

**PENGARUH PERILAKU SADAR PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK PELAKU USAHA UMKM YANG TERDAFTAR
DI KPP PRATAMA MEDAN PETISAH**

SKRIPSI

OLEH:

**MUHAMMAD FIKRI
188330177**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/7/24

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)9/7/24

**PENGARUH PERILAKU SADAR PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK PELAKU USAHA UMKM YANG TERDAFTAR
DI KPP PRATAMA MEDAN PETISAH**

SKRIPSI

OLEH:

MUHAMMAD FIKRI

188330177



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 9/7/24

Access From (repository.uma.ac.id)9/7/24

**PENGARUH PERILAKU SADAR PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK PELAKU USAHA UMKM YANG TERDAFTAR
DI KPP PRATAMA MEDAN PETISAH**

SKRIPSI

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

OLEH :

**MUHAMMAD FIKRI
188330177**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 9/7/24

Access From (repository.uma.ac.id)9/7/24

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Perilaku Sadar Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah
Nama : Muhammad Fikri
NPM : 188330177
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Komisi Pembimbing

Pembanding



Hasbiana Dalimunthe, SE, M.Ak

Dr. Minda Muliana Br Sebayang,

SE, M.Si

Pembimbing I

Pembanding

Mengetahui



Ahntad Rafiki BBA (Hons), MMgt,
Ph.D, CIMA
Dekan



Rana Fatimah Ananda, SE, M.Si
Ka. Prodi Akuntansi

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul “Pengaruh Perilaku Sadar Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah”, 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 sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 03 Januari 2024

buat Pernyataan,



MUHAMMAD FIKRI

188330177

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

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MUHAMMAD FIKRI
NPM : 188330177
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Pengaruh Perilaku Sadar Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah.**

Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada tanggal : 03 Januari 2024
Yang menyatakan

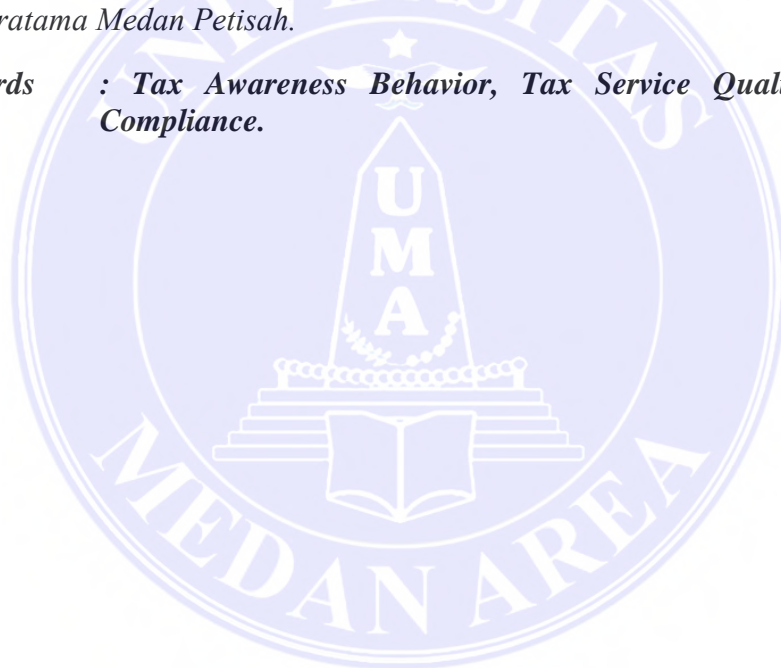


MUHAMMAD FIKRI
188330177

ABSTRACT

*This study aims to determine whether tax-conscious behavior and the quality of tax services affect taxpayer compliance of MSME business actors registered at KPP Pratama Medan Petisah. This type of research is associative quantitative with the population used being all individual taxpayers who are registered at KPP Pratama Medan Petisah as MSME business actors as many as 5,837 taxpayers, while the research sample in this study was 100 people. The type of data used is quantitative data with the data source in the research being primary data, data collection techniques by distributing questionnaires. Data analysis techniques are Multiple Linear Regression, Classical Assumption Test, *t* test, *F* test and Coefficient of Determination test. The results of this study indicate that tax awareness behavior and the quality of tax services partially have a positive and significant effect on taxpayer compliance. And tax-conscious behavior and the quality of tax services simultaneously have a positive and significant effect on taxpayer compliance of MSME business actors registered at KPP Pratama Medan Petisah.*

