

**FAKTOR –FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK  
PENGHASILAN PADA KANTOR PELAYANAN  
PAJAK PRATAMA MEDAN PETISAH  
MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**MERIDA**

**078330108**



**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**2011**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 12/2/24

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)12/2/24

**Judul Skripsi : FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
DALAM MEMBAYAR PAJAK PENGHASILAN  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
MEDAN PETISAH MEDAN**

**Nama Mahasiswa : MERIDA**

**No Stambuk : 078330108**

**Menyetujui  
Komisi Pembimbing**

**Pembimbing I**



**(Dra. Hj. Retnawati Siregar, MSi)**

**Pembimbing II**



**(Dra. Hj. Rosmaini, Ak)**

**Mengetahui**

**Ketua jurusan**



**(Linda lores SE, MSi)**

**Dekan**



**(Prof.DR. H. Sya'ad Afifuddin SE, MEd)**

**Tanggal lulus : 9 November 2011**

## ABSTRAK

Pajak merupakan sumber penerimaan utama Negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar. Semakin besarnya pengeluaran pemerintah dalam rangka pembiayaan negara menuntut peningkatan penerimaan negara yang salah satunya berasal dari penerimaan pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah penyuluhan, pelayanan dan pemeriksaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan pada KPP Pratama Medan Petisah. Sumber data dalam penelitian ini adalah data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari perusahaan sebagai objek penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan digunakan metode statistik deskriptif dengan analisis regresi berganda, Uji F dan Uji t.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan penyuluhan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan sedangkan pelayanan dan pemeriksaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan. Dan pengujian secara simultan menunjukkan bahwa penyuluhan, pelayanan dan pemeriksaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.

**Kata kunci : Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Pajak Penghasilan.**

## KATA PENGANTAR



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dengan judul “ Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan pada KPP Pratama Medan Petisah. dalam rangka menempuh salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Salawat beriringan salam penulis hantarkan ke pangkuan Nabi Besar Muhammad SAW yang selalu menjadi panutan penulis dalam menjalani kehidupan ini.

Selama dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak dan sebagai rasa syukur penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Kepada kedua orang tua, papa SYAFRIL FAZRI dan mama NAJIMA atas cinta, kasih dan sayangnya serta doa, dukungan dan semangat. Dan atas perjuangan moril maupun materil demi keberhasilan dan kesuksesan saya.
2. Buat kedua kakak saya RINA ERITA dan KIKI Eristina terimakasih buat doa dan supportnya.

3. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA, sebagai Rektor Universitas Medan Area.
4. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak Hery Syahrial SE, MSi, sebagai P. Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
6. Ibu Linda Lores, SE, MSi, sebagai Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
7. Bapak M. Idris Dalimunthe, SE, MM, sebagai Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
8. Ibu Dra Hj. Retnawati Siregar, MSi, sebagai Pembimbing I yang tidak pernah lelah membimbing dan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini. Sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Ibu Dra Hj. Rosmaini. Ak sebagai pembimbing yang tidak pernah lelah membimbing dan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini. Sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan staf pegawai di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama di bangku perkuliahan.
11. Bapak Pimpinan beserta segenap Staf dan karyawan KPP Pratama Medan Petisah, Medan. Yang telah memberikan izin dan waktu serta data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.

12. Teristimewa untuk sahabat-sahabat meii. Terimakasih untuk semangat nya dan dukungannya. Almh. Nova ( we always luv u ), Indah ( makasih telah banyak mengajarkan me arti sabar), Riza ( jangan lupa hujan-hujan sambil dorong kereta ya, hehehe ), Tika ( makasih banyak buat dukungannya), Arini ( kapan-kapan main TZ lg ya..),
13. Thank u so much for Zuky ( ☺ ) yang gak pernah capek kasih semangat buat me, extra sabar sama me dan selalu ada. Makasih banyak ya !
14. Buat teman-teman Dayat, Sigit, Kibbow, Alam, Safri, Adit, Onan, dan semuanya ( yang gak disebutin jangan marah ya, hihih ). Cepat selesaikan skripsinya jangan main-main terus.
15. Buat Mahasiswa Fakultas Ekonomi khususnya akuntansi stambuk 2007 pagi dan sore serta teman-teman lainnya yang tidak mungkin disebutkan semua.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi isi maupun sistematika penulisan. Oleh karena itu, dengan senang hati menerima kritik dan saran yang bersifat membangun, untuk perbaikan skripsi ini dimasa yang akan datang. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih.

