4.4	Pembahasan.....	62



4.4.1	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	63
4.4.2	Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	64
4.4.3	Pengaruh Pemahaman Peraturan perpajakan, Pelayanan Petugas pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	65
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>		<b>66</b>
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>68</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>70</b>





## DAFTAR TABEL

1.1	Data Wajib Pajak KPP Pratama Medan Polonia .....	4
1.2	Penerimaan Pajak KPP Pratama Medan Polonia.....	5
2.1	Penelitian Terdahulu.....	25
3.1	Waktu Penelitian.....	32
3.2	Definisi Operasional .....	38
3.3	Pengukuran Skala Likert .....	40
4.1	Deskriptif Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
4.2	Deskriptif Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	53
4.3	Uji validitas.....	54
4.4	Uji Reliabilitas .....	55
4.5	Uji Normalitas .....	56
4.6	Uji Multikolinieritas .....	57
4.7	Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.8	Analisis Regresi Linier Berganda .....	58
4.9	Uji Signifikansi dengan Uji t (uji parsial) .....	60
4.10	Uji Signifikansi dengan Uji F (uji simultan) .....	61
4.11	Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	62

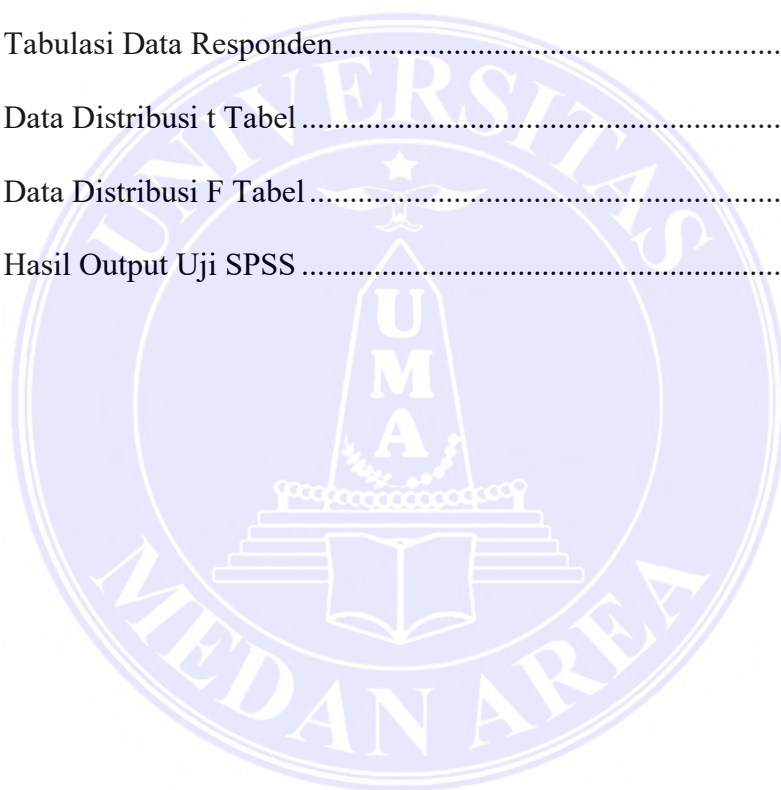
## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual.....	27
4.1 Bagan Struktur Organisasi KPP Pratama Medan Polonia .....	49



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Identitas Diri Responden.....	71
2. Petunjuk Pengisian Angket .....	72
3. Kuesioner Penelitian Variabel $X_1$ .....	73
4. Kuesioner Penelitian Variabel $X_2$ .....	73
5. Kuesioner Penelitian Variabel Y.....	75
6. Tabulasi Data Responden.....	76
7. Data Distribusi t Tabel .....	84
8. Data Distribusi F Tabel.....	88
9. Hasil Output Uji SPSS .....	91



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar, penerimaan pajak ini berperan sebagai modal pembangunan masyarakat Indonesia. Penerimaan negara terbesar ini dapat dilihat dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja (APBN). Kementerian Keuangan (Kemenkeu) yang dikutip di <https://databoks.katadata.co.id> melaporkan realisasi pendapatan Negara mencapai Rp2.626,4 triliun sepanjang 2022. Angka ini mencapai 115,9% dari target yang ditetapkan Perpres 98/2022, yakni Rp2.266,2 triliun. Realisasi pendapatan negara pada 2022 meningkat 30,6% dibanding tahun sebelumnya (*year-on-year/yoy*). Pada 2021 realisasi pendapatan negara besarnya Rp2.011,3 triliun. Mayoritas pendapatan negara pada 2022 berasal dari penerimaan pajak, yakni Rp1.716,8 triliun (65,37%). Nilainya meningkat 34,3% dibanding 2021. Kemudian realisasi penerimaan negara bukan pajak (PNBP) mencapai Rp588,3 triliun (22,4%), naik 28,3% dibanding tahun sebelumnya. Realisasi kepabeanan dan cukai mencapai Rp317,8 triliun (12,1%), meningkat juga 18%. Namun, dana hibah yang diperoleh pemerintah Rp3,5 triliun, turun 29,3% dibanding 2021 yang besarnya Rp5 triliun. Adapun realisasi pendapatan negara pada 2022 lebih rendah dibanding belanjanya yang mencapai Rp3.090,8 triliun. Alhasil, APBN Indonesia pada 2022 defisit Rp464,3 triliun, turun 40,1% dibanding 2021 yang defisitnya Rp775,1 triliun.

Beberapa tahun terakhir Indonesia tengah gencar dalam membangun berbagai bidang insfratraktur. Tentunya, hal ini membuat Indonesia dihadapkan pada tuntutan pemenuhan penerimaan negara. Berpedoman pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), pemerintah mempunyai dua sumber pokok untuk memenuhi penerimaan yaitu sumber dana luar negeri dan sumber dana dalam negeri. Sumber dana dalam negeri itu sendiri berasal dari sektor nonpajak serta sektor pajak. Dari berbagai pajak yang diberlakukan di Indonesia, pajak penghasilan adalah salah satu pajak yang menyumbang pendapatan terbesar yang dapat mempengaruhi jumlah peningkatan penerimaan pajak. Hal ini dapat terlihat dari jumlah penerimaan pajak penghasilan yang terus meningkat dari tahun ke tahun.

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan salah satu faktor penentu untuk meningkatkan penerimaan pajak penghasilan. Penerimaan pajak penghasilan dapat berjalan dengan baik apabila setiap wajib pajak patuh dalam menjalankan kewajibannya membayar pajak. Kepatuhan dapat diwujudkan dengan secara tepat waktu menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) setiap tahunnya. Selain kepatuhan Wajib Pajak, pemeriksaan pajak juga adalah faktor penentu lainnya dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak penghasilan. Pemeriksaan dinilai penting karena pemeriksaan pajak adalah salah satu pencegahan tax evasion, dimana pemeriksaan dapat mencegah tindak kecurangan yang dilakukan oleh Wajib Pajak dalam pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Frekuensi pemeriksaan yang dilakukan akan mempengaruhi besarnya penerimaan pajak penghasilan. Semakin



sering dilakukan pemeriksaan akan mampu untuk meningkatkan penerimaan pajak penghasilan.

Menurut Siti (2017: 193), kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan pajak yang berlaku. Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. wajib pajak patuh merupakan wajib pajak yang sadar pajak, paham hak dan kewajiban perpajakan, dan diharapkan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar dan paham akan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak diatur dalam undang-undang nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) sebagaimana terakhir diubah dengan undang-undang nomor 16 tahun 2009 dalam hal menghitung, menyetorkan, dan melaporkan pajak terutangnya

Menurut Rustiyaningsih (2011), salah satu hal yang mempengaruhi penerimaan perpajakan di Indonesia adalah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang disiplin dan taat, serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak.

Menurut Rahayu (2010), kualitas pelayanan petugas pajak adalah suatu standar kualitas pelayanan prima yang diberikan kepada wajib pajak akan terpenuhi jika sumber daya manusia pada aparat pajak dapat melakukan tugas yang dimiliki secara disiplin, transparan dan profesional. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila pelayanan yang diberikan petugas Pajak tidak berkualitas, maka masyarakat tidak puas dengan

pelayanan yang disediakan. Untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, dalam penelitian ini adalah petugas Pajak, perlu adanya kriteria untuk menunjukkan apakah suatu pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas atau tidak.

Menurut Syahril (2013), secara garis besar kualitas pelayanan pajak terdiri dari lima dimensi, yaitu *Tangible, Realibility, Responsivesess, Assurance, Empathy*. Jika memenuhi dimensi tersebut, maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak yang diberikan KPP kepada wajib pajak merupakan kemampuan petugas dalam memberikan layanan jasa kepada wajib pajak orang pribadi sehingga merasakan manfaat dan kepuasan atas layanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan sebatas kegiatan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak orang pribadi

Sebagai data awal peneliti menyajikan data wajib pajak dan penerimaan pajak yang di ambil oleh peneliti di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Poloniasebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Wajib Pajak KPP Pratama Medan Polonia.**

No.	Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Keterangan
1	2021	217.690	Data Awal Bulan Desember 2021
2	2022	226.965	Data Awal Bulan Desember 2022

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2023)

Tabel 1.1 tercatat bahwa tahun 2021 data wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Medan Polinia sebanyak 217.690 Wajib Pajak dan pada Tahun 2022 sebanyak 226.965 Wajib Pajak.

**Tabel 1.2**  
**Penerimaan Pajak KPP Pratama Medan Polonia**

No.	Tahun	Target	Realisasi Penerimaan	Realisasi Penerimaan
1	2021	890.000.000.000	1.323.193.438.650	1.167.772.809.152
2	2022	1.624.000.000.000	2.066.858.698.309	1.958.945.722.378

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2023)

Table 1.2 tercatat Penerimaan pajak pada tahun 2021 realisasi penerimaan brutto sebesar Rp. 1.167.772.809.152 dan realisasi penerimaan netto sebesar Rp. 1.167,772,809,152 dengan target sebesar Rp. 980,000,000,000 dan pada tahun 2022 realisasi penerimaan brutto sebesar Rp. 2.066,658,698,309 dan realisasi penerimaan netto sebesar Rp. 1.958,945,722,378 netto dengan target sebesar Rp. 1.624,000,000,000

Secara Perincian, penerimaan pajak pada tahun 2021 meningkat sebesar kurang lebih 18,7% dari target yang ada dan pada tahun 2022 penerimaan pajak juga meningkat sebesar kurang lebih 33,4% dari target yang ada. Berdasarkan data wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Medan polonia, peneliti menilai bahwa masih akan terus berpotensi untuk bisa di tingkatkan lagi pendapatan penerimaan pajaknya.

Target penerimaan yang diberikan dapat dicapai jika para wajib pajak patuh terhadap aturan yang telah dibuat oleh pemerintah tersebut. Namun dalam pelaksanaannya ada saja fenomena-fenomena yang ditemukan berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, diantaranya kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri. Kemudian kurangnya kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan. Sehingga hal tersebut menghambat penerimaan pajak dari Kantor KPP Pratama Medan Polonia. Selain kepatuhan pajak juga sistem pelaporan

pajak juga mempengaruhi realisasi penerimaan pajak Kantor KPP Pratama Medan Polonia, dan biasanya penyebab kendalanya adalah ketidak patuhan wajib pajak dan pemahaman Wajib pajak.

Putri (2016), berpendapat bahwa motivasi dalam membayar pajak dan tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. Namun pada kenyataannya penerimaan pajak yang rendah seringkali disebabkan orang yang membayar tidak memiliki motivasi yang kuat untuk membayar pajaknya dengan baik dan benar.

Berdasarkan uraian dari atas yang perlu diperhatikan adalah menguji adanya pengaruh pemahaman perpajakan dan pelayanan pajak terhadap orang yang membayar pajak. Oleh sebab itu, peneliti termotivasi melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Medan Polonia”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang diatas, maka ditemukan masalah yang dirumuskan, sebagai berikut :

1. Penerimaan negara di sektor perpajakan belum dilaksanakan secara optimal pada KPP Pratama Medan Polonia.
2. Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi masih rendah dikarenakan wajib pajak kurang memahami peraturan perpajakan yang sudah ada pada KPP Pratama Medan Polonia.