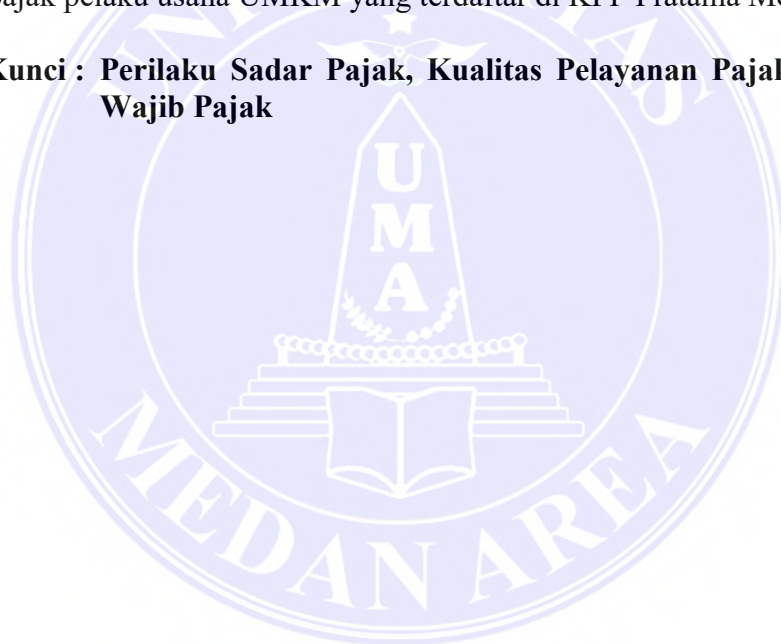
Keywords : *Tax Awareness Behavior, Tax Service Quality, Taxpayer Compliance.*



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah perilaku sadar pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku usaha UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif asosiatif dengan populasi yang digunakan adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah sebagai pelaku usaha UMKM sebanyak 5.837 wajib pajak., sedangkan sampel penelitian pada penelitian ini sebanyak 100 orang. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dengan sumber data dalam penelitian adalah data primer, teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yaitu Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, Uji t, Uji F dan Uji Koefisien Determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perilaku sadar pajak dan kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan perilaku sadar pajak dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku usaha UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah.

Kata Kunci : Perilaku Sadar Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak



RIWAYAT HIDUP



| | |
|-----------------------|---|
| Nama | Muhammad Fikri |
| NPM | 188330177 |
| Tempat, Tanggal Lahir | Perbaungan, 29 September 1998 |
| Nama Orang Tua: | |
| Ayah | Arifin |
| Ibu | Hale Br Simbolon |
| Riwayat Pendidikan: | |
| SMP | SMP Negeri 2 Tanah Jawa |
| SMA/SMK | SMA Negeri 1 Tanah Jawa |
| Riwayat Studi di UMA | Pada tahun 2018, peneliti terdaftar sebagai mahasiswa dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area |
| No. HP/WA | 082278060672 |
| Email | muhammadfikri29092000@gmail.com |

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberi rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini. Adapun tulisan ini berjudul **“Pengaruh Perilaku Sadar Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku Usaha UMKM Yang Terdaftar Di KPP Pratama Medan Petisah”** yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Ahmad Rafiki, BBA (Hons), MMgt, Ph.D, CIMA selaku dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Ibu Rana Fathinah Ananda, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
4. Ibu Hasbiana Dalimunthe SE, M.Ak selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.
5. Ibu Dr. Minda Mulianan Br Sebayang SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis.
6. Ibu Sucitra Dewi, SE, M.Si selaku dosen sekretaris yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis.
7. Bapak/Ibu Dosen beserta staff dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area yang ikut serta mendukung dan melayani penulis

selama menyiapkan proposal ini.

8. Teristimewa untuk orangtua penulis Bapak (Arifin) dan Ibu (Hale Br Simbolon) Terima kasih untuk doa dan dukungan serta kasih sayang. Semoga Bapak dan Ibu selalu dalam lindungan Allah SWT, Amin.
9. Saudara saya, adik dan kakak saya, serta teman teman saya yaitu Novrizal prayogi, Ira Silvia, Churin husni Anti, Putri alpira Nasution, Reskid, pujek, maya, fina, ceyi dan teman teman saya lainnya yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan bagi penulis.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, yang telah mendukung dan memberi semangat kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang terdapat dalam proposal ini.

Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demikesempurnaan proposal ini.