**Medan, 2011**

**Penulis**

**MERIDA**

**078330108**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II : LANDASAN TEORI.....</b>	<b>5</b>
A. Pengertian pajak.....	5
B. Kepatuhan Wajib Pajak.....	7
C. Pajak Penghasilan.....	8
D. Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan WP.....	9
E. Wajib Pajak Orang Pribadi.....	15
F. Kerangka Konseptual.....	16
G. Hipotesis.....	16

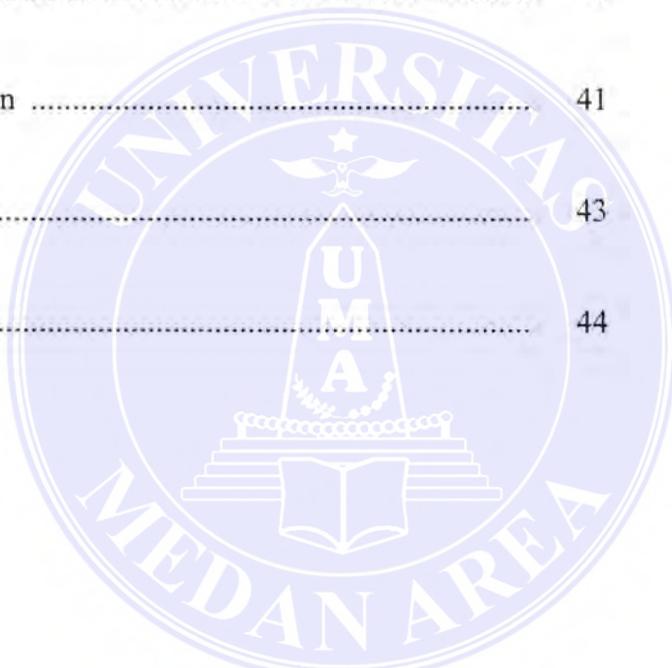
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>18</b>
A. Jenis,Lokasi dan Waktu penelitian.....	18
B. Populasi dan Sampel.....	19
C. Definisi Operasional.....	20
D. Jenis dan Sumber Data.....	21
E. Teknik Pengumpulan Data.....	22
F. Teknik analisa data.....	22
<b>BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
A. Hasil.....	27
1. Sejarah Rringkas Perusahaan.....	27
2. Struktur Organisasi.....	28
B. Pembahasan.....	34
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>44</b>
A. Kesimpulan.....	44
B. Saran.....	45

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Table 3.1 : Rencana Jadwal Penelitian .....	19
Table 4.2 : Data Penelitian.....	34
Table 4.3 : Statistik Deskriptif.....	35
Table 4.4 : Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Table 4.5 : Uji Autokorelasi.....	40
Tabel 4.6 : Koefisien .....	41
Table 4.7 : Uji T .....	43
Table 4.8 : Uji F .....	44



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual .....	16
Gambar 4.2 : Struktur Organisasi .....	29
Gambar 4.3 : Grafik Histogram.....	36
Gambar 4.4 : P-P Plot .....	37
Gambar 4.5 : Scatter Plot .....	38



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pemerintah Indonesia telah melakukan perubahan perundang-undangan dibidang perpajakan pada tahun 2008 dengan mengeluarkan beberapa undang-undang pajak yang baru. Mulai 1 Januari 2009 berlaku dua Undang-Undang pajak yang baru, yaitu UU NO. 28/2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, serta UU NO. 36/2008. Pajak merupakan sumber penerimaan utama Negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar. Semakin besarnya pengeluaran pemerintah dalam rangka pembiayaan negara menuntut peningkatan penerimaan negara yang salah satunya berasal dari penerimaan pajak. Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak sebagai instansi pemerintahan di bawah Departemen Keuangan sebagai pengelola sistem perpajakan di Indonesia berusaha meningkatkan penerimaan pajak dengan mereformasi pelaksanaan sistem perpajakan yang lebih modern.