3. Wajib pajak masih banyak yang tidak mengerti dengan sistem online yang digunakan untuk mempermudah para wajib pajak karena kurangnya pemahaman dan pengetahuan pada KPP Pratama Medan Polonia.
4. Adanya ketidakpedulian wajib pajak orang pribadi tentang kepatuhan perpajakan, padahal sanksi perpajakan sudah mengaturnya pada KPP Pratama Medan Polonia.

Rendahnya kesadaran wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar pada KPP Pratama Medan Polonia.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

1. Apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Polonia ?
2. apakah pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Medan Polonia ?
3. Apakah Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Polonia.
2. Untuk menguji pengaruh pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Polonia.



## 1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
  - a. Secara teoritis, dapat memberikan wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terkait dengan penelitian ini.
  - b. Sebagai referensi dan bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktisi

- a. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memberikan pengetahuan serta wawasan baru yang di dapat pada masa kuliah.

- b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan bahwa melalui variabel-variabel dalam penelitian menggambarkan hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan terhadap wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas di KPP Pratama Medan Polonia.

- c. Bagi Pembaca

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menambah wawasan kepada para pembaca khususnya para wajib pajak orang pribadi dan masyarakat luas tentang perpajakan sebagai penerimaan negara terbesar agar pembangunan infrastruktur dapat berjalan dengan lancar.

d. Bagi Pemerintah Pusat

Penelitian ini dapat memberikan umpan balik terhadap pemerintah mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan perpajakan dalam penerapan *self assessment system*.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Perpajakan

###### 2.1.1.1 Pengertian Pajak

Grand Theory (teori besar) dalam penelitian ini adalah ilmu tentang Perpajakan.

Pajak merupakan sumber pendapatan kas negara yang digunakan untuk pembelanjaan dan pembangunan negara dengan tujuan akhir kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Definisi menurut pasal 1 nomor 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjelaskan adalah kontribusi Wajib Pajak 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.

Menurut Resmi (2014: 1), dalam bukunya, pajak adalah “suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian dari kekayaan kepada negara disebabkan oleh suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu tetapi bukan sebagai hukuman menurut peraturan yang diterapkan pemerintah serta dapat dipaksakan tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan umum”

Menurut Mardiasmo (2011:1) “Pajak adalah iuran rakyat iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (tegen prestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”

Berdasarkan teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pajak adalah iuran atau pungutan yang digunakan oleh suatu badan yang bersifat umum (negara) untuk memasukkan uang kedalam kas negara dalam menutupi segala pengeluaran yang telah dilakukan dimana pungutannya dapat dipaksakan. Dan juga dapat ditarik kesimpulan tentang ciri-ciri atau karakteristik pajak antaralain:

- a) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan dan pelaksanaannya bersifat dapat dipaksakan.
- b) Pajak di pungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- c) Pajak di peruntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah untuk menunjang segala aspek yang dibutuhkan Masyarakat.

### **2.1.1.2 Pengelompokan Pajak**

Menurut Mardiasmo (2016:7-8) pajak terdapat 3 kelompok, yaitu:

1. Menurut Golongannya
  - a. Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.  
Contoh pajak penghasilan (PPh)

- b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : pajak pertambahan nilai (PPN).
2. Menurut sifatnya
    - a. Pajak Subjektif,  
yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh : Pajak Penghasilan.
    - b. Pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh : pajak pertambahan nilai (PPN) dan pajak pertambahan nilai atas barang mewah (PPNBM).
3. Menurut lembaga pemungutannya
    - a. Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh : pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, dan pajak penjualan atas barang mewah, pajak bumi dan bangunan dan bea materai.
    - b. Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas:
      - Pajak provinsi, contoh : pajak kendaraan bermotor dan pajak bahan bakar kendaraan bermotor.
      - Pajak Kabupaten/Kota, contoh : pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan.



### 2.1.1.3 Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:3) pada dasarnya fungsi pajak adalah sebagai pembiayaan terbesar negara, namun selain sebagai sumber keuangan Negara, fungsi pajak juga sebagai fungsi pengatur. Fungsi pajak dibagi menjadi dua yaitu:

1. Fungsi anggaran (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Sebagai fungsi anggaran atau sebagai sumber keuangan, pajak untuk memasukkan uang ke kas negara sebagai sumber pembiayaan atau pengeluaran negara baik pengeluaran rutin, pembangunan maupun pengeluaran untuk kesejahteraan masyarakat.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengukur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Sebagai fungsi mengatur, pemungutan pajak digunakan sebagai alat untuk melaksanakan kebijakan negara dalam bidang ekonomi dan sosial serta untuk mencapai tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan dan pajak dimaksudkan sebagai usaha pemerintah untuk turut campur tangan dalam hal mengatur dan/atau mengubah susunan pendapatan dan kekayaan dalam sektor swasta.

#### 2.1.1.4 Sistem Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:9-10), pajak juga memiliki beberapa sistem pemungutan yang ada di Indonesia, diantaranya adalah sebagai berikut:

- b. *Official Assessment System*, Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya:
  - Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
  - Wajib Pajak bersifat pasif.
  - Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.
- b. *Self Assessment, System* Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya:
  - Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri.
  - Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
  - Fiskus tidak ikut campur dan banyak mengawasi.
- c. *Withholding System*, Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya : Wewenang memotong atau memungut pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, yaitu pihak selain fiskus dan wajib pajak.

## 2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah tindakan yang mencerminkan patuh dan sadar terhadap ketertiban dalam kewajiban perpajakan wajib pajak dengan melakukan pembayaran dan pelaporan atas perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang bersangkutan baik untuk kelompok orang atau modal sendiri sebagai modal usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Dalam hal ini, kepatuhan wajib pajak sangat dijunjung tinggi karena pada dasarnya Direktorat Jenderal Pajak ataupun instansi pemerintah akan selalu memberikan penghargaan bagi wajib pajak yang melakukan kewajiban perpajakannya secara baik dan benar. Pemberian penghargaan kepada wajib pajak ini dilakukan oleh DJP atau pemerintah guna untuk mendorong dan meningkatkan penerimaan negara khususnya di sektor perpajakan.

Hal ini pun menjadi tujuan dari DJP dan pemerintah untuk mengapresiasi wajib pajak orang pribadi maupun badan untuk segala keikutsertaan dalam mencapai target penerimaan pajak demi kemajuan ekonomi di wilayah Indonesia. Namun, selain itu penghargaan tersebut juga akan diberikan atas dasar pertimbangan dalam kepatuhan perpajakan setiap wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang ada.

### 2.2.1 Kriteria wajib Pajak

Kriteria wajib pajak patuh sebagaimana ditetapkan dalam pasal 17C ayat (2) UU KUP dan peraturan Menteri keuangan nomor 192/PMK.03/2007 harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)

meliputi:

- a. Penyampaian SPT Tahunan tepat waktu dalam 3 tahun terakhir.
  - b. Penyampaian SPT masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk masa pajak januari sampai November tidak lebih dari 3 masa pajak dan tidak berturut-turut.
  - c. SPT masa yang terlambat tersebut telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT masa pada masa pajak berikutnya.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak dengan keadaan pada tanggal 31 desember tahun sebelum penetapan sebagai wajib pajak patuh dan tidak termasuk utang pajakyang belum melewati batas akhir pelunasan, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin menganggur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut. Laporan keuangan harus disusun dalam bentuk Panjang (long form support), dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi konversial serta fiscal bagi wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT tahunan PPh. Pendapat akuntan atas laporan keuangan yang diaudit oleh akuntan publik ditandatangani oleh akuntan public yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas akuntan publik.

4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuasaan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

### **2.2.2 Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Rahayu (2013:138) Jenis kepatuhan wajib pajak terbagi dua sebagai berikut:

1. Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
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, misalnya ketentuan batas waktu penyampaian surat pemberitahuan pajak penghasilan tahunan (SPT PPh).

### **2.2.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Rahayu (2014:138), indikator kepatuhan wajib pajak meliputi:

1. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri  
Wajib pajak mendaftarkan diri sebagai wajib pajak sesuai aturan dan ketentuan.
2. Kepatuhan untuk menyetorkan Kembali surat pemberitahuan (SPT).  
Wajib pajak selalu menghitung kewajiban angsuran pajak penghasilan saya, wajib pajak selalu menghitung pajak yang terutang dengan benar dan mampu



melakukan perhitungan pajak dengan benar dan wajib pajak selalu menyetorkan SPT dengan tepat waktu, dan sebelum jatuh tempo.

3. Kepatuhan untuk menghitung dan pembayaran pajak terutang.

Wajib pajak selalu selalu mengecek kembali perhitungan pajak terlapor dan selalu menyetorkan pembayaran pajak terutang, wajib pajak membayar kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan, wajib pajak selalu tepat waktu dalam membayar pajak, wajib pajak bersedia membayar kewajiban pajak saya beserta tunggakan pajaknya.

4. Kepatuhan dalam membayar tunggakan

Para wajib pajak tidak pernah mempunyai tunggakan pajak.

Seperti yang sudah kita ketahui bahwa keberhasilan dalam pelaksanaan perpajakan pastinya didukung dengan adanya kepatuhan setiap wajib pajak dalam melakukan kewajibannya. Di Indonesia sendiri yang memang menerapkan sistem *self assessment* yaitu dimana aspek terpenting yang mempengaruhi kepatuhan perpajakan adalah kewajiban perpajakan itu sendiri, maka dari itu setiap wajib pajak mempunyai tanggung jawab sendiri untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya dalam pembayaran ataupun pelaporan secara akurat dan tepat waktu.

#### 2.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2017), ada beberapa faktor yang mempengaruhi wajib pajak, yaitu sebagai berikut:

1. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara  
Apabila didukung oleh instansi pajak yang efektif, sumber daya pegawai pajak yang mumpuni, dan prosedur perpajakan baik, maka sistem administrasi perpajakan suatu negara akan lebih efektif,
2. Kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada wajib Pajak.  
Wajib pajak rela untuk membayar pajak tanpa mengharap kontraprestasi secara langsung jika peningkatan kualitas pelayanan pajak yang diberikan instansi pajak kepada wajib pajak meningkat.
3. Kualitas penegakan hukum perpajakan  
Jika wajib pajak tidak melakukan pelanggaran atau tindakan ilegal dalam menyelundupkan pajak, maka kepatuhan perpajakan dapat meningkat.
4. Kualitas pemeriksaan pajak  
Pemeriksaan dapat dikatakan berkualitas jika setiap tahapan pemeriksaan dilakukan sesuai dengan prosedur, sehingga menghasilkan ketetapan pajak yang berkualitas.
5. Tinggi rendahnya kualitas pajak yang ditetapkan tarif pajak yang tinggi akan memberikan motivasi bagi wajib pajak untuk berupaya mengurangi utang pajaknya dengan menghindari atau menyelundupkan pajak.
6. Kemauan dan kesadaran wajib pajak  
Apabila kemauan dan kesadaran wajib pajak tinggi akan memberikan dampak pada kepatuhan perpajakan, sehingga penerimaan pajak dapat mencapai target

### 7. Perilaku wajib pajak

Sistem *self assessment* dapat membuat wajib pajak cenderung tidak membayar pajak dengan jumlah semestinya ataupun lalai dalam melaporkan perpajakannya.

## 2.3 Pemahaman Peraturan Perpajakan

Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya.

Hal tersebut dapat diambil contoh ketika seorang wajib pajak memahami atau dapat mengerti bagaimana cara membayar pajak kendaraan bermotor. Ketika wajib pajak memahami tata cara perpajakan maka dapat pula memahami peraturan perpajakan, dengan begitu dapat meningkatkan pengetahuan serta wawasan terhadap peraturan perpajakan

Menurut Adiasa (2013), pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan yang berlaku dan menerapkannya untuk melaksanakan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak tepat waktu, melaporkan SPT, dan lain sebagainya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang peraturan perpajakan maka secara otomatis kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan meningkat.

### 2.3.1 Indikator Pemahaman Peraturan Perpajakan

Menurut Rahayu (2010:141), pemahaman peraturan perpajakan terdapat beberapa indikator wajib pajak meliputi:

1. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

Ketentuan umum perpajakan tata cara perpajakan sudah diatur dalam UU No. 16 Tahun 2009 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi undang-undang pajak material. Tujuannya adalah untuk meningkatkan profesionalisme aparatur perpajakan, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Isi dari ketentuan umum dan tata cara perpajakan tersebut antara lain mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, SPT, NPWP, dan Prosedur pembayaran, pemungutan serta pelaporan pajak.

2. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia.

Sistem perpajakan di Indonesia saat ini adalah *self assessment system* yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab pada wajib pajak untuk menghitung, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

Terdapat 2 fungsi perpajakan, yaitu:

- a. Fungsi penerimaan (*Budgetery*), Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran- pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerima dalam negeri.

- b. Fungsi mengatur (reguler), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kewajiban di bidang ekonomi dan sosial. Contohnya dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras dapat tekan.

Wajib pajak disebabkan oleh pengetahuan wajib pajak serta persepsi tentang pajak dan petugas pajak yang masih rendah. Sebagian wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain itu ada yang memperoleh dari media informasi, konsultan pajak, seminar dan pelatihan pajak.

Wajib Pajak yang akan membayar pajak tentunya perlu memahami manfaat dalam membayar pajak dan fungsi dari pajak itu sendiri. Semakin tingginya pemahaman tentang peraturan perpajakan, maka Wajib Pajak akan semakin patuh dalam membayar pajak.

#### **2.4 Pelayanan Petugas Pajak**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan memiliki tiga makna, yaitu :

1. Perihal atau cara melayani,
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang)
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Sedangkan publik memiliki makna orang banyak (umum).

Menurut Caroko (2015), kualitas pelayanan petugas pajak adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Sementara itu, pelayanan fiskus yaitu segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh petugas



pajak dalam membantu, membimbing, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut Pranadata (2014), Kualitas pelayanan pajak 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

Dapat disimpulkan pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

#### **2.4.1 Indikator Pelayanan Petugas Pajak**

Menurut Syahril (2013), Secara garis besar indikator kualitas pelayanan pajak terdiri dari lima dimensi, yaitu:

1. Bukti Langsung (*tangibles*)

Bukti Langsung adalah tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya, terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat dengan cara yang sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan.

### 3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap dapat didefinisikan sebagai kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen. Berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa apabila menghadapi masalah berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa tersebut.

### 4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

### 5. Empati (*empathy*)

Empati yaitu meliputi sikap kontak personil (karyawan) maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi.

Dapat disimpulkan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian Terdahulu	Variabel Penelitian	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
1	Priambodo 2017	Pengaruh pemahaman peraturan pajak, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama kabupaten purworejo	(X <sub>1</sub> ) Pemahaman Peraturan Pajak, (X <sub>2</sub> ) Sanksi Perpajakan, (X <sub>3</sub> ) Kesadaran wajib pajak (Y) Kepatuhan Wajib Pajak.	Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.	Hasil Penelitian Menunjukkan bahwa Pemahaman Peraturan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Purworejo.
2	Lovihan 2014	Pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas layanan terhadap kemauan membayar pajak wajib orang pribadi di kota tomohon	(X <sub>1</sub> ) Kesadaran Membayar Pajak, (X <sub>2</sub> ) Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, (X <sub>3</sub> ) Kualitas Layanan, (Y) Kemauan Membayar Pajak WPOP	Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik regresi berganda dengan bantuan SPSS	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas layanan mempengaruhi kemauan membayar pajak orang pribadi, sehingga dapat menjadi bahan acuan petugas pajak untuk meningkatkan kemauan Wajib Pajak.

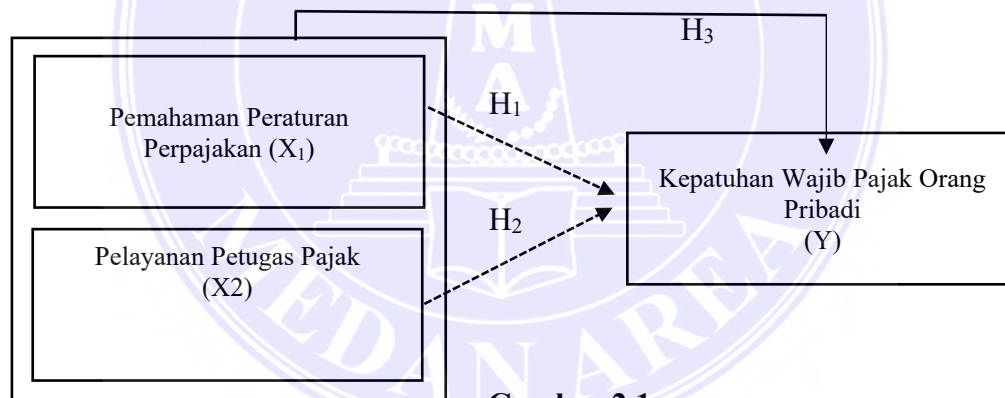
3	Syahril 2013	Pengaruh Tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi	(X <sub>1</sub> ) Pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi  (X <sub>2</sub> ) pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi  (Y) Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi	Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik regresi berganda dengan bantuan SPSS.	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
4	Kusuma 2016	Pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak tahun 2014	(X <sub>1</sub> ) Kualitas pelayanan pajak,  (X <sub>2</sub> ) Pemahaman peraturan perpajakan,  (X <sub>3</sub> ) Sanksi perpajakan,  (Y) kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear berganda.	Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan pajak dan Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
5	Rohmawati dan Rasmini 2012	Pengaruh Kesadaran, penyuluhan, pelayanan, Dan sanksi perpajakan pada kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi	(X <sub>1</sub> ) pengaruh kesadaran Wajib pajak, Penyuluhan, Kualitas Pelayanan, (X <sub>2</sub> ) Sanksi perpajakan	Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.	Hasil penelitian, diketahui bahwa kesadaran Wajib pajak, Penyuluhan, Kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan secara simultan

			(Y) Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi		dan parsial berpengaruh Pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.
--	--	--	--	--	--

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti (2023)

## 2.6 Kerangka Konseptual

Gambar berikut ini akan menjelaskan dasar-dasar pemikiran bagaimana Pengaruh antara variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai berikut:



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual**

Keterangan:

-----> Pengaruh secara parsial ( $H_1$   $H_2$ )

————> Pengaruh secara simultan ( $H_3$ )

Dalam penelitian ini telah ditentukan dua variabel yakni variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat). Berdasarkan gambar diatas dapat diuraikan secara singkat bahwa model penelitian parsial dan simultan merupakan model penelitian yang berhubungan tentang pengaruh antar variabel,



baik variabel independen (bebas) maupun variabel dependen (terikat). Parsial artinya pengaruh secara sebagian variabel independen (bebas) dari keseluruhan variabel dependen (terikat), sedangkan simultan artinya pengaruh secara keseluruhan variabel independen (bebas) dari keseluruhan variabel dependen (terikat).

## 2.7 Hipotesis Penelitian

### 2.7.1 Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pemahaman peraturan perpajakan merupakan sebuah proses dimana wajib pajak mengetahui dan memahami tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan dapat menerapkan kegiatan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dapat meningkat apabila wajib pajak mengerti dan memahami peraturan perpajakan. sebaliknya, apabila wajib pajak tidak mengerti dan memahami peraturan perpajakan, maka wajib pajak cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh. hal ini yang menjadi dasar dugaan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan.

Priambodo (2017), melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh pemahaman peraturan pajak, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak Pratama Kabupaten Purworejo pada tahun 2017”. Hasil penelitian pada variabel pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien determinasi 0,348 yang berarti tingkat pemahaman perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 34,8%.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama menggunakan variabel dependen berupa Kepatuhan Wajib Pajak dan variabel independen berupa Pemahaman Wajib Pajak. Dengan itu, hasil penelitian ini diharapkan sama dengan penelitian terdahulu, yaitu pemahaman Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang dirumuskan adalah:

**H<sub>1</sub>: Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

### **2.7.2 Pengaruh pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang bisa dipertanggungjawabkan serta dilakukan secara terus menerus. Pelayanan yang baik dari petugas pajak dapat menjadi modal untuk menimbulkan kepercayaan dari Wajib Pajak itu sendiri. Jika sudah terdapat kepercayaan diri dari Wajib Pajak, maka Wajib Pajak tidak lagi merasa enggan melaksanakan kewajiban perpajakannya dan dapat mendorong sikap patuh dari dalam diri Wajib Pajak. Hal ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kusuma (2016), melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Tahun 2014”. Hasil penelitian ini mengatakan bahwa kualitas pelayanan pajak

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini juga ditunjukkan dengan koefisien determinasi sebesar 0,240 yang artinya kualitas pelayanan pajak berpengaruh kepatuhan Wajib Pajak sebesar 24%.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama menggunakan pelayanan petugas pajak sebagai salah satu variabel independen dan kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen. Dengan itu, hasil penelitian ini diharapkan sama dengan penelitian terdahulu, yaitu pelayanan petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang dirumuskan adalah :

**H<sub>2</sub>: Pelayanan petugas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.**

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis, Tempat Dan Waktu Penelitian**

##### **3.1.1 Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini untuk menjelaskan fenomena yang terjadi di KPP Pratama Medan Polonia. Asosiatif yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu ada tidaknya pengaruh antara pemahaman peraturan perpajakan dan pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Polonia penghitungan sampel menggunakan rumus *Slovin* dan diperoleh sampel sebanyak 100 responden.

Pengumpulan sampel menggunakan *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang berisikan gambaran umum responden dan pernyataan terkait pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan petugas pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Data diolah menggunakan analisis regresi berganda.

##### **3.1.2 Tempat Dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei - Juli 2023. Penelitian dilakukan pada wilayah KPP Pratama Medan Polonia yang terletak di Jalan Sukamulia No. 17A A U R , dengan wilayah kerjanya adalah Kecamatan Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara, 2015. Waktu penelitian dimulai dari Bulan Juni 2022 s/d Oktober 2023 yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.1**  
**Pelaksanaan Waktu Penelitian**

No.	Kegiatan	Tahun 2022		Tahun 2023				
		September	Oktober-Desember	Januari-Maret	April-Mei	Juni	Juli	Oktober
1	Pengajuan Judul							
2	Penyusunan Proposal							
3	Bimbingan Proposal							
4	Seminar Proposal							
5	Bimbingan Skripsi							
6	Seminar Hasil							
7	Sidang Meja Hijau							

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2023)

## 3.2 Populasi dan Sampel

### 3.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia. Menurut (Sugiyono, 2010:117), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

### 3.2.2 Sampel

Sampel dalam Penelitian ini adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dan metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah secara *nonprobability sampling* yaitu sampling insidental. Sampling insidental adalah Teknik penentuan sampel berdasarkan sebuah



kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu peneliti dapat dijadikan sampel, bilang orang tersebut cocok dijadikan sampel.

Jumlah populasi yang Kantor Pelayanan Pajak Medan Polonia yang terbanyak pada tahun 2022 sebanyak 226.965. Tidak semua wajib pajak orang pribadi tersebut menjadi objek penelitian dikarenakan jumlahnya yang cukup banyak. Menurut Sugiyono (2017:81), Untuk menentukan jumlah sampel dapat menggunakan rumus slovin, yaitu:

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran Populasi

e = toleransi kesalahan (10%)

dari jumlah populasi tersebut, maka diperoleh jumlah sampel sebanyak

100 wajib pajak dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{226.965}{1 + 226.965(0,1)^2} = 99.95 = 100$$

n = 99.95 n = 100

### 3.3 Variabel Penelitian

#### 3.3.1 Variabel terikat (dependen Y)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Rahayu (2017: 194), mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan wajib pajak dalam memenuhi semua Kewajiban Perpajakan menurut undang-undang atau peraturan yang berlaku. Variabel ini diukur dengan menggunakan tiga indikator, yaitu menghitung, menyetor, dan melaporkan pajak terutangnya. Kepatuhan dalam menghitung dapat dilihat bahwa wajib pajak mampu melakukan perhitungan pajak penghasilan dengan benar dan menggunakan tarif yang sesuai. Kepatuhan dalam menyetor dapat dilihat dari wajib pajak membayar pajak terutangnya tepat waktu dan bersedia membayar sanksi atau denda jika melewati batas waktu yang telah ditentukan. Kepatuhan melapor dapat dilihat dari wajib pajak melaporkan seluruh penghasilannya, melaporkan SPT tahunan orang pribadi sebelum batas waktu, dan menggunakan *e-filling* untuk melaporkan SPT tahunan.