Medan, Januari 2024

Muhammad Fikri

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| ABSTRACT | iv |
| ABSTRAK | v |
| RIWAYAT HIDUP | vi |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I : PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II : TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| 2.1 Kepatuhan Wajib Pajak | 8 |
| 2.1.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak..... | 8 |
| 2.1.2 Teori Kepatuhan Wajib Pajak..... | 9 |
| 2.1.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak..... | 12 |
| 2.2 Perilaku Sadar Pajak | 13 |
| 2.2.1 Pengertian Perilaku Sadar Pajak | 13 |
| 2.2.2 Indikator Perilaku Sadar Pajak..... | 14 |
| 2.3 Kualitas Pelayanan Pajak..... | 15 |
| 2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak..... | 15 |
| 2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak | 16 |
| 2.4 Penelitian Terdahulu | 17 |
| 2.5 Kerangka Konseptual..... | 19 |
| 2.6 Hipotesis | 22 |
| BAB III : METODOLOGI PENELITIAN | 23 |
| 3.1 Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian | 23 |
| 3.1.1 Jenis Penelitian | 23 |
| 3.1.2 Lokasi Penelitian..... | 23 |
| 3.1.3 Waktu Penelitian..... | 23 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 24 |
| 3.2.1 Populasi Penelitian | 24 |
| 3.2.2 Sampel Penelitian..... | 24 |
| 3.3 Definisi Operasional Variabel..... | 25 |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data..... | 26 |
| 3.4.1 Jenis Data | 26 |
| 3.4.2 Sumber Data..... | 27 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 27 |
| 3.6 Teknik Analisis Data..... | 27 |
| 3.6.1 Uji Kualitas Data..... | 27 |
| 3.6.2 Uji Asumsi Klasik..... | 29 |
| 3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda | 30 |

| | |
|--|------------|
| 3.6.4 Uji Hipotesis | 31 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 33 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 33 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Medan Petisah..... | 33 |
| 4.1.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Medan Petisah..... | 35 |
| 4.1.3 Gambaran Umum Sampel Penelitian | 42 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 44 |
| 4.2.1 Statistik Deskripsi | 44 |
| 4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data | 45 |
| 4.2.3 Uji Asumsi Klasik | 49 |
| 4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda | 53 |
| 4.2.5 Uji Hipotesis | 55 |
| 4.3 Pembahasan..... | 57 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 63 |
| 5.1 Kesimpulan | 63 |
| 5.2 Saran | 63 |
| DAFTAR PUSTAKA | xiv |



DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 1.1 | : Target dan Realisasi Penerimaan Pajak | 2 |
| Tabel 2.1 | : Penelitian Terdahulu | 17 |
| Tabel 3.1 | : Waktu Penelitian..... | 23 |
| Tabel 3.2 | : Definisi Operasional Variabel..... | 25 |
| Tabel 4.1 | : Deskripsi Responden | 43 |
| Tabel 4.2 | : Statistik Deskripsi | 45 |
| Tabel 4.3 | : Uji Validitas Perilaku Sadar Pajak..... | 46 |
| Tabel 4.4 | : Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak | 46 |
| Tabel 4.5 | : Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak..... | 47 |
| Tabel 4.6 | : Uji Reliabilitas Perilaku Sadar Pajak..... | 48 |
| Tabel 4.7 | : Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pajak..... | 48 |
| Tabel 4.8 | : Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak | 49 |
| Tabel 4.9 | : Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> | 50 |
| Tabel 4.10 | : Uji Multikolinearitas | 52 |
| Tabel 4.11 | : Analisis Regresi Linier Berganda | 54 |
| Tabel 4.12 | : Hasil Pengujian Parsial (Uji t) | 55 |
| Tabel 4.13 | : Hasil Pengujian Simultan (Uji F)..... | 56 |
| Tabel 4.14 | : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 57 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 : Realisasi Penerimaan Pajak di KPP Pratama Medan Petisah | 2 |
| Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual..... | 22 |
| Gambar 4.1 : Struktur Organisasi KPP Pratama Medan Petisah | 42 |
| Gambar 4.2 : Uji Normalitas dengan Normal <i>P-P Plot</i> | 51 |
| Gambar 4.3 : Uji Heteroskedastisitas dengan Grafik <i>Scatterplot</i> | 53 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 : Lembar Kuesioner | 65 |
| Lampiran 2 : Output SPSS..... | 77 |
| Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian | 81 |
| Lampiran 4 : Surat Balasan Izin Penelitian | 82 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pajak adalah kontribusi wajib warga negara kepada negaranya yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan ketentuan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk membiayai segala keperluan pembelanjaan dan pengeluaran umum Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Berdasarkan laman detik.com diperoleh informasi bahwa APBN-P 2015 (Anggaran Pendapatan Belanja Negara Perubahan) pemerintah menerima sekitar 85% kontribusi pemasukan pajak dari seluruh penerimaan negara. Diharapkan penerimaan negara terus meningkat agar pembangunan negara dapat berjalan dengan lancar dan sebagaimana mestinya. Namun menurut keterangan Dirjen Pajak, penerimaan pajak ditahun 2020 mengalami penurunan hal ini dikarenakan terjadinya pandemi Covid-19 yang membuat kondisi perekonomian menurun karena kontraksi ekonomi. Kondisi pandemi Covid-19 yang terjadi sejak bulan Maret 2020 seakan semakin mempersulit masyarakat untuk berperilaku patuh, bahkan mungkin para wajib pajak bersedia dikenakan sanksi pajak yang besar.