Salah satu upaya perbaikan sistem perpajakan di Indonesia adalah dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 yang merupakan perubahan keempat dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 ini disahkan pada tanggal 23 September 2008 dan mulai berlaku tanggal 1 Januari 2009.

Reformasi perpajakan adalah perubahan yang mendasar disegala aspek perpajakan. Reformasi perpajakan yang sekarang menjadi prioritas menyangkut modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah (tiga hingga enam tahun) dengan tujuan tercapainya : pertama, tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi. Kedua, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi. Dan ketiga, produktivitas aparat perpajakan tinggi. Dalam jangka pendek upaya-upaya yang dilakukan adalah dimungkinkan WP untuk menyampaikan SPT secara elektronik (*e-Filing*). Dalam rangka peningkatan pelayanan permohonan restitusi kepada WP sedang dikaji agar permohonannya dapat diberikan cukup dengan penelitian saja.

Langkah reformasi yang signifikan adalah pembentukan Kantor Wajib Pajak Besar. Guna memberikan pelayanan dan pengawasan yang lebih baik terhadap WP besar yang memberikan kontribusi yang relatif besar terhadap penerimaan pajak, Dirjen pajak membentuk Kantor Wilayah dan KPP WP besar.

Disamping itu, peningkatan pelayanan terhadap wajib pajak dilakukan dengan membangun *on-line system* yang menyangkut pembayaran pajak (*e-payment*), pendaftaran NPWP (*e-Registration*) serta pelaporan SPT (*e-Filing*) sehingga WP tidak perlu lagi datang ke kantor pajak, namun cukup melakukan kegiatan tersebut secara *on-line* dari rumah/kantor mereka. Sejak tahun 2001 Dirjen pajak telah melakukan kampanye sadar dan peduli pajak. Kampanye juga dilakukan kepada seluruh lapisan masyarakat seperti kalangan akademis, politisi, pengusaha, selebritis tokoh agama, tokoh masyarakat dan LSM-LSM.

Upaya membangun kesadaran dan kepedulian masyarakat untuk membayar pajak, DJP telah melaksanakan intensifikasi pajak. Intensifikasi adalah kegiatan optimalisasi penggalan penerimaan pajak melalui wajib pajak yang sudah terdaftar, untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. KPP Pratama Medan Petisah telah melakukan Kegiatan intensifikasi yang berupa penyuluhan berbagai ketentuan yang berlaku, memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak, dan pemeriksaan pajak.

Dengan demikian pengkajian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sangat perlu dapat diperhatikan. Pada akhirnya dapat mengoptimalkan penerimaan disektor pajak. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk memilih judul **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka masalah yang dirumuskan oleh penulis adalah :

1. Apakah penyuluhan, pelayanan dan pemeriksaan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar Pajak Penghasilan ?
2. Apakah penyuluhan, pelayanan dan pemeriksaan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar Pajak Penghasilan ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah penyuluhan, pelayanan dan pemeriksaan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar Pajak Penghasilan.
2. Untuk mengetahui apakah penyuluhan, pelayanan dan pemeriksaan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar Pajak Penghasilan.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti  
Untuk menerapkan ilmu yang diterapkan di bangku kuliah dan mempraktekannya sesuai dengan kondisi yang ada.
2. Bagi aparat pajak  
Sebagai masukan bagi Direktorat Jendral Pajak, bagi kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah dalam peningkatan penerimaan pajak penghasilan orang pribadi.
3. Bagi pihak lain  
Secara umum dapat memberikan tambahan informasi dan masukan untuk memberikan sumbangan pemikiran pada pihak lain yang berkaitan dengan masalah dan aspek perpajakan.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pengertian Pajak

Pajak dapat diartikan sebagai “ Iuran kepada Negara ( yang dapat dipaksakan) yang terutang. Oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan “ Andarini (2005;1).