#### 3.3.2 Variabel bebas (independen X)

Menurut Chandrarin (2017), Variabel independen (bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi perubahan variabel dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pengaruh pemahaman peraturan perpajakan dan pelayanan petugas pajak. pengaruh pemahaman peraturan perpajakan dan

pelayanan petugas pajak sangat penting dalam sektor perpajakan terkhusus pada KPP Pratama Medan Polonia. Ada dua variabel independen dalam penelitian ini:

### 1. Pemahaman peraturan perpajakan ( $X_1$ )

Pemahaman mengenai peraturan perpajakan merupakan proses dimana wajib pajak memahami tentang pajak dan menerapkan pengetahuan pajak tersebut.

Menurut Rahyu (2010:141) konsep pengetahuan dan pemahaman pajak terdapat beberapa indikator wajib pajak, yakni:

#### 2. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan

Ketentuan umum perpajakan tata cara perpajakan sudah diatur dalam UU No. 16 Tahun 2009 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi undang-undang pajak material. Tujuannya adalah untuk meningkatkan profesionalisme aparatur perpajakan, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Isi dari ketentuan umum dan tata cara perpajakan tersebut antara lain mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, SPT, NPWP, dan Prosedur pembayaran, pemungutan serta pelaporan pajak.

#### 3. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia

Sistem perpajakan di Indonesia saat ini adalah *self assessment system* yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab pada wajib pajak untuk menghitung, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

#### 4. Mengetahui mengenai fungsi perpajakan.

Terdapat 2 fungsi perpajakan, yaitu:

- b. Fungsi penerimaan (*Budgetery*), Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran- pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerima dalam negeri.
- c. Fungsi mengatur (*reguler*), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kewajiban di bidang ekonomi dan sosial. Contohnya dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras dapat tekan.

## 2. Pelayanan Petugas Pajak (X<sub>2</sub>)

Konsep pelayanan publik berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah menjalankan fungsi pelayanan bagi seluruh rakyat. Pelayanan Petugas Pajak diharapkan menimbulkan dampak yang positif bagi wajib pajak sehingga dapat melaksanakan kewajibannya tanpa ada rasa keterpaksaan. Pelayanan petugas Pajak diukur menggunakan lima indikator, yaitu:

### 1. Bukti Langsung (*tangibles*)

Bukti Langsung yaitu tersedianya fasilitas fisik yang disediakan oleh KPP Pratama Medan Polonia untuk berlangsung kegiatan antara petugas pajak dan wajib pajak. Elemen-elemen dari bukti fisik, yaitu penampilan petugas pajak dalam melayani Wajib Pajak, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, Kemudahan akses Wajib Pajak dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

## 2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan yaitu kemampuan KPP Pratama Medan Polonia untuk memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat tanpa melakukan kesalahan. Elemen-elemen dalam keandalan yaitu kecermatan petugas dalam melayani wajib pajak, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

## 3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya Tanggap dapat didefinisikan sebagai kemampuan atau keinginan para Petugas Wajib Pajak untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan Wajib Pajak. elemen-elemen dalam daya tanggap yaitu petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat, petugas menanggapi dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang dialami oleh wajib pajak.

## 4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun Pegawai Wajib Pajak dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Jaminan dapat diukur dengan tepat waktu dalam memperoleh pelayanan dan menjaga kerahasiaan Wajib Pajak.

## 5. Empati (*empathy*)

Empati yaitu meliputi sikap pegawai KPP Pratama Medan Polonia untuk perhatian dan memahami kebutuhan wajib pajak. Elemen-elemen dalam Empati, yaitu : petugas melayani dengan ramah, sopan dan santun, tidak membedakan, atau bersikap diskriminatif terhadap wajib pajak, dan petugas melayani dan menghargai setiap wajib pajak.



### 3.4 Definisi Operasional Variabel

#### 3.4.1 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah petunjuk untuk melaksanakan mengenai cara mengukur variabel. Definisi merupakan informasi yang sangat membantu penelitian yang akan menggunakan variabel yang sama. Dibawah ini definisi operasional dari penelitian yang akan digunakan:

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi merupakan suatu tindakan wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakan menurut undang-undang atau peraturan yang berlaku.  <b>Rahayu (2017:194)</b>	1. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri  2. Kepatuhan untuk menyetorkan Kembali surat pemberitahuan (SPT)  3. Kepatuhan untuk menghitung dan pembayaran pajak terutang  4. Kepatuhan dalam membayar tunggakan  <b>Rahayu (2014:138)</b>	Ordinal
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X <sub>1</sub> )	Pemahaman Peraturan Perpajakan merupakan suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-Undang serta tata cara perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya.  <b>Adiasa (2013)</b>	1. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan  2. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia  3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.  <b>Rahayu (2010:141)</b>	Ordinal

Pelayanan Petugas Pajak ( $X_2$ )	Pelayanan Petugas Pajak merupakan Suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan  <b>Bayu Caroko (2015)</b>	1. Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ) 2. Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) 3. Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) 4. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) 5. Empathy ( <i>Empathy</i> )  <b>Syahril (2013)</b>	Ordinal
-----------------------------------	--	--	---------

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2023)

### 3.5 Jenis Dan Sumber Data

Adapun jenis data dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif, dimana data kuantitatif merupakan data yang berhubungan dengan angka-angka dalam melakukan proses analisisnya, sehingga nantinya akan digunakan rumus-rumus matematika dan statistik dalam proses penelitiannya.

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, penulis akan mengumpulkan data dengan memperoleh dua sumber data yaitu:

#### 3.5.1 Sumber Data

##### a. Data primer

Data primer diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah terstruktur dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dari wajib pajak yang ada di KPP Pratama Medan Polonia.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017:142) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner atau angket tertutup, karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar. Dalam penelitian ini skala yang digunakan adalah skala ordinal.

Menurut Sugiyono (2017:7) skala ordinal adalah skala pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan peringkat construct yang diukur. Berdasarkan penjelasan diatas, maka skala ordinal digunakan untuk memberikan informasi berupa nilai pada suatu jawaban. Untuk menentukan nilai jawaban yang diberikan responden peneliti menggunakan skala likert untuk mengetahui nilai untuk setiap jawaban yang diberikan.

Menurut Sugiyono (2015:168) Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang maupun kelompok tentang fenomena sosial. Berikut merupakan bentuk skala likert:

**Tabel 3.3**  
**Skala Likert**

No.	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu (RR)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2023)

### 3.7 Teknik Analisis Data

#### 3.7.1 Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul untuk mempermudah memahami variabel yang digunakan serta mengetahui nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata, dan standar deviasi seluruh variabel

#### 3.7.2 Uji Validitas

Menurut Raharjo (2014), validitas menunjukkan seberapa nyata suatu pengajuan mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Pengukuran valid apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ). Uji validitas dilakukan menggunakan *Pearson Correlation*.

#### 3.7.3 Uji Reliabilitas

Menurut Sujarweni (2015), Reliabilitas adalah suatu pengukuran yang menunjukkan konsisten atau tidaknya jawaban terhadap butir pertanyaan dalam kuesioner. Rumus yang sering digunakan untuk uji reliabilitas adalah Alpha Cronbach, Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  (6%) maka dinyatakan reliabel, sebaliknya jika nilai  $< 0,60$  (6%) maka dinyatakan tidak reliable.

#### 3.7.4 Uji Asumsi Klasik

##### 3.7.4.1 Uji Normalitas

Menurut Sugiono (2017), Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel penelitian berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal.. Uji normalitas diujikan pada

model regresi dari pemahaman peraturan perpajakan ( $X_1$ ), pelayanan petugas pajak ( $X_2$ ), dan kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) yaitu dengan menguji *Unstandardized Residual* data.

Pengujian normalitas menggunakan teknik analisis *One Sample Kolmogorov Smirnov*, dengan ketentuan *Asymp. Sig > Alpha (0,05)* menggunakan SPSS.

#### 3.7.4.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016:103-104), Uji Multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah ditemukan adanya korelasi antara variabel independen dalam model regresi untuk mendeteksi ada atau tidak adanya multikolinieritas pada model regresi, bisa dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan nilai *Tolerance*. Adapun nilai yang biasanya dipakai untuk mengetahui adanya multikolinearitas adalah nilai *Tolerance* kurang dari nilai 0,10 ( $\leq 0,10$ ) atau sama dengan nilai  $VIF \geq 10$

#### 3.7.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013:142), heteroskedastisitas berfungsi untuk mendeteksi apakah terjadi ketidaksamaan variance dari residual antara beberapa pengamatan atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada bermacam cara untuk mendeteksi keberadaan heteroskedastisitas. Salah satu cara yang dapat digunakan adalah uji Glejse.

.Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas yaitu:

1. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas
2. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka terjadi heteroskedastisitas.



### 3.7.5 Uji Regresi Linier berganda

Menurut sugiyono: (2016:192) Penelitian ini menggunakan alat uji regresi linier berganda dengan tujuan untuk menguji hipotesisnya yaitu pengaruh antara dua variabel independen terhadap Variabel dependen. Regresi berganda memiliki makna bahwa dalam suatu persamaan regresi terdapat satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen. Persamaan regresi berganda dirumuskan dengan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan:

- Y = Variabel dependen (kepatuhan wajib pajak)  
 $\alpha$  = Bilangan Konstanta  
 $\beta_1 \beta_2$  = Koefisien regresi masing-masing variabel bebas  
 $X_1$  = Variabel independen (pemahaman peraturan perpajakan)  
 $X_2$  = Variabel independen (pelayanan petugas pajak)

### 3.7.6 Uji Hipotesis

#### 3.7.6.1 Uji Signifikansi dengan Uji t (parsial)

Menurut Ghozali (2016:98) Uji t (Parsial) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen dapat menerangkan variabel dependen secara parsial. Dalam pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan 5% dan uji t dilakukan dengan membandingkan t-hitung dengan  $t_{tabel}$ .

Untuk menentukan nilai uji t digunakan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan), ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan), ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

### 3.7.6.2 Uji Signifikansi dengan Uji F (simultan)

Menurut Ghozali (2016:97), uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0,5 atau 5%, jika nilai signifikan  $F < 0,05$  maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya.

Adapun ketentuan dari uji F yaitu sebagai berikut:

1. Menentukan tingkat signifikan yaitu sebesar 5% (0,05)
2. Membandingkan tingkat signifikan ( $\alpha = 0,05$ ) dengan tingkat signifikan F yang diketahui secara langsung dengan menggunakan program SPSS dengan kriteria:
  - a. Nilai signifikan  $F < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, hal ini artinya bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
  - b. Nilai signifikan  $F > 0,05$  berarti  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, hal ini artinya bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan tidak mempengaruhi variabel dependen.

3. Membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dengan kriteria sebagai berikut:
  - a. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, hal ini artinya bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
  - b. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. hal ini artinya bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan tidak mempengaruhi variabel dependen.

### 3.7.7 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghozali (2016:95), bahwa Koefisien determinasi adalah alat yang digunakan untuk mengukur seberapa baik model persamaan regresi yang dibangun. Ukuran baik tidaknya model regresi ditentukan seberapa besar kontribusi dari variabel independen mampu menjelaskan variabel independen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol sampai satu. apabila nilai koefisien determinasi mendekati angka satu maka artinya variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Polonia.
2. Pelayanan petugas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Polonia.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan dan kesimpulan, adapun implikasi penelitian yang telah dilakukan yakni dinyatakan dalam bentuk saran-saran yang diberikan melalui hasil penelitian agar mendapatkan hasil yang lebih baik, yaitu:

1. Bagi Kantor Pratama pelayanan pajak medan polonia diharapkan tetap mempertahankan serta memaksimal kualitas pelayanan dengan mengutamakan kepentingan wajib pajak sehingga wajib pajak patuh dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.
2. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menambah dan memperjelas kriteria sampel dan indikator dalam kuesioner penelitian dan mengambil jumlah responden lebih banyak, dengan harapan keakuratan data yang lebih baik dalam penelitiannya.

3. Peneliti ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi yang bermanfaat untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh peraturan perpajakan dan petugas pelayanan pajak terhadap wajib pajak orang pribadi.