Secara makro, dampak dari pandemi ini akan mengganggu jalannya roda pemerintahan. Dalam mengatasi hal ini pemerintah telah sigap untuk mengeluarkan berbagai kebijakan. Sejalan dengan keterangan yang disampaikan Dirjen Pajak, menurut data yang berasal dari Kementerian Keuangan, pertumbuhan ekonomi Indonesia tahun 2020 menjadi lebih lambat jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Penurunan tingkat pertumbuhan

ekonomi tersebut sangat terasa pada triwulan II dan III. Selain itu, *social distancing* sebagai sebuah upaya untuk memutus rantai menyebarnya covid-19 telah membuat penurunan pada aktivitas ekonomi dan produktivitas pelaku usaha yang menimbulkan penurunan pada penerimaan pajak.

Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Medan Petisah mencatat bahwa realisasi penerimaan pajak dari wajib pajak pelaku UMKM dari tahun 2017-2021 mengalami fluktuatif yang cukup signifikan terutama pada tahun 2020 dan 2021, tabel dibawah ini menunjukkan total penerimaan pajak dari pelaku UMKM di KPP Pratama Medan Petisah adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak dari Pelaku UMKM
Di KPP Pratama Medan Petisah 2017-2021

| Tahun | Target | Realisasi | Pencapaian |
|-------|-----------------|-----------------|------------|
| 2017 | 320,687,696,960 | 320,865,577,190 | 100.06% |
| 2018 | 406,347,474,100 | 428,648,595,757 | 105.49% |
| 2019 | 365,867,857,695 | 405,968,679,696 | 110.96% |
| 2020 | 384,746,464,847 | 238,474,658,595 | 61.98% |
| 2021 | 398,373,571,003 | 230,174,648,497 | 57.78% |

Sumber : KPP Medan Petisah, 2022



Sumber : KPP Medan Petisah, 2022

Gambar 1.1 : Realisasi Penerimaan Pajak Pelaku UMKM
di KPP Pratama Medan Petisah Tahun 2017-2021

Berdasarkan tabel dan grafik mengenai realisasi penerimaan pajak pelaku UMKM di KPP Pratama Medan Petisah menunjukkan angka realisasi yang fluktuatif setiap tahunnya. Diketahui bahwa realisasi mengalami peningkatan sejak tahun 2017 sampai dengan 2019 namun di tahun 2020 dan 2021 persentase realisasi mengalami penurunan hal ini dikarenakan tidak lain karena pandemi Covid-19. Diketahui angka tertinggi penerimaan pajak terjadi pada tahun 2019 dengan persentase realisasi sebesar 110,96%. Yang mana target sebesar Rp 365.867.857.695 terealisasi sebesar 405,968,679,696 dan nilai terendah terjadi pada tahun 2021 yakni persentase realisasi hanya mencapai 57,78% dengan target sebesar Rp 398.373.571.003 dan realisasi sebesar Rp 230.174.648.497.

Penurunan angka penerimaan pajak ini dikarenakan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu bagian terpenting dalam perekonomian kerakyatan yang terkena dampak besar adanya penyebaran pandemi Covid 19 ini. Diantaranya penurunan permintaan, pemasaran produk, akses bahan baku dan masih rendahnya SDM. Sehingga hal ini berdampak terhadap turunnya tingkat penjualan bahkan banyak UMKM yang gulung tikar. Ketika hal ini terjadi, maka secara langsung akan membuat UMKM akan menurunkan tingkat biaya yang menjadi beban perusahaan. Salah satunya adalah beban pajak. Sehingga hal ini mendorong pemerintah untuk mengeluarkan kebijakan stimulus untuk mendongkrak UMKM untuk tetap *going concern* melalui penurunan nilai tarif pajak UMKM. Sehingga tingkat kepatuhan UMKM untuk membayar pajak tetap terjaga di suatu wilayah maupun suatu negara. Usaha kecil dan menengah sangat berperan dalam perekonomian Indonesia, sebagai contoh usaha kecil dan menengah sangat berperan penting pada saat terjadinya

krisis moneter tahun 1998 dan dipandang sebagai suatu penyelamat dalam proses perekonomian Indonesia dan tentunya mendorong laju pertumbuhan ekonomi maupun penyerapan tenaga kerja, (Maharani, 2015).

Berdasarkan artikel www.nasional.kontan.co.id, kebijakan pemerintah memberikan insentif kepada pelaku UMKM dengan menurunkan tarif Pajak Penghasilan (PPh) Final menjadi 0,5 persen dari sebelumnya 1 persen, dalam hal ini pemerintah berupaya untuk lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak akan terus melakukan berbagai pendekatan dengan para pelaku usaha dengan mencoba membantu mengembangkan bisnisnya. Kemenkeu mengakui saat ini kontribusi pajak UMKM masih sangat kecil kepada total penerimaan negara. Namun, menurutnya potensi penerimaan pajak dari sektor UMKM masih sangat besar mengingat pelaku UMKM sangat banyak dan tersebar di seluruh Indonesia.