Pajak adalah “ Iuran rakyat kepada Negara berdasarkan undang-undang ( dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat imbalan jasa ( jasa kontraprestasi ) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk pengeluaran umum” Rochmat Soemitro, (2008;1).

#### 1. Tujuan Dan Fungsi Pajak

Secara umum tujuan yang dapat dicapai dari diberlakukannya pajak adalah untuk mencapai kondisi meningkatnya ekonomi suatu negara yaitu (1) untuk membatasi konsumsi dan dengan demikian mentransfer sumber dari konsumsi ke investasi. (2) untuk mendorong tabungan dan menahan modal. (3) untuk mentransfer sumber dari tangan masyarakat ketangan pemerintah sehingga memungkinkan adanya investasi pemerintahan. (4) untuk memodifikasi pola investasi (5) untuk mengurangi ketimpangan ekonomi, Early Suandy ( 2004 ; 15 ).

Ada dua fungsi pajak, yaitu fungsi budgeter dan fungsi regulereend, Soni dan Devano ( 2006 ; 25 ).

### **a. Fungsi Budgeter ( penerimaan )**

Fungsi penerimaan adalah fungsi utama pajak. Pajak ditarik terutama untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah dalam rangka menyediakan barang dan jasa publik. Saat ini sekitar 70% APBN Indonesia dibiayai oleh pajak. Dua pajak penyumbang penerimaan terbesar adalah Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) negara .

### **b. Fungsi Regulereend**

Dalam fungsi ini, pajak mengarahkan perilaku sekelompok warga negara agar bertindak sesuai yang diinginkan. Contoh, agar masyarakat Indonesia mendapatkan minyak goreng yang murah, maka terhadap ekspor CPO akan dikenakan pajak ekspor yang tinggi.

## **2. Sistem pemungutan pajak**

Sistem pemungutan pajak terbagi atas :

### **a. Withholding System.**

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

### **b. Self Assessment System**

Sistem pemungutan pajak yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.

## **B. Kepatuhan Wajib Pajak**

Lembaga pengelola pajak di Indonesia adalah Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak atau DJP) yang bernaung di bawah Departemen Keuangan. Undang-undang terbaru yang mengatur sistem perpajakan di Indonesia, antara lain Undang-Undang No 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dan Undang-Undang No. 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan. Wajib Pajak (WP) adalah Orang Pribadi atau Badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai WP Patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

- a) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
- b). Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
- c). SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya;
- d). Tidak mempunyai tunggakan Pajak untuk semua jenis pajak:
- 1) kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
  - 2) Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir.

### **C. Pajak penghasilan**

Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek dan objek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam satu tahun pajak, Toni Marsyahrul (2008 ; 30).

**a. Subjek pajak**

Subjek pajak penghasilan adalah segala sesuatu yang mempunyai potensi untuk memperoleh penghasilan dan menjadi sasaran untuk dikenakan PPh.

**b. Objek pajak**

Pihak yang menjadi objek pajak penghasilan adalah : penghasilan. Penghasilan yang dimaksud dalam perpajakan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik berasal dari indonesia maupun dari luar indonesia yang dapat dipakai sebagai konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan. Dengan nama lain dalam bentuk apapun.

**D. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak**

Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang secara sukarela mau membayar pajaknya sendiri tanpa harus ada paksaan dari pihak lain mana pun. Akan tetapi banyak wajib pajak yang belum mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak. Pada saat ini kesadaran untuk membayar pajak masih sangat rendah. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, Devano dan Siti (2006 ; 112).

**a. Penyuluhan pajak**

Kalau kita berpandangan realistis, kondisi yang ada sekarang belum mencerminkan hasil dari upaya-upaya optimalisasi peranan penyuluhan

perpajakan. Indikasi dari situasi tersebut adalah masih rendahnya kesadaran masyarakat wajib pajak dan bercermin dalam hal :

1. Jumlah wajib pajak terdaftar dibanding jumlah penduduk Republik Indonesia masih sangat sedikit.
2. Kepatuhan wajib pajak terdaftar untuk melaksanakan kewajiban perpajakan masih sangat rendah.
3. Tingginya upaya-upaya penghindaran pajak oleh masyarakat di hampir semua lapisan tanpa ada perbedaan pelaku baik yang menyangkut kapasitas intelektual, status sosial, maupun kemampuan ekonomi.