## DAFTAR PUSTAKA

- Adiasa, N. (2013). Pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan moderating preferensi risiko. *Accounting Analysis Journal*, 2(3).
- Chandrarin, G. (2017). *Metode Riset Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Caroko, Bayu 2015. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak" *Jurnal Perpajakan, Volume 1, Nomer 1, Tahun 2015*.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online*. (2019). Pelayanan. <https://kbbi.web.id/pelayanan>. Diakses 21 November 2019
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 235/KMK.03/2003 Tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak
- Kusuma, K. C. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Tahun 2014.
- Lovihan, S. (2014). Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Layanan terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Orang Pribadi di Kota Tomohon. *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing "GOODWILL"*, 5 (1).
- Mardiasmo. (2018). *PERPAJAKAN* (Edisi Revisi 2011 ed.). Yogyakarta: Andi.

- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Penerbit: Andi Offset. Yogyakarta.
- Priambodo, P. (2017). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Saksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Purworejo pada Tahun 2017*. *Skripsi*, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Pranadata, I.G.P. 2014. “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batu”. *Skripsi Universitas Brawijaya*.
- Putri Adityowati, 2016. Hingga Mei 2016. “Penerimaan Pajak Baru 26 Persen” (Online). Melalui <<https://m.tempo.co/read/news/2016/06/10/090778730/hingga-mei-2016-penerimaan-pajak-baru-26-persen>>
- Rahayu (2010). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Raharjo, Sahid. 2014. *Cara Melakukan Uji Reliabilitas Alpha Cronbach's dengan SPSS*. <https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-reliabilitas-alpha-spss.html>. Diakses 22 Juli 2020.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Indonesia*. Bandung: Rekayasa
- Resmi, Siti. 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 8*. Jakarta: Salemba Empat
- Rohmawati, A., & Rasmini, N. (2012). Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *EJurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.1(2)*, 1-17.
- Rustiyaningsih, Sri. 2011. *Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak*. SNA XI. Pontianak
- Siti Kurnia Rahayu, 2010. *PERPAJAKAN INDONESIA: Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 33. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- Syahril, F. (2013). *Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris pada KPP Pratama Kota Solo)*.



## 1. Identitas Diri Responden

Berikan tanda *checklist*(√) sesuai dengan data diri anda:

Nama Responden : \_\_\_\_\_ (Boleh Tidak Diisi)

E-mail : \_\_\_\_\_ (Jika

menginginkan hasil penelitian)

Apakah memiliki NPWP :  Ya  Tidak

Jenis Kelamin :  L  P

Usia : \_\_\_\_\_ tahun \_\_\_\_\_ bulan

Jenis Pekerjaan Swasta :  PNS  Karyawan

BUMN :  Wirausaha  Pegawai

:  Lainnya

Tingkat Pendidikan :  SMA / Sederajat  D3

S1  S2

S3  Profesi

Lainnya

## 2. Petunjuk Pengisian Angket

1. Mohon angket diisi oleh bapak/ibu/saudara/I untuk menjawab seluruh pernyataan yang telah disediakan
2. Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai keadaan yang sebenarnya.
3. Dalam menjawab pernyataan ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh karena itu, usahakan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.

Skala yang digunakan dalam menjawab pertanyaan adalah sebagai berikut:

No.	Angket	bobot
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu – Ragu (RR)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1



3. Kuesioner penelitian variabel X<sub>1</sub>

No.	Item Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya telah Mengetahui Ketentuan terkait Kewajiban Perpajakan yang Berlaku Ketentuan	√				
2	Saya telah mengetahui seluruh peraturan mengenai batas waktu pelaporan					
3	NPWP berfungsi sebagai identitas Wajib Pajak dan setiap wajib pajak harus memilikinya					
4	Pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan Negara terbesar					
5	Pajak yang disetor dapat digunakan untuk pembiayaan oleh pemerintah					
6	Saya paham dengan sistem perpajakan yang digunakan saat ini (menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melapor sendiri)					
7	Tarif Pajak yang berlaku saat ini sudah seusai					

4. Kuesioner penelitian variabel X<sub>2</sub>

No.	Item Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Strategis Lokasi Gedung		√			
2	Ruang tunggu Selalu Tersedia					
3	Lahan Parkir Selalu tersedia					
4	Brosur Selalu Tersedia					

5	Penampilan Pegawai					
6	Pelaksanaan Jam Kerja					
7	Kesetaraan Layanan					
8	Kemudahan Memperoleh Penjelasan tentang Pajak					
9	Petugas selalu memberi Pelayanan yang tepat					
10	Kesediaan Pegawai untuk menjawab pertanyaan Wajib Pajak					
11	Petugas Pajak Mampu Menyelesaikan masalah dengan Cepat					
12	Petugas Pajak Mampu Menyelesaikan masalah dengan Tepat					
13	Petugas Pajak mampu Menjelaskan Prosedur Pajak					
14	Kesediaan Petugas Pajak					
15	Petugas Pajak Menguasai Peraturan					
16	Petugas Pajak pandai berkomunikasi dengan bagus					
17	Petugas Pajak Menjaga rahasia wajib Pajak					
18	Petugas Pajak ramah dalam memberikan pelayanan					
19	kesopanan petugas Pajak					
20	Perhatian terhadap Masalah					
21	Memberikan Waktu penyelesaian Masalah					

22	Wajib Pajak Mudah dalam Menerima Layanan					
23	Memberikan pelayanan yang terbaik					

## 5. Kuesioner penelitian variabel Y

No.	Item Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Setiap wajib pajak harus mendaftarkan diri untuk NPWP					
2	Saya mendaftarkan NPWP atas kemauan sendiri					
3	Saya mampu melakukan perhitungan pajak dengan benar					
4	Penerapan sanksi yang tegas dapat mendorong wajib pajak berlaku jujur					
5	Pemeriksaan pajak dapat mempermudah wajib pajak untuk membayar tepat waktu					
6	Banyaknya tempat pembayaran pajak dapat mempermudah wajib pajak untuk membayar tepat waktu					
7	Saya selalu tepat waktu dalam membayar pajak					
8	Tunggakan pajak hanya akan menambah beban pajak karena adanya bunga tunggakan yang harus					
9	Saya bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajaknya					

### 6. Tabulasi data responden

No.	Variabel X1 Pemahaman Peraturan Perpajakan								Skor	Indikator Variabel X1 Pelayanan Petugas pajak																		Skor	variabel Y Kepatuhan Wajib Pajak								Skor						
	1	2	3	4	5	6	7	8		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20	21	22	23	24	25	26		27	28	29	30		
1	4	4	5	5	5	5	5	33	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	80	4	4	3	3	4	4	3	4	4	33	
2	2	3	4	4	4	5	4	26	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	80	4	3	3	4	4	3	2	3	3	29	
3	4	4	4	4	4	5	4	29	5	5	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	79	4	2	3	2	2	3	4	3	3	26	
4	4	2	4	2	4	4	5	25	5	5	4	4	4	4	2	2	2	4	5	4	4	5	4	3	3	2	5	4	2	2	2	81	4	4	4	4	4	4	2	3	5	34	
5	4	5	4	3	4	3	4	27	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	79	2	5	2	3	4	3	3	3	3	28	
6	2	3	4	4	3	4	4	24	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	2	4	5	94	2	2	3	4	3	4	3	4	4	29	
7	2	2	4	5	3	4	4	24	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	96	2	2	3	2	3	4	3	4	4	27	
8	3	4	4	4	4	4	4	27	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	5	97	4	3	4	2	3	4	3	4	4	31
9	3	4	4	4	3	4	4	26	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	98	4	4	4	4	3	4	2	4	4	33
10	4	3	3	3	4	3	4	24	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	3	5	94	4	3	4	3	2	3	2	3	3	27	
11	3	3	4	4	3	3	4	24	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	3	5	94	4	3	1	3	2	3	3	3	3	25	
12	3	4	3	3	3	4	4	24	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	92	3	4	2	3	3	3	3	3	3	27	
13	4	3	3	3	4	3	4	24	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	5	3	3	5	83	4	3	5	3	4	3	4	3	3	32
14	4	4	3	2	4	3	4	24	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	4	2	2	2	4	3	4	3	3	27	

1 5	3	3	4	4	3	4	4	25	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5	3	5	4	5	5	3	4	4	90	3	3	3	1	3	4	4	4	4	29	
1 6	2	4	4	4	4	3	4	25	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	88	2	4	4	1	4	3	1	3	3	25	
1 7	4	3	3	3	3	4	3	23	2	5	2	2	4	2	3	4	4	2	3	2	2	5	3	2	5	3	5	3	3	3	4	73	2	3	4	3	2	2	2	2	2	22	
1 8	4	4	3	4	4	3	4	26	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	96	2	2	3	3	4	5	5	5	5	34	
1 9	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	2	5	3	5	3	2	5	5	5	96	2	3	5	5	5	5	5	3	3	36
2 0	4	3	3	4	3	5	5	27	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	2	5	3	5	3	2	5	5	5	92	3	3	4	2	3	4	3	4	4	30
2 1	4	4	3	4	3	5	4	27	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	98	4	3	4	4	3	5	4	5	5	37
2 2	4	3	3	4	4	4	4	26	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	10 3	4	4	3	4	3	5	4	5	5	37
2 3	3	2	4	4	3	5	5	26	4	3	2	2	3	2	5	5	3	2	3	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	81	4	3	3	4	4	4	3	4	4	33	
2 4	3	3	4	4	4	5	4	27	3	2	2	2	2	2	5	4	4	2	4	2	2	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	79	3	2	2	4	3	3	2	3	3	25	
2 5	3	4	4	2	4	4	4	25	2	4	2	2	3	2	5	4	4	2	3	2	2	4	3	4	4	5	4	3	5	5	5	79	1	3	4	4	4	2	4	2	2	26	
2 6	3	4	4	3	4	4	3	25	3	4	2	2	4	2	4	4	4	2	3	2	2	4	2	3	4	4	4	2	3	4	5	73	3	4	4	4	1	3	4	3	3	29	
2 7	3	2	4	4	4	4	4	25	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	64	3	3	2	4	1	2	3	2	4	24	
2 8	4	2	4	5	4	4	4	27	3	3	2	2	4	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	5	61	3	5	2	4	4	3	3	2	4	30	



2 9	4	4	4	4	3	4	4	27	5	2	2	2	4	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	69	3	5	3	4	4	2	2	2	4	29			
3 0	5	4	3	2	4	5	4	27	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	81	4	5	2	4	3	3	4	3	3	31		
3 1	4	4	5	5	5	5	5	33	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	80	4	4	3	3	4	4	3	4	4	33
3 2	2	3	4	4	4	3	4	24	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	80	4	3	3	4	4	3	2	3	3	29		
3 3	4	4	4	4	4	3	4	27	5	5	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	79	4	2	3	2	2	3	4	3	3	26		
3 4	4	2	4	2	4	4	5	25	5	5	4	4	4	4	2	2	2	4	5	4	4	5	4	3	3	2	5	4	2	2	2	81	4	4	4	4	4	4	2	4	4	34			
3 5	4	5	4	3	4	3	4	27	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	79	2	5	2	3	4	3	3	3	3	28		
3 6	2	3	4	4	3	4	4	24	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	2	4	5	94	2	2	3	4	3	4	3	4	4	29		
3 7	2	2	4	5	3	4	4	24	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	96	2	2	3	2	3	4	3	4	4	27	
3 8	3	4	4	4	4	4	4	27	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	5	97	4	3	4	2	3	4	3	4	4	31	
3 9	3	4	4	4	3	4	4	26	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	98	4	4	4	4	3	4	2	4	4	33	
4 0	4	3	3	3	4	3	4	24	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	3	5	94	4	3	4	3	2	3	2	3	3	27		
4 1	3	3	4	4	3	3	4	24	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	3	5	94	4	3	1	3	2	3	3	3	3	25		
4 2	3	4	3	3	3	4	4	24	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	92	3	4	2	3	3	3	3	3	3	27		