1.2. Rumusan Masalah

Diduga terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Faktor tersebut terbagi dua yakni faktor internal dan faktor eksternal. Dalam penelitian ini dibahas mengenai faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu perilaku sadar pajak dan faktor eksternal yaitu kualitas pelayanan pajak. Perilaku sadar pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak orang pribadi paham akan tatanan peraturan, memiliki kewajiban, memahami pajak yang pada akhirnya diwujudkan untuk memenuhi kepatuhan perpajakan. Kesadaran wajib pajak dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak karena apabila wajib pajak memiliki tingkat kesadaran yang rendah yang ada di dalam diri wajib pajak maka akan membuat wajib pajak tersebut tidak patuh akan

kewajiban perpajakannya. Begitu juga sebaliknya jika tingkat kesadaran wajib pajak tinggi maka akan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Elmi (2022), Kadek (2021), Adinda (2020) dan Masur (2020) menyatakan bahwa secara parsial kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selanjutnya ialah kualitas pelayanan pajak. Menurut Adinda (2020) kualitas pelayanan pajak adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak maka wajib pajak akan senantiasa memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak karena dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, mereka akan merasa senang dan mudah serta terbantu dalam penyelesaian kewajiban perpajakannya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan yang dapat mengoptimalkan penerimaan negara. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kadek (2021), Dea La (2021), Adinda (2020), Masur (2020) dan Zulaikha (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Perilaku Sadar Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku Usaha UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah”**

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diungkapkan sebelumnya maka pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah perilaku sadar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku usaha UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah ?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku usaha UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah?
3. Apakah perilaku sadar pajak dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku usaha UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah ?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh perilaku sadar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku usaha UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku usaha UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah
3. Mengetahui pengaruh secara simultan perilaku sadar pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku usaha UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta membagikan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari selama perkuliahan kepada pihak-pihak yang membutuhkan.

2. Manfaat bagi KPP Pratama Medan Petisah

Penelitian ini dapat memberikan masukan, saran dan juga umpan balik bagi KPP Pratama Medan Petisah, agar dapat lebih meningkatkan pelayanan perpajakan yang sangat memberikan keamanan serta kenyamanan wajib pajak dalam melakukan kewajiban pajaknya yang nantinya tentu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

3. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan akuntansi sekaligus bahan referensi terutama yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak sehingga ilmu akuntansi perpajakan semakin berkembang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan menurut kamus besar bahasa Indonesia berarti tunduk atau patuh pada ajaran/aturan. Menurut Utami (2013) pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, atau pun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Sedangkan menurut Adinda (2020) kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan wajib pajak merupakan kepatuhan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak terhadap peraturan atau undang-undang perpajakan. Sementara pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Rismawati (2013) kepatuhan wajib pajak adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya

Menurut Rismawati (2013), teori tentang *tax compliance* mengasumsikan sedemikian tingginya tingkat ketidakpatuhan dari sisi ekonomi. Teori ini berkeyakinan tidak ada individu bersedia membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*). Oleh sebab itu individu akan selalu menentang untuk membayar pajak (*risk aversion*).

Kepatuhan terdiri dari 2 macam, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan formal adalah wajib pajak yang menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tahunan sebelum batas waktu. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

2.1.2. Teori Kepatuhan Wajib Pajak

1. Teori Atribusi

Teori Atribusi (*Attribution Theory*), motivasi wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Supadmi (2014) menjelaskan pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa apabila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang berasal dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi.

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan penelitian ini, sebab perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakan ditentukan oleh suatu keadaan baik dari faktor internal yakni adanya pengetahuan mengenai perpajakan. seseorang dengan tingkat pengetahuan yang tinggi, maka hal tersebut akan

digunakan sebagai dasar pertimbangan untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

2. *Social Learning Theory* (Teori Pembelajaran Sosial)

Teori pembelajaran sosial mengatakan bahwa seseorang dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsung. Menurut Rismawati (2013), proses dalam pembelajaran sosial meliputi :

1. Proses perhatian (*attentional*)

Proses perhatian (*attentional*) yaitu orang hanya akan belajar dari seseorang atau model, jika mereka telah mengenal dan menaruh perhatian pada orang atau model tersebut.

2. Proses penahanan (*retention*)

Proses penahanan (*retention*) adalah proses mengingat tindakan suatu model setelah model tidak lagi mudah tersedia.

3. Proses reproduksi motorik

Proses reproduksi motorik adalah proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan.

4. Proses penguatan (*reinforcement*)

Proses penguatan adalah proses yang mana individu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran supaya berperilaku sesuai dengan model.