Perlu disadari bahwa peranan penyuluhan sesungguhnya sangat fundamental. Optimalisasi peranan penyuluhan perpajakan adalah bagian dari upaya mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan dalam pembukaan UUD '45 yaitu membangun suatu masyarakat khususnya masyarakat wajib pajak yang cerdas, jujur, patriotik dan benar-benar menyadari peranannya di dalam pembangunan bangsa dan negara. Mewujudkan hal tersebut bukanlah sesuatu yang mudah, tetapi sesuatu yang sulit dan penuh tantangan. Membangun masyarakat sadar pajak pada hakekatnya adalah membangun masyarakat sadar hukum. Keberhasilan membangun masyarakat sadar pajak sangat bergantung kepada kualitas intelektual masyarakat serta patriotisme masyarakat itu sendiri. Rasa cinta tanah air pada sebagian masyarakat Indonesia dewasa ini nampaknya mengalami depresi dengan munculnya ancaman

disintegrasikan bangsa. Keadaan demikian merupakan tantangan tersendiri yang makin mempersulit pelaksanaan fungsi Direktorat Jenderal Pajak dilapangan.

### **b. Pelayanan Pajak**

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dengan demikian, yang dikatakan kualitas di sini adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan:

- a. produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
- b. jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
- c. suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan;
- d. lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Apabila jasa dari suatu instansi tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti jasa pelayanan tidak berkualitas. Jika proses pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan, seperti berbelit-belit (tidak sederhana), berarti mutu pelayanannya kurang. Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu apabila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Pengertian mutu dapat diartikan sebagai kinerja untuk standar yang diharapkan oleh pelanggan. Titik

temu kebutuhan pelanggan juga diartikan sebagai mutu yang pertama dan setiap waktu. Menyediakan pelanggan dengan jasa secara konsisten adalah pelayanan bermutu. Arti mutu tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi menyenangkan pelanggan, memberikan inovasi kepada pelanggan, dan membuat pelanggan menjadi kreatif. Untuk menciptakan kualitas, pelayanan harus diproses secara terus-menerus dan prosesnya mengikuti jarum jam, yaitu dimulai dari apa yang dilakukan, menjelaskan bagaimana mengerjakannya, memperlihatkan bagaimana cara mengerjakan, diakhiri dengan menyediakan pembimbingan, dan mengoreksi, sementara mereka mengerjakan.

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan **4K**, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya. Pelayanan pajak meliputi :

#### a. Fasilitas pelayanan

Adapun fasilitas pelayanan perpajakan yang tersedia disetiap KPP dan siap digunakan oleh masyarakat atau pun wajib pajak sejalan dengan modernisasi adalah sebagai berikut :

1. Tempat pelayanan terpadu
2. Media informasi pajak
3. Call centre
4. Complain centre

#### b. Pelayanan prima

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dan seluruh stockholders perpajakan, melalui surat edaran Jendral Pajak no. SE-45/pj/2007 ditegaskan mengenai “ Pelayanan Prima Perpajakan “ yang diberikan adalah :

1. Waktu pelayanan di TPT pukul 07.30 hingga 17.00 waktu setempat dan pada jam istirahat juga pelayanan tetap diberikan
2. Yang bertugas di TPT dan help desk adalah pegawai yang sudah memiliki kemampuan untuk melayani masyarakat termasuk pengetahuan perpajaka.

#### c. Pemeriksaan Pajak

Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, dan mengolah data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan

kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Tujuan dilakukannya pemeriksaan adalah

1. Untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan pemeriksaan dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak khususnya PPh Orang Pribadi.
2. Untuk mengetahui faktor faktor yang mendukung pelaksanaan pemeriksaan, faktor-faktor penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaan pemeriksaan, dan upaya-upaya yang dilakukan oleh dalam mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi.