4 3	4	3	3	3	4	3	4	24	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	5	3	3	5	83	4	3	5	3	4	3	4	3	3	32	
4 4	4	4	3	2	4	3	4	24	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	95	4	2	2	2	4	3	4	3	3	27	
4 5	3	3	4	4	3	4	4	25	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5	3	5	4	5	5	3	4	90	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	
4 6	2	4	4	4	4	3	4	25	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	88	2	4	4	4	4	3	3	3	3	30	
4 7	4	3	3	3	3	4	3	23	2	5	2	2	4	2	3	4	4	2	3	2	2	5	3	2	5	3	5	3	3	3	73	2	3	4	3	2	2	2	2	2	22	
4 8	4	4	3	4	4	3	4	26	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	96	2	2	3	3	4	5	5	5	5	34	
4 9	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	2	5	3	5	3	2	5	5	96	2	3	5	5	5	5	5	3	3	36	
5 0	4	3	3	4	3	5	5	27	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	2	5	3	5	3	2	5	5	92	3	3	4	2	3	4	3	4	4	30	
5 1	4	4	3	4	3	5	4	27	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	98	4	3	4	4	3	5	4	5	5	37	
5 2	4	3	3	4	4	4	4	26	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	10	3	4	4	3	4	3	5	4	5	5	37
5 3	3	2	4	4	3	5	5	26	4	3	2	2	3	2	5	5	3	2	3	2	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	81	4	3	3	4	4	4	3	4	4	33	
5 4	3	3	4	4	4	5	4	27	3	2	2	2	2	2	5	4	4	2	4	2	2	4	4	3	4	5	4	4	5	5	79	3	2	2	4	3	3	2	3	3	25	
5 5	3	4	4	2	4	4	4	25	2	4	2	2	3	2	5	4	4	2	3	2	2	4	3	4	4	5	4	3	5	5	79	1	3	4	4	4	2	4	2	2	26	
5 6	3	4	4	3	4	4	3	25	3	4	2	2	4	2	4	4	4	2	3	2	2	4	2	3	4	4	4	2	3	4	73	3	4	4	4	5	3	4	3	3	33	

5 7	3	2	4	4	4	4	4	25	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	64	3	3	2	4	5	2	3	2	4	28	
5 8	4	2	4	5	4	4	4	27	3	3	2	2	4	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	5	61	3	5	2	4	4	3	3	2	4	30
5 9	4	4	4	4	3	4	4	27	5	2	2	2	4	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	69	3	5	3	4	4	2	2	2	4	29	
6 0	5	4	3	2	4	5	4	27	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	81	4	5	2	4	3	3	4	3	3	31	
6 1	4	3	3	4	4	4	4	26	3	2	2	2	2	2	5	4	4	2	4	2	2	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	79	3	2	2	4	3	3	2	3	3	25		
6 2	3	2	4	4	3	5	5	26	2	4	2	2	3	2	5	4	4	2	3	2	2	4	3	4	4	5	4	3	5	5	5	79	1	3	4	4	4	2	4	2	2	26		
6 3	3	3	4	4	4	5	4	27	3	4	2	2	4	2	4	4	4	2	3	2	2	4	2	3	4	4	4	2	3	4	5	73	3	4	4	4	1	3	4	3	3	29		
6 4	3	4	4	2	4	4	4	25	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	64	3	3	2	4	1	2	3	2	4	24	
6 5	3	4	4	3	4	4	3	25	3	3	2	2	4	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	5	61	3	5	2	4	4	3	3	2	4	30	
6 6	3	2	4	4	4	4	4	25	5	2	2	2	4	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	69	3	5	3	4	4	2	2	2	4	29		
6 7	4	2	4	5	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	81	4	5	2	4	3	3	4	3	3	31	
6 8	4	4	4	4	3	4	4	27	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	80	4	4	3	3	4	4	3	4	4	33		
6 9	5	4	3	2	4	5	4	27	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	80	4	3	3	4	4	3	2	3	3	29		
7 0	4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	79	4	2	3	2	2	3	4	3	3	26	

7 1	2	3	4	4	4	3	4	24	5	5	4	4	4	4	2	2	2	4	5	4	4	5	4	3	3	2	5	4	2	2	2	81	4	4	4	4	4	4	2	5	5	36	
7 2	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	79	2	5	2	3	4	3	3	3	28		
7 3	4	2	4	2	4	4	5	25	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	2	4	5	94	2	2	3	4	3	4	3	4	29		
7 4	4	5	4	3	4	3	4	27	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	96	2	2	3	2	3	4	3	4	27
7 5	2	3	4	4	3	4	4	24	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	5	97	4	3	4	2	3	4	3	4	31
7 6	2	2	4	5	3	4	4	24	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	98	4	4	4	4	3	4	2	4	33
7 7	3	4	4	4	4	4	4	27	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	3	5	94	4	3	4	3	2	3	2	3	27	
7 8	3	4	4	4	3	4	4	26	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	3	5	94	4	3	1	3	2	3	3	3	25	
7 9	4	3	3	3	4	3	4	24	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	92	3	4	2	3	3	3	3	3	27	
8 0	3	3	4	4	3	3	4	24	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	5	3	3	5	83	4	3	5	3	4	3	4	3	32	
8 1	3	4	3	3	3	4	4	24	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	95	4	2	2	2	4	3	4	3	27
8 2	4	3	3	3	4	3	4	24	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	3	5	4	5	5	3	4	4	90	3	3	3	1	3	4	4	4	29	
8 3	4	4	3	2	4	3	4	24	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	88	2	4	4	1	4	3	1	3	25	
8 4	3	3	4	4	3	4	4	25	2	5	2	2	4	2	3	4	4	2	3	2	2	2	5	3	2	5	3	5	3	3	3	4	73	2	3	4	3	2	2	2	2	22	

8 5	2	4	4	4	4	3	4	25	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	96	2	2	3	3	4	5	5	5	5	34
8 6	4	3	3	3	3	4	3	23	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	2	5	3	5	3	2	5	5	5	96	2	3	5	5	5	5	3	3	36	
8 7	4	4	3	4	4	3	4	26	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	2	5	3	5	3	2	5	5	92	3	3	4	2	3	4	3	4	4	30	
8 8	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	98	4	3	4	4	3	5	4	5	5	37	
8 9	4	3	3	4	3	5	5	27	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	10 3	4	4	3	4	3	5	4	5	5	37	
9 0	4	4	3	4	3	5	4	27	4	3	2	2	3	2	5	5	3	2	3	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	81	4	3	3	4	4	4	3	4	4	33	
9 1	4	3	3	4	4	4	4	26	3	2	2	2	2	2	5	4	4	2	4	2	2	4	4	3	4	5	4	4	5	5	79	3	2	2	4	3	3	2	3	3	25	
9 2	3	2	4	4	3	5	5	26	2	4	2	2	3	2	5	4	4	2	3	2	2	4	3	4	4	5	4	3	5	5	79	1	3	4	4	4	2	4	2	2	26	
9 3	3	3	4	4	4	5	4	27	3	4	2	2	4	2	4	4	4	2	3	2	2	4	2	3	4	4	4	2	3	4	73	3	4	4	4	1	3	4	3	3	29	
9 4	3	4	4	2	4	4	4	25	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	3	3	2	4	1	2	3	2	4	24	
9 5	3	4	4	3	4	4	3	25	3	3	2	2	4	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	61	3	5	2	4	4	3	3	2	4	30	
9 6	3	2	4	4	4	4	4	25	5	2	2	2	4	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	69	3	5	3	4	4	2	2	2	4	29	
9 7	4	2	4	5	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	81	4	5	2	4	3	3	4	3	3	31		
9 8	4	4	4	4	3	4	4	27	3	4	2	2	4	2	4	4	4	2	3	2	2	4	2	3	4	4	4	2	3	4	73	3	3	2	4	1	2	3	2	4	24	





7. Data distribusi t table

DATA DISTRIBUSI												
Nilai - nilai dalam distribusi t tabel							Nilai - nilai dalam distribusi r tabel					
DK (derajat kebebasan )	Tingkat Signifikansi						rumus df=n- 2	Tingkat Signifikansi				
No.	α untuk uji dua pihak (Two Toiled Test)						α untuk uji dua pihak (Two Toiled Test)					
	0,5	0,2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,5	0,2	0,1	0,05	0,02	0,01
	α untuk uji satu pihak (one Toiled Test)						α untuk uji satu pihak (one Toiled Test)					
	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657	0,707	0,951	0,963	0,981	0,994	0,996
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	0,577	0,583	0,446	0,332	0,218	0,155
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	0,541	0,506	0,359	0,246	0,142	0,091
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	0,524	0,474	0,325	0,214	0,117	0,072
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	0,514	0,456	0,308	0,198	0,105	0,063
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	0,507	0,445	0,297	0,189	0,098	0,058
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	0,503	0,437	0,289	0,183	0,094	0,055
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	0,499	0,432	0,284	0,178	0,090	0,053
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	0,497	0,427	0,280	0,175	0,088	0,051
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	0,495	0,424	0,277	0,172	0,086	0,050
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	0,493	0,421	0,274	0,170	0,085	0,049
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	0,492	0,419	0,272	0,168	0,084	0,048
13	0,694	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	0,491	0,417	0,270	0,167	0,083	0,047
14	0,692	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	0,490	0,416	0,269	0,166	0,082	0,046
15	0,691	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	0,489	0,414	0,268	0,165	0,081	0,045
16	0,690	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	0,488	0,413	0,266	0,164	0,080	0,044
17	0,689	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	0,487	0,412	0,265	0,163	0,079	0,043
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	0,487	0,411	0,264	0,162	0,078	0,042
19	0,688	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	0,486	0,410	0,263	0,161	0,077	0,041
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	0,486	0,409	0,262	0,160	0,076	0,040
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	0,485	0,408	0,261	0,159	0,075	0,039

22	0,686	1,32 1	1,71 7	2,074	2,508	2,819	0,485	0,40 8	0,26 2	0,16 0	0,07 8	0,04 4
23	0,685	1,31 9	1,71 4	2,069	2,500	2,807	0,485	0,40 8	0,26 2	0,16 0	0,07 8	0,04 4
24	0,685	1,31 8	1,71 1	2,064	2,492	2,797	0,484	0,40 7	0,26 1	0,15 9	0,07 8	0,04 4
25	0,684	1,31 6	1,70 8	2,060	2,485	2,787	0,484	0,40 7	0,26 1	0,15 9	0,07 8	0,04 4
26	0,684	1,31 5	1,70 6	2,056	2,479	2,779	0,484	0,40 6	0,26 0	0,15 9	0,07 7	0,04 3
27	0,684	1,31 4	1,70 3	2,052	2,473	2,771	0,483	0,40 6	0,26 0	0,15 8	0,07 7	0,04 3
28	0,683	1,31 3	1,70 1	2,048	2,467	2,763	0,483	0,40 6	0,26 0	0,15 8	0,07 7	0,04 3
29	0,683	1,31 1	1,69 9	2,045	2,462	2,756	0,483	0,40 5	0,25 9	0,15 8	0,07 7	0,04 3
30	0,683	1,31 0	1,69 7	2,042	2,457	2,750	0,483	0,40 5	0,25 9	0,15 8	0,07 7	0,04 3
31	0,682	1,30 9	1,69 6	2,040	2,453	2,744	0,483	0,40 5	0,25 9	0,15 7	0,07 7	0,04 3
32	0,682	1,30 9	1,69 4	2,037	2,449	2,738	0,482	0,40 4	0,25 8	0,15 7	0,07 6	0,04 3
33	0,682	1,30 8	1,69 2	2,035	2,445	2,733	0,482	0,40 4	0,25 8	0,15 7	0,07 6	0,04 3
34	0,682	1,30 7	1,69 1	2,032	2,441	2,728	0,482	0,40 4	0,25 8	0,15 7	0,07 6	0,04 3
35	0,682	1,30 6	1,69 0	2,030	2,438	2,724	0,482	0,40 4	0,25 8	0,15 7	0,07 6	0,04 3
36	0,681	1,30 6	1,68 8	2,028	2,434	2,719	0,482	0,40 3	0,25 8	0,15 7	0,07 6	0,04 3
37	0,681	1,30 5	1,68 7	2,026	2,431	2,715	0,482	0,40 3	0,25 7	0,15 6	0,07 6	0,04 2
38	0,681	1,30 4	1,68 6	2,024	2,429	2,712	0,482	0,40 3	0,25 7	0,15 6	0,07 6	0,04 2
39	0,681	1,30 4	1,68 5	2,023	2,426	2,708	0,481	0,40 3	0,25 7	0,15 6	0,07 6	0,04 2
40	0,681	1,30 3	1,68 4	2,021	2,423	2,704	0,481	0,40 3	0,25 7	0,15 6	0,07 6	0,04 2
41	0,681	1,30 3	1,68 3	2,020	2,421	2,701	0,481	0,40 3	0,25 7	0,15 6	0,07 6	0,04 2
42	0,680	1,30 2	1,68 2	2,018	2,418	2,698	0,481	0,40 2	0,25 7	0,15 6	0,07 6	0,04 2
43	0,680	1,30 2	1,68 1	2,017	2,416	2,695	0,481	0,40 2	0,25 7	0,15 6	0,07 5	0,04 2
44	0,680	1,30 1	1,68 0	2,015	2,414	2,692	0,481	0,40 2	0,25 6	0,15 6	0,07 5	0,04 2
45	0,680	1,30 1	1,67 9	2,014	2,412	2,690	0,481	0,40 2	0,25 6	0,15 6	0,07 5	0,04 2
46	0,680	1,30 0	1,67 9	2,013	2,410	2,687	0,481	0,40 2	0,25 6	0,15 5	0,07 5	0,04 2
47	0,680	1,30 0	1,67 8	2,012	2,408	2,685	0,481	0,40 2	0,25 6	0,15 5	0,07 5	0,04 2
48	0,680	1,29 9	1,67 7	2,011	2,407	2,682	0,481	0,40 2	0,25 6	0,15 5	0,07 5	0,04 2
49	0,680	1,29 9	1,67 7	2,010	2,405	2,680	0,481	0,40 1	0,25 6	0,15 5	0,07 5	0,04 2
50	0,679	1,29 9	1,67 6	2,009	2,403	2,678	0,480	0,40 1	0,25 6	0,15 5	0,07 5	0,04 2
51	0,679	1,29 8	1,67 5	2,008	2,402	2,676	0,480	0,40 1	0,25 6	0,15 5	0,07 5	0,04 2
52	0,679	1,29 8	1,67 5	2,007	2,400	2,674	0,480	0,40 1	0,25 6	0,15 5	0,07 5	0,04 2
53	0,679	1,29 8	1,67 4	2,006	2,399	2,672	0,480	0,40 1	0,25 5	0,15 5	0,07 5	0,04 2