Adinda (2020) menjelaskan bahwa teori pembelajaran sosial ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya. Seseorang juga

akan taat pajak apabila telah menaruh perhatian terhadap kualitas pelayanan pajak, baik fiskus maupun sistem pelayanan pajaknya.

3. *Theory of Planned Behavior*

Theory of Planned Behavior (TPB) menjelaskan bahwa perilaku individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Dea la, 2021), yaitu:

1. *Behavioral Beliefs*

Behavioral beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

2. *Normative Beliefs*

Normative beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

3. *Control Beliefs*

Control beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Sanksi pajak terkait dengan *control beliefs*. Sanksi perpajakan dibuat adalah untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Motivasi wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak. Sanksi perpajakan dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku termotivasinya seseorang untuk membayarkan pajaknya. Setelah wajib pajak memiliki motivasi dalam membayarkan pajaknya kemudian timbul kesadaran

untuk membayar pajak, terkait dengan kesadaran wajib pajak, penyelenggaraan pembangunan negara akan terbantu (*behavioral beliefs*) apabila wajib pajak yang sadar pajak dan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak.

2.1.3. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak dimana dari hasil pemeriksaan pajak akan diketahui tingkat kepatuhan wajib pajak. Bagi wajib pajak yang tingkat kepatuhannya tergolong rendah, maka diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan dapat memberikan motivasi positif agar menjadi lebih baik untuk kedepannya (Maharani, 2015). Identifikasi indikator kepatuhan wajib pajak orang pribadi menurut Maharani (2015) yaitu sebagai berikut :

- a. Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak Wajib pajak sesuai dengan wilayah tempat tinggal atau kedudukan wajib dan dapat melalui *e-register* untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak
- b. Menghitung pajak yang dilakukan oleh wajib pajak.
- c. Membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak melalui *e-billing*
- d. Pelaporan dilakukan sendiri oleh wajib pajak. Pelaporan yang dimaksud adalah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT).

Sementara indikator kepatuhan wajib pajak menurut Rismawati (2013) :

1. Ketepatan Waktu dalam penyampaian SPT
2. Tidak memiliki tunggakan pajak
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena tindak pidana di bidang perpajakan.

2.2. Perilaku Sadar Pajak

2.2.1. Pengertian Perilaku Sadar Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Secara harfiah, kesadaran sama artinya dengan mawas diri (*awareness*). Kesadaran juga bisa diartikan sebagai kondisi dimana seorang individu memiliki kendali penuh terhadap stimulus internal maupun stimulus eksternal. Namun, kesadaran juga mencakup dalam persepsi dan pemikiran yang secara samar-samar disadari oleh individu sehingga akhirnya perhatiannya terpusat (Kadek, 2021).

Kesadaran juga dapat diartikan sebagai perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Sedangkan pengertian wajib pajak, atau sering disingkat dengan sebutan wajib pajak adalah orang pribadi atau badan (subjek pajak) yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan tertentu untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotong pajak tertentu (Kadek, 2021).

Nadila (2022) mengemukakan kesadaran pajak yaitu, perilaku sadar yang dimiliki orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan pajak daerah. Menurut Dea (2021) kesadaran dapat diartikan sebagai suatu keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Kesadaran perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajibannya, termasuk rela merelakan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintahan dengan cara membayarkan kewajiban pajaknya.

Menurut Ummah (2015), perilaku sadar pajak yaitu, perilaku wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya, kesadaran wajib pajak atas perpajakan amatlah diperlukan untuk meningkatkan kemauan wajib pajak.

2.2.2. Indikator Perilaku Sadar Pajak

Indikator perilaku sadar pajak menurut Zulaikha (2020) apabila sesuai dengan hal-hal berikut:

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan. Dengan lebih mengetahui perundang-undangan yang berlaku maka wajib pajak orang pribadi akan lebih sadar dalam pembayaran pajak.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara. Fungsi pajak dalam pembiayaan tersebut bisa berupa beragam fasilitas yang telah dibuat pemerintah seperti sarana publik, sekolah, jalan raya, dan taman untuk pembangunan nasional. Selain itu pajak juga digunakan untuk biaya pendidikan, biaya kesehatan dan pembayaran gaji pegawai negara. Semakin tinggi biaya pajak yang dipungut maka pembiayaan pajak akan lebih optimal dan efektif.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam melaksanakan perpajakan wajib pajak orang pribadi didasarkan pada ketentuan yang berlaku, diantaranya undang-undang umum perpajakan, peraturan pemerintah RI no 36 tahun 2017 tentang pengenaan pajak penghasilan.