Pemeriksaan pajak penting karena :

- a. Surat Pemberitahuan menunjukkan kelebihan pembayaran pajak, termasuk yang telah diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak
- b. Surat Pemberitahuan tidak disampaikan atau disampaikan tidak pada waktu yang telah ditetapkan
- c. Surat Pemberitahuan yang memenuhi kriteria seleksi yang ditentukan oleh Direktur Jenderal pajak.

Pelaksanaan pemeriksaan dapat dikelompokkan sesuai dengan sifatnya, Early Suandy (2004 ; 236) :

### **1. Pemeriksaan Rutin**

Pemeriksaan rutin adalah pemeriksaan yang bersifat rutin yang dilakukan terhadap Wajib Pajak sehubungan dengan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakannya.

## 2. Pemeriksaan Kriteria Seleksi

Pemeriksaan yang dilakukan terhadap Wajib Pajak badan atau Wajib Pajak orang pribadi yang terpilih berdasarkan skor resiko tingkat kepatuhan secara komputerisasi.

## 3. Pemeriksaan Khusus

Pemeriksaan yang secara khusus dilakukan terhadap Wajib Pajak sehubungan dengan adanya data, informasi, laporan atau pengaduan yang berkaitan dengan Wajib Pajak tersebut, atau untuk memperoleh data atau informasi untuk tujuan tertentu lainnya.

## E. Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib Pajak (WP) adalah Orang Pribadi atau Badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

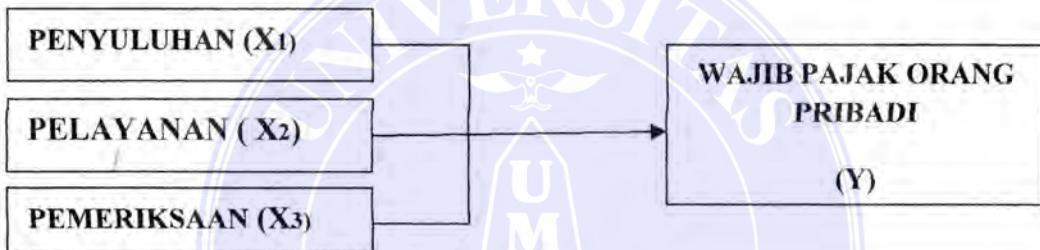
### a. Kewajiban Wajib Pajak

1. Melaporkan diri pada kantor dirjen pajak dan kepadanya diberikan NPWP
2. Melaporkan usahanya pada kantor Dirjen Pajak.
3. Mengisi SPT dengan benar, lengkap dan jelas dalam bahasa Indonesia serta menandatangani dan menyampaikan ke kantor DJP tempat wajib pajak terdaftar.

4. Membayar dan menyetorkan pajak yang terutang dengan menggunakan SPT.

## F. Kerangka Konseptual

Pajak mempunyai kontribusi yang paling besar terhadap penerimaan Negara. Wajib pajak yang telah terdaftar sebagai wajib pajak harus membayar kewajibannya. Dengan diberlakukannya system self assessment system hendaknya WP dapat menyetorkan/membayar pajaknya secara sukarela. Namun masih banyak pajak yang belum patuh kewajibannya.



Gambar 2.1

### Kerangka Konseptual

## G. Hipotesis

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis mencoba merumuskan suatu hipotesis sebagai berikut :

- $H_{01}$  : Penyuluhan, pelayanan, dan pemeriksaan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.

H02 : Penyuluhan, pelayanan, dan pemeriksaan secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis, Lokasi Dan Waktu Penelitian

##### a. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih ( independent ) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variable lain.

##### b. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah.  
Alamat Jl. Asrama No. 7 A Medan. Telp (061) 8467568, (061) 8467616.  
Fax (061) 8467744.