54	0,679	1,29 7	1,67 4	2,005	2,397	2,670	0,480	0,40 1	0,25 5	0,15 5	0,07 5	0,04 2
55	0,679	1,29 7	1,67 3	2,004	2,396	2,668	0,480	0,40 1	0,25 5	0,15 5	0,07 5	0,04 2
56	0,679	1,29 7	1,67 3	2,003	2,395	2,667	0,480	0,40 1	0,25 5	0,15 5	0,07 5	0,04 2
57	0,679	1,29 7	1,67 2	2,002	2,394	2,665	0,480	0,40 1	0,25 5	0,15 5	0,07 5	0,04 2
58	0,679	1,29 6	1,67 2	2,002	2,392	2,663	0,480	0,40 1	0,25 5	0,15 5	0,07 5	0,04 2
59	0,679	1,29 6	1,67 1	2,001	2,391	2,662	0,480	0,40 1	0,25 5	0,15 4	0,07 5	0,04 2
60	0,679	1,29 6	1,67 1	2,000	2,390	2,660	0,480	0,40 0	0,25 5	0,15 4	0,07 5	0,04 2
61	0,679	1,29 6	1,67 0	2,000	2,389	2,659	0,480	0,40 0	0,25 5	0,15 4	0,07 5	0,04 2
62	0,678	1,29 5	1,67 0	1,999	2,388	2,657	0,480	0,40 0	0,25 5	0,15 4	0,07 5	0,04 2
63	0,678	1,29 5	1,66 9	1,998	2,387	2,656	0,480	0,40 0	0,25 5	0,15 4	0,07 5	0,04 2
64	0,678	1,29 5	1,66 9	1,998	2,386	2,655	0,480	0,40 0	0,25 5	0,15 4	0,07 5	0,04 2
65	0,678	1,29 5	1,66 9	1,997	2,385	2,654	0,480	0,40 0	0,25 5	0,15 4	0,07 4	0,04 2
66	0,678	1,29 5	1,66 8	1,997	2,384	2,652	0,480	0,40 0	0,25 5	0,15 4	0,07 4	0,04 2
67	0,678	1,29 4	1,66 8	1,996	2,383	2,651	0,480	0,40 0	0,25 5	0,15 4	0,07 4	0,04 1
68	0,678	1,29 4	1,66 8	1,995	2,382	2,650	0,479	0,40 0	0,25 4	0,15 4	0,07 4	0,04 1
69	0,678	1,29 4	1,66 7	1,995	2,382	2,649	0,479	0,40 0	0,25 4	0,15 4	0,07 4	0,04 1
70	0,678	1,29 4	1,66 7	1,994	2,381	2,648	0,479	0,40 0	0,25 4	0,15 4	0,07 4	0,04 1
71	0,678	1,29 4	1,66 7	1,994	2,380	2,647	0,479	0,40 0	0,25 4	0,15 4	0,07 4	0,04 1
72	0,678	1,29 3	1,66 6	1,993	2,379	2,646	0,479	0,40 0	0,25 4	0,15 4	0,07 4	0,04 1
73	0,678	1,29 3	1,66 6	1,993	2,379	2,645	0,479	0,40 0	0,25 4	0,15 4	0,07 4	0,04 1
74	0,678	1,29 3	1,66 6	1,993	2,378	2,644	0,479	0,40 0	0,25 4	0,15 4	0,07 4	0,04 1
75	0,678	1,29 3	1,66 5	1,992	2,377	2,643	0,479	0,40 0	0,25 4	0,15 4	0,07 4	0,04 1
76	0,678	1,29 3	1,66 5	1,992	2,376	2,642	0,479	0,39 9	0,25 4	0,15 4	0,07 4	0,04 1
77	0,678	1,29 3	1,66 5	1,991	2,376	2,641	0,479	0,39 9	0,25 4	0,15 4	0,07 4	0,04 1
78	0,678	1,29 2	1,66 5	1,991	2,375	2,640	0,479	0,39 9	0,25 4	0,15 4	0,07 4	0,04 1
79	0,678	1,29 2	1,66 4	1,990	2,374	2,640	0,479	0,39 9	0,25 4	0,15 4	0,07 4	0,04 1
80	0,678	1,29 2	1,66 4	1,990	2,374	2,639	0,479	0,39 9	0,25 4	0,15 4	0,07 4	0,04 1
81	0,678	1,29 2	1,66 4	1,990	2,373	2,638	0,479	0,39 9	0,25 4	0,15 4	0,07 4	0,04 1
82	0,677	1,29 2	1,66 4	1,989	2,373	2,637	0,479	0,39 9	0,25 4	0,15 4	0,07 4	0,04 1
83	0,677	1,29 2	1,66 3	1,989	2,372	2,636	0,479	0,39 9	0,25 4	0,15 4	0,07 4	0,04 1
84	0,677	1,29 2	1,66 3	1,989	2,372	2,636	0,479	0,39 9	0,25 4	0,15 4	0,07 4	0,04 1
85	0,677	1,29 2	1,66 3	1,988	2,371	2,635	0,479	0,39 9	0,25 4	0,15 4	0,07 4	0,04 1

86	0,677	1,29 1	1,66 3	1,988	2,370	2,634	0,479	0,39 9	0,25 4	0,15 3	0,07 4	0,04 1
87	0,677	1,29 1	1,66 3	1,988	2,370	2,634	0,479	0,39 9	0,25 4	0,15 3	0,07 4	0,04 1
88	0,677	1,29 1	1,66 2	1,987	2,369	2,633	0,479	0,39 9	0,25 4	0,15 3	0,07 4	0,04 1
89	0,677	1,29 1	1,66 2	1,987	2,369	2,632	0,479	0,39 9	0,25 4	0,15 3	0,07 4	0,04 1
90	0,677	1,29 1	1,66 2	1,987	2,368	2,632	0,479	0,39 9	0,25 4	0,15 3	0,07 4	0,04 1
91	0,677	1,29 1	1,66 2	1,986	2,368	2,631	0,479	0,39 9	0,25 4	0,15 3	0,07 4	0,04 1
92	0,677	1,29 1	1,66 2	1,986	2,368	2,630	0,479	0,39 9	0,25 4	0,15 3	0,07 4	0,04 1
93	0,677	1,29 1	1,66 1	1,986	2,367	2,630	0,479	0,39 9	0,25 4	0,15 3	0,07 4	0,04 1
94	0,677	1,29 1	1,66 1	1,986	2,367	2,629	0,479	0,39 9	0,25 4	0,15 3	0,07 4	0,04 1
95	0,677	1,29 1	1,66 1	1,985	2,366	2,629	0,479	0,39 9	0,25 3	0,15 3	0,07 4	0,04 1
96	0,677	1,29 0	1,66 1	1,985	2,366	2,628	0,479	0,39 9	0,25 3	0,15 3	0,07 4	0,04 1
97	0,677	1,29 0	1,66 1	1,985	2,365	2,627	0,479	0,39 9	0,25 3	0,15 3	0,07 4	0,04 1
98	0,677	1,29 0	1,66 1	1,984	2,365	2,627	0,479	0,39 9	0,25 3	0,15 3	0,07 4	0,04 1
99	0,677	1,29 0	1,66 0	1,984	2,365	2,626	0,479	0,39 9	0,25 3	0,15 3	0,07 4	0,04 1
100	0,677	1,29 0	1,66 0	1,984	2,364	2,626	0,479	0,39 9	0,25 3	0,15 3	0,07 4	0,04 1



## 8. Data distribusi F tabel

tabel distribusi F tabel										
Sampel (N)	100									
Variabel	3		DF Pembilang = k-1							
sig.	5%	0.05	DF Penyebut = n-k							
DF										
p	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	161.45	199.50	215.71	224.58	230.16	233.99	236.77	238.88	240.54	241.88
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14

33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96

74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93

## 9. Hasil output SPSS 2023

## 1. Hasil Uji Pemahaman Peraturan perpajakan (X1)

## Correlations

		Variabel X1	Variabel X1	Variabel X1	Variabel X1	Variabel X1	Variabel X1	Variabel X1	Skor
Variabel X1	Pearson Correlation	1	.232*	-.444**	-.310**	.254*	.103	.101	.381**
	Sig. (2-tailed)		.020	.000	.002	.011	.307	.319	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Variabel X1	Pearson Correlation	.232*	1	-.076	-.301**	.186	-.172	-.282**	.293**
	Sig. (2-tailed)	.020		.453	.002	.063	.087	.004	.003
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Variabel X1	Pearson Correlation	-.444**	-.076	1	.420**	.211*	.130	.207*	.419**
	Sig. (2-tailed)	.000	.453		.000	.036	.196	.038	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Variabel X1	Pearson Correlation	-.310**	-.301**	.420**	1	-.131	.163	.166	.384**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.000		.193	.105	.098	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Variabel X1	Pearson Correlation	.254*	.186	.211*	-.131	1	-.117	.039	.436**
	Sig. (2-tailed)	.011	.063	.036	.193		.246	.697	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Variabel X1	Pearson Correlation	.103	-.172	.130	.163	-.117	1	.324**	.505**
	Sig. (2-tailed)	.307	.087	.196	.105	.246		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Variabel X1	Pearson Correlation	.101	-.282**	.207*	.166	.039	.324**	1	.429**

	Sig. (2-tailed)	.319	.004	.038	.098	.697	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Skor	Pearson Correlation	.381**	.293**	.419**	.384**	.436**	.505**	.429**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