Indikator perilaku sadar pajak menurut Adinda (2020) adalah sebagai berikut :

1. Pemahaman UU dan Ketentuan Perpajakan
2. Mengetahui fungsi pajak
3. Kewajiban membayar pajak
4. Kondisi keuangan wajib pajak

2.3. Kualitas Pelayanan Pajak

2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Rahayu (2020), kualitas diartikan sebagai kemampuan dari sebuah barang atau jasa untuk memenuhi harapan dan kebutuhan dari pelanggan, sedangkan pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Jadi kualitas pelayanan pajak adalah cara yang digunakan oleh petugas pajak untuk melayani wajib pajak secara baik dan benar terkait hal yang berhubungan dengan perpajakan.

Menurut Nugroho (2006), pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Selanjutnya menurut Mutia (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan kemampuan yang diberikan oleh petugas pajak dalam

memberikan jasa pelayanan terkait perpajakan kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak dapat merasakan manfaat dari membayar pajak dan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Petugas pajak juga dituntut untuk memiliki kemampuan yang memadai seperti sopan santun, *skill*, dan pengetahuan yang luas dalam melayani wajib pajak. Selain itu, petugas pajak dalam melakukan pelayanan juga harus ditunjang oleh fasilitas yang memadai.

2.3.2. Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Pranata (2015) indikator kualitas pelayanan pajak yaitu :

1. Kualitas SDM
2. Ketentuan perpajakan
3. Sistem Informasi Perpajakan

Menurut Dharma (2014), Indikator kualitas pelayanan pajak, antara lain :

1. Petugas pajak diharapkan memiliki kompetensi *skill* (kemampuan), *knowledge* (pengetahuan), *experience* (pengalaman) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan. Dengan adanya kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman petugas pajak diharapkan mampu melayani wajib pajak orang pribadi yang penting dengan baik, sehingga wajib pajak orang pribadi tidak sungkan dalam bertanya dan berkonsultasi tentang permasalahan perpajakan yang dihadapi.
2. Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan pajak. Motivasi ini diperlukan agar fiskus memberikan pelayanan yang terbaik. Berkompetisi untuk menjadi fiskus yang berprestasi tentunya memberikan dampak yang positif dalam hal pelayanan kepada wajib pajak orang pribadi. Seperti halnya ketika dalam pelayanan dilakukan dengan cepat, ramah tentu saja

itu akan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan lebih taat dalam pembayaran dan pelaporan.

3. Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), dalam hal ini diperlukan jika tempat pelayanan tidak memuat wajib pajak yang ke kantor .
4. TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.
5. Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan kepada wajib pajak menjadi semakin nyata.

2.4. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

| No. | Peneliti | Judul Penelitian | Variabel | Hasil Penelitian |
|-----|--------------|---|---|--|
| 1. | Elmi (2022) | Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Probadi Selama Masa Pandemi COVID-19 | Variabel Independen : Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak | Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sementara secara parsial Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Namun secara simultan Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. |
| 2. | Kadek (2021) | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan | Variabel Independen : Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan | Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan |

| | | | | |
|----|-----------------|---|---|--|
| | | Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel di Kabupaten Buleleng | Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak | Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. |
| 3. | Adinda (2020) | Pengaruh Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Jayapura Selama Masa Pandemi Covid-19) | Variabel Independen : Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak | Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Sementara secara parsial Sosialisasi Pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak Dan secara simultan Modal Kerja, Kemampuan dan Lokasi Usaha berpengaruh positif terhadap Keberhasilan Usaha |
| 4. | Masur (2020) | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor | Variabel Independen : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak | Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. |
| 5. | Zulaikha (2020) | Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | Variabel Independen : Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan | Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Namun Transparansi Pajak secara parsial tidak |

| | | | | |
|----|-------------------|---|---|---|
| | | | Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak | berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. |
| 6. | Dea (2021) | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Roda Empat di SAMSAT Jakarta Pusat Tahun 2018-2020 | Variabel Independen : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan Pajak Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak | Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak |
| 7. | Florentina (2021) | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Maumere) | Variabel Independen : Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak | Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sementara Sanksi Perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. |

2.5. Kerangka Konseptual

2.5.1. Pengaruh Perilaku Sadar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Perilaku sadar pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak orang pribadi paham akan tatanan peraturan, memiliki kewajiban, memahami pajak yang pada akhirnya diwujudkan untuk memenuhi kepatuhan perpajakan. Kesadaran wajib pajak dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak karena apabila wajib pajak memiliki tingkat kesadaran yang rendah yang ada di dalam diri wajib pajak maka akan membuat wajib pajak tersebut tidak patuh akan kewajiban perpajakannya. Begitu juga sebaliknya jika tingkat kesadaran wajib pajak tinggi maka akan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak. Menurut penelitian yang

dilakukan oleh Elmi (2022), Kadek (2021), Adinda (2020) dan Masur (2020) menyatakan bahwa secara parsial kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