##### c. Waktu penelitian

Penelitian dimulai pada bulan Desember 2010 sampai bulan Maret 2011. Untuk lebih jelasnya di sajikan table dibawah ini :

Table 3.1

## Rencana Jadwal Penelitian

NO	Jenis Kegiatan	Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
		2011				2011				2011				2011				2011			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Riset Awal	■	■																		
2	Interview Awal			■	■																
3	Pengambilan Data Awal					■	■														
4	Riset							■	■												
5	Pengumpulan Data									■	■										
6	Pengolahan Data											■	■	■	■						
7	Penganalisa Skripsi															■	■				
8	Bimbingan Skripsi																	■	■	■	■

## B. Populasi dan sampel

### a. Populasi

Populasi adalah “ Sebuah kumpulan dari semua kemungkinan orang-orang, benda-benda, dan ukuran lain dari objek yang menjadi perhatian”, Suharyadi dan Purwanti (2008 ; 12 ).

Populasi disini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah Tahun 2008 s/d 2010.

## b. Sampel

Menurut Sugiono (2005 ; 73)“, Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah semua Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah januari 2009 s/d september 2010. Sampel ini diamati dalam bentuk bulan sehingga data dalam penelitian ini ada 21 bulan.

## C. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini definisi operasional sangat diperlukan, adapun definisi operasional yang dimaksud adalah :

- a. Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai kepatuhan wajib pajak dalam memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi dengan benar jumlah pajak yang terutang dan membayar pajak pada waktunya tanpa ada tindakan pemeriksaan.
- b. Penyuluhan adalah : penggugah kesadaran masyarakat untuk membayar pajak untuk mengoptimalkan pendapatan pajak.
- c. Pelayanan adalah pemberian pelayanan kepada WP yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus
- d. Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, dan mengolah data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan

pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

- e. Wajib Pajak (WP) adalah Orang Pribadi atau Badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

#### **D. Jenis Dan Sumber Data**

##### **a. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu jenis penelitian yang menghasilkan temuan dengan memakai prosedur matematika/statistik untuk menguji sifat variabelnya.

##### **b. Sumber data**

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data sekunder. Data sekunder yaitu “Data yang diperoleh dari perusahaan sebagai objek yang sudah diolah dan terdokumentasi dari perusahaan. Misalnya : gambaran umum perusahaan/struktur organisasi, laporan kinerja karyawan perusahaan”, Sugiono (2008 ; 14).

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut :

### 1. Wawancara (interview)

Peneliti memperoleh keterangan dengan cara melakukan Tanya jawab dengan pihak-pihak terkait seperti bagian penerimaan pajak untuk memberikan data yang diperlukan.

### 2. Studi dokumentasi

Pengumpulan data dengan cara menyalin laporan data maupun catatan yang berkaitan dengan pelaporan surat pemberitahuan (SPT) tahunan. Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) masa dan penerimaan pajak dan data-data lain yang diperlukan dalam penelitian.

## F. Teknik Analisa Data

### 1. Statistik deskriptif

Metode yang dilakukan untuk menafsirkan data-data dan ketentuan yang diperoleh dengan cara mengumpulkan, menyusun dan mengklasifikasikannya yang diperoleh dan selanjutnya dianalisa sehingga diperoleh gambaran sebenarnya.

### a. Pengujian asumsi klasik

Sebelum melakukan analisis regresi agar dapat perkiraan yang tidak bias dan efisiensi maka dilakukan pengujian asumsi klasik. Ada beberapa criteria persyaratan asumsi klasik yang harus dipenuhi, yaitu

#### 1. Uji normalitas

Tujuan dilakukannya Uji Normalitas adalah untuk menguji apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Dengan menggunakan tingkat 5%, maka jika nilainya *asyp.Sig.* di atas nilai signifikan 5% artinya variable residual.

#### 2. Uji Heteroskeditas

Uji Heteroskeditas adalah variable independen (homokedasitas). Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedasitas. Heteroskedasitas di uji dengan pengambilan keputusan jika variable independen signifikan secara statistic mempengaruhi variable independen, maka terjadi heterokedasitas. Jika probabilitas signifikan diatas tingkat kepercayaan 5% dapat disimpulkan model regresi tidak mengarah adanya heterokedasitas.