## 2. Uji Pelayanan Petugas Pajak (X<sub>2</sub>)

		Correlations																							
		Variables																							
Variables	Statistics	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	skor
item1	Pearson Correlation	1	.315**	.681**	.671**	.485**	.671**	.133	.205	.188	.671**	.440**	.681**	.681**	.035	.297**	.449**	-.003	.133	.035	.316**	-.119	.151	-.235*	.640**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000	.000	.189	.040	.061	.000	.000	.000	.000	.729	.003	.000	.974	.189	.729	.001	.238	.135	.019	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item2	Pearson Correlation	.315**	1	.477**	.471**	.527**	.471**	-.056	-.004	.314**	.471**	.179	.477**	.477**	.375**	.214*	.014	.245*	-.056	.375**	.238*	-.159	-.032	-.433**	.472**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.000	.577	.970	.001	.000	.074	.000	.000	.000	.032	.892	.014	.577	.000	.017	.114	.753	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item3	Pearson Correlation	.681**	.477**	1	.983**	.443**	.983**	.139	.344**	.393**	.983**	.472**	1.000**	1.000**	.171	.405**	.499**	.131	.139	.171	.383**	-.038	.211*	-.179	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.167	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.090	.000	.000	.195	.167	.090	.000	.708	.035	.075	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item4	Pearson Correlation	.671**	.471**	.983**	1	.408**	1.000**	.108	.286**	.353**	1.000**	.443**	.983**	.983**	.138	.413**	.500**	.100	.108	.138	.391**	-.047	.216*	-.200*	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.287	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.172	.000	.000	.323	.287	.172	.000	.644	.031	.047	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item5	Pearson Correlation	.485**	.527**	.443**	.408**	1	.408**	-.169	.192	.374**	.408**	.215*	.443**	.443**	.050	.076	.357**	.088	-.169	.050	.034	-.438**	-.207*	-.068	.396**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.094	.056	.000	.000	.032	.000	.000	.623	.455	.000	.383	.094	.623	.734	.000	.039	.500	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item6	Pearson Correlation	.671**	.471**	.983**	1.000**	.408**	1	.108	.286**	.353**	1.000**	.443**	.983**	.983**	.138	.413**	.500**	.100	.108	.138	.391**	-.047	.216*	-.200*	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.287	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.172	.000	.000	.323	.287	.172	.000	.644	.031	.047	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item7	Pearson Correlation	.133	-.056	.139	.108	-.169	.108	1	.511**	.316**	.108	.168	.139	.139	.181	-.157	.426**	.366**	1.000**	.181	-.107	.686**	.901**	.403**	.482**
	Sig. (2-tailed)	.189	.577	.167	.287	.094	.287		.000	.001	.287	.095	.167	.167	.072	.119	.000	.000	.000	.072	.290	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

itme8	Pearson Correlation	.205*	-.004	.344**	.286**	.192	.286**	.511**	1	.753**	.286**	-.082	.344**	.344**	.024	.143	.593**	.315**	.511**	.024	.235*	.239*	.352**	.738**	.580**
	Sig. (2-tailed)	.040	.970	.000	.004	.056	.004	.000		.000	.004	.419	.000	.000	.815	.156	.000	.001	.000	.815	.019	.017	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item9	Pearson Correlation	.188	.314**	.393**	.353**	.374**	.353**	.316**	.753**	1	.353**	.059	.393**	.393**	.214*	.290**	.354**	.453**	.316**	.214*	.362**	.113	.241*	.423**	.627**
	Sig. (2-tailed)	.061	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.558	.000	.000	.033	.003	.000	.000	.001	.033	.000	.265	.016	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item10	Pearson Correlation	.671**	.471**	.983**	1.000**	.408**	1.000**	.108	.286**	.353**	1	.443**	.983**	.983**	.138	.413**	.500**	.100	.108	.138	.391**	-.047	.216*	-.200*	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.287	.004	.000		.000	.000	.000	.172	.000	.000	.323	.287	.172	.000	.644	.031	.047	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
itme11	Pearson Correlation	.440**	-.179	.472**	.443**	.215*	.443**	-.168	-.082	.059	.443**	1	.472**	.472**	.019	-.119	.174	-.069	.168	.019	-.165	.051	.139	-.362**	.360**
	Sig. (2-tailed)	.000	.074	.000	.000	.032	.000	.095	.419	.558	.000		.000	.000	.848	.240	.083	.494	.095	.848	.101	.614	.167	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item12	Pearson Correlation	.681**	.477**	1.000**	.983**	.443**	.983**	.139	.344**	.393**	.983**	.472**	1	1.000**	.171	.405**	.499**	.131	.139	.171	.383**	-.038	.211*	-.179	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.167	.000	.000	.000	.000		.000	.090	.000	.000	.195	.167	.090	.000	.708	.035	.075	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item13	Pearson Correlation	.681**	.477**	1.000**	.983**	.443**	.983**	.139	.344**	.393**	.983**	.472**	1.000**	1	.171	.405**	.499**	.131	.139	.171	.383**	-.038	.211*	-.179	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.167	.000	.000	.000	.000		.000	.090	.000	.000	.195	.167	.090	.000	.708	.035	.075	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item14	Pearson Correlation	.035	.375**	.171	.138	.050	.138	.181	.024	.214*	-.138	.019	.171	.171	1	.438**	-.193	.852**	.181	1.000**	.477**	.099	.218*	-.245*	.411**
	Sig. (2-tailed)	.729	.000	.090	.172	.623	.172	.072	.815	.033	.172	.848	.090	.090		.000	.055	.000	.072	.000	.000	.325	.029	.014	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item15	Pearson Correlation	.297**	.214*	.405**	.413**	.076	.413**	-.157	.143	.290**	.413**	-.119	.405**	.405**	.438**	1	-.006	.418**	-.157	.438**	.963**	-.147	-.002	-.152	.479**
	Sig. (2-tailed)	.003	.032	.000	.000	.455	.000	.119	.156	.003	.000	.240	.000	.000		.000	.954	.000	.119	.000	.000	.145	.981	.132	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

item16	Pearson Correlation	.449**	.014	.499**	.500**	.357**	.500**	.426**	.593**	.354**	.500**	.174	.499**	.499**	-.193	-.006	1	-.054	.426**	-.193	.039	.150	.359**	.453**	.578**
	Sig. (2-tailed)	.000	.892	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.083	.000	.000	.055	.954		.597	.000	.055	.699	.137	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item17	Pearson Correlation	-.003	.245*	.131	.100	.088	.100	.366**	.315**	.453**	.100	-.069	.131	.131	.852**	.418**	-.054	1	.366**	.852**	.456**	.157	.397**	.066	.478**
	Sig. (2-tailed)	.974	.014	.195	.323	.383	.323	.000	.001	.000	.323	.494	.195	.195	.000	.000	.597		.000	.000	.000	.118	.000	.514	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item18	Pearson Correlation	.133	-.056	.139	.108	-.169	.108	1.000**	.511**	.316**	.108	.168	.139	.139	.181	-.157	.426**	.366**	1	.181	-.107	.686**	.901**	.403**	.482**
	Sig. (2-tailed)	.189	.577	.167	.287	.094	.287	.000	.000	.001	.287	.095	.167	.167	.072	.119	.000	.000		.072	.290	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item19	Pearson Correlation	.035	.375**	.171	.138	.050	.138	.181	.024	.214*	.138	.019	.171	.171	1.000**	.438**	-.193	.852**	.181	1	.477**	.099	.218*	-.245*	.411**
	Sig. (2-tailed)	.729	.000	.090	.172	.623	.172	.072	.815	.033	.172	.848	.090	.090	.000	.000	.055	.000	.072		.000	.325	.029	.014	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item20	Pearson Correlation	.316**	.238*	.383**	.391**	.034	.391**	-.107	.235*	.362**	.391**	-.165	.383**	.383**	.477**	.963**	.039	.456**	-.107	.477**	1	-.105	-.005	-.086	.504**
	Sig. (2-tailed)	.001	.017	.000	.000	.734	.000	.290	.019	.000	.000	.101	.000	.000	.000	.000	.699	.000	.290	.000		.296	.964	.396	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item21	Pearson Correlation	-.119	-.159	-.038	-.047	-.438**	-.047	.686**	.239*	.113	-.047	.051	-.038	-.038	.099	-.147	.150	.157	.686**	.099	-.105	1	.731**	.268**	.219*
	Sig. (2-tailed)	.238	.114	.708	.644	.000	.644	.000	.017	.265	.644	.614	.708	.708	.325	.145	.137	.118	.000	.325	.296		.000	.007	.029
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item22	Pearson Correlation	.151	-.032	.211*	.216*	-.207*	.216*	.901**	.352**	.241*	.216*	.139	.211*	.211*	.218*	-.002	.359**	.397**	.901**	.218*	-.005	.731**	1	.264**	.519**
	Sig. (2-tailed)	.135	.753	.035	.031	.039	.031	.000	.000	.016	.031	.167	.035	.035	.029	.981	.000	.000	.000	.029	.964	.000		.008	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item23	Pearson Correlation	-.235*	-.433**	-.179	-.200*	-.068	-.200*	.403**	.738**	.423**	-.200*	-.362**	-.179	-.179	-.245*	-.152	.453**	.066	.403**	-.245*	-.086	.268**	.264**	1	.059
	Sig. (2-tailed)	.019	.000	.075	.047	.500	.047	.000	.000	.000	.047	.000	.075	.075	.014	.132	.000	.514	.000	.014	.396	.007	.008		.560
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



## 3. Uji validitas epatuhan wajib pajak (Y)

		Correlations									
		Variabel Y	Variabel Y	Variabel Y	Variabel Y	Variabel Y	Variabel Y	Variabel Y	Variabel Y	Variabel Y	Skor
Variabel Y	Pearson Correlation	1	.102	-.123	-.039	-.169	.192	-.098	.285**	.295**	.328**
	Sig. (2-tailed)		.311	.222	.697	.094	.055	.331	.004	.003	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Variabel Y	Pearson Correlation	.102	1	-.117	.295**	.197*	-.224*	-.203*	-.289**	.061	.216*
	Sig. (2-tailed)	.311		.246	.003	.049	.025	.043	.004	.546	.031
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Variabel Y	Pearson Correlation	-.123	-.117	1	.011	.172	.279**	.095	.211*	-.040	.377**
	Sig. (2-tailed)	.222	.246		.917	.086	.005	.346	.035	.690	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Variabel Y	Pearson Correlation	-.039	.295**	.011	1	.144	-.032	.070	-.188	.065	.327**
	Sig. (2-tailed)	.697	.003	.917		.154	.756	.492	.061	.518	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Variabel Y	Pearson Correlation	-.169	.197*	.172	.144	1	.212*	.095	.048	.082	.451**
	Sig. (2-tailed)	.094	.049	.086	.154		.034	.346	.633	.415	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Variabel Y	Pearson Correlation	.192	-.224*	.279**	-.032	.212*	1	.392**	.890**	.619**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.055	.025	.005	.756	.034		.000	.000	.000	.000

N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Variabel Y	Pearson Correlation	-.098	-.203*	.095	.070	.095	.392**	1	.263**	.074	.405**
	Sig. (2-tailed)	.331	.043	.346	.492	.346	.000		.008	.463	.000
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Variabel Y	Pearson Correlation	.285**	-.289**	.211*	-.188	.048	.890**	.263**	1	.629**	.659**
	Sig. (2-tailed)	.004	.004	.035	.061	.633	.000	.008		.000	.000
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Variabel Y	Pearson Correlation	.295**	.061	-.040	.065	.082	.619**	.074	.629**	1	.635**
	Sig. (2-tailed)	.003	.546	.690	.518	.415	.000	.463	.000		.000
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Skor	Pearson Correlation	.328**	.216*	.377**	.327**	.451**	.781**	.405**	.659**	.635**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.031	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



4. Uji reliabilitas Pemahaman peraturan perpajakan X1

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.074	.195	7

5. Uji reliabilitas pelayanan petugas pajak (X<sub>2</sub>)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.903	.899	23

6. Uji reliabilitas kepatuhan wajib pajak (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.529	.547	9

7. Uji normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Studentized Deleted Residual	
N	100	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	-.0000051
	Std. Deviation	1.01273882
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.104
	Negative	-.067
Test Statistic	.104	

Asymp. Sig. (2-tailed)	.010 <sup>c</sup>
------------------------	-------------------

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.

## 8. Uji Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.635	5.732		.634	.527		
	Variabel X1	.560	.186	.273	3.006	.003	.984	1.017
	Variabel X2	.135	.030	.409	4.501	.000	.984	1.017

a. Dependent Variable: Variabel Y

## 9. Uji Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.718	2.876		1.640	.104
	Variabel X1	-.107	.094	-.116	-1.141	.257
	Variabel X2	.011	.015	.074	.726	.470

a. Dependent Variable: ABS\_RES

## 10. Uji Signifikansi Variabel dengan uji t (uji parsial)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	3.635	5.732		.634	.527
	Variabel X1	.560	.186	.273	3.006	.003
	Variabel X2	.135	.030	.409	4.501	.000

a. Dependent Variable: Variabel Y

## 11. Uji Signifikansi dengan Uji F (uji simultan)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	302.314	2	151.157	13.130	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1116.686	97	11.512		
	Total	1419.000	99			

a. Dependent Variable: Variabel Y

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

12. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.462 <sup>a</sup>	.213	.197	3.393

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