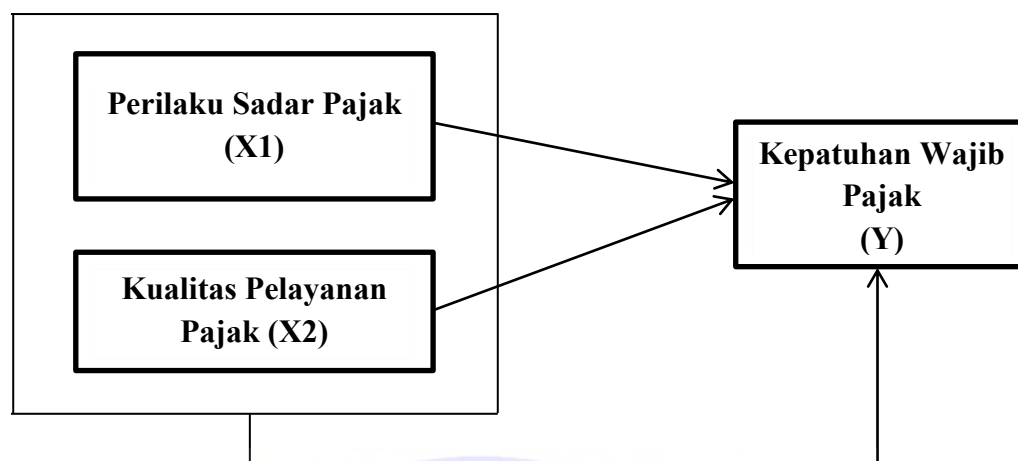
2.5.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan tingkat kepuasan yang didapat oleh wajib pajak atas kemampuan yang diberikan oleh petugas pajak dalam memberikan jasa pelayanan terkait perpajakan kepada wajib pajak. Tingkat kepuasan pelayanan pajak merupakan faktor eksternal yang memberikan pengaruh yang cukup besar dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang diberikan membuat wajib pajak merasa puas/senang atas apa yang dilayani kepada mereka. Pemberian pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara sukarela. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Supadmi, 2009). Pelayanan yang berkualitas bukan hanya pelayanan yang diberikan oleh Fiskus saja tetapi melainkan pelayanan didalam ruangan seperti kenyamanan dalam melakukan kewajibannya dan kenyamanan semua fasilitas yang disediakan oleh kantor pembayaran pajak masing-masing sampai dengan sistem informasi perpajakan yang sangat membantu wajib pajak dalam melakukan urusan perpajakannya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kadek (2021), Adinda (2020), Masur (2020), Zulaikha (2020) dan Dea La (2021) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.5.3. Pengaruh Secara Simultan Perilaku Sadar Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Terdapat beberapa faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Faktor yang mendorong meningkatnya kepatuhan wajib pajak berasal dari faktor eksternal dan internal. Dalam hal ini peneliti menggunakan faktor internal berupa perilaku sadar wajib pajak dan faktor eksternal ialah kualitas pelayanan pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga apabila kedua variabel ini terlaksana dengan maksimal maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Elmi (2022), Kadek (2021), Adinda (2020), Dea La (2021) dan Masur (2021) menyatakan bahwa secara simultan perilaku sadar pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan pemaparan yang telah diuraikan diatas dapat dilihat hubungan antar variabel perilaku sadar pajak dan kualitas pelayanan pajak memiliki kemampuan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak baik secara parsial dan simultan. Dibawah ini merupakan bentuk kerangka konseptual dalam penelitian ini :



Gambar 2.1 :
Kerangka Konseptual

2.6. Hipotesis Penelitian

- H₁ : Perilaku sadar pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
- H₂ : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
- H₃ : Secara simultan perilaku sadar pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan bentuk asosiatif. Penelitian kuantitatif asosiatif adalah penelitian yang mencari hubungan sebab akibat antar dua variabel atau lebih dari populasi dan menggunakan instrument penelitian dalam pengumpulan data untuk menguji hipotesis atau dugaan yang telah ditetapkan dengan beberapa pertanyaan atau angket.

3.1.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Medan Petisah yang beralamat Jalan Asrama No. 7A Kota Medan Sumatera Utara Telepon : 061-8467951 Fax : 061-8467744 Kantor Wilayah DJP Sumatera Utara I, kpp.124@pajak.go.id

3.1.3. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian ini dimulai sejak Mei 2022 sampai dengan selesai. Berikut uraian penelitian yang dilakukan oleh penulis :

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

| Kegiatan | 2022 | | | | 2023 | | | |
|---------------------|------|-----|-----|-----|------|-----|------|-----|
| | Mei | Jun | Ags | Des | Jan | Mei | Sept | Nov |
| Pengajuan Judul | | | | | | | | |
| Penyusunan proposal | | | | | | | | |
| Bimbingan proposal | | | | | | | | |