### 3. Uji Autokolerasi

Uji Autokolerasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya,

### 4. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya. Untuk mengetahui ada tidak nya gejala multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya nilai tolerance dan VIF ( Variance Inflation Faktor ).

#### b. Metode Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui pengaruh atau hubungan variabel bebas dengan variabel terikat, maka akan digunakan metode regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan SPSS versi 16.00

Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

Y = Wajib Pajak Orang Pribadi

a = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub> = Koefesien Regresi

X<sub>1</sub> = Penyuluhan

X<sub>2</sub> = Pelayanan

X<sub>3</sub> = Pemeriksaan

e = Std ERROR

### c. Pengujian Signifikansi Parsial (Uji T)

Uji secara parsial menguji setiap variable (X<sub>1</sub>) apakah mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variable bebas (Y<sub>1</sub>). Bentuk pengujiannya sebagai berikut :

H<sub>0</sub> diterima jika t hitung < t table

H<sub>0</sub> ditolak jika t hitung > t table

#### d. Uji Signifikan Simulatan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji keberartian pengaruh dari seluruh variable bebas (X1) secara bersama-sama terhadap variable tidak bebas (Y1). Bentuk pengujiannya sebagai berikut :

Ho diterima jika  $F \text{ hitung} < t \text{ table}$

Ho ditolak jika  $F \text{ hitung} > t \text{ table}$

Pada tingkat kepercayaan 95%



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Oarng Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan dapat disimpulkan bahwa :

1. Secara parsial Penyuluhan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan. Dimana  $t \text{ hitung} > t \text{ table}$  (  $183,9\% > 172,9\%$  ). Sedangkan pelayanan dan pemeriksaan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan atau  $H_0$  diterima.
2. Secara simultan penyuluhan, pelayanan, dan pemeriksaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan atau  $H_0$  ditolak. Dimana nilai  $F \text{ hitung} > F \text{ table}$  (  $138,257 > 4,76$  )

## B. Saran

1. Disarankan agar KPP pratama medan petisah dapat meningkatkan kualitas pelayanan, penyuluhan dan pemeriksaan untuk lebih meningkatkan kepatuhan para wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan.
2. Mengingat pentingnya penerimaan pajak bagi negara melalui peningkatan kesadaran wajib pajak, maka disarankan agar penelitian ini dapat lebih dikembangkan lagi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi V, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2002
- Bwoga, Hananta. Agus, Yoseph. *Pemeriksaan Perpajakan*, Jilid Dua, PT. Grasindo, Jakarta, 2006
- Devano, Sony. Kurnia, Siti, *Perpajakan*, Jilid Dua, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2006
- Ginting, Paham. Helmi, Syarizal, *Filsafat Ilmu Dan Metode Riset*, Usu Press, Medan, 2009
- Judisseno, K. Rimski, *Pengantar Perpajakan*, Jilid Satu, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005
- Markus, Muda, *Perpajakan*, Jilid Satu, PT. Gramedia, Jakarta, 2005
- Pandiangan, Liberty, *Modernisasi Dan Pelayanan Perpajakan*, Jilid Satu, PT. Elek Media Komputindo, Jakarta, 2008
- Marsyahrul, Toni, *Pengantar Perpajakan*, Jilid Satu, PT. Grasindo, Jakarta, 2008
- Resmi, Siti, *Perpajakan Teori Dan Kasus*, Jilid Satu, Edisi Keempat, Penerbit PT. Salemba Empat, Jakarta, 2008
- Retnawati Siregar, Dkk, *Metode Penulisan Skripsi*, Penerbit Universitas Medan Area, Medan, 2006
- Parulian, Agustiono, *Panduan Praktik Praktikum SPSS*, Penerbit Universitas Medan Area, Medan, 2009
- Suandy, Early, *Hukum Pajak*, Edisi Dua, penerbit PT. Salemba Empat, Jakarta, 2008
- Suharyadi, Purwanto, *Statistika*, Buku Satu, Penerbit Salemba Empat, Jakarta, 2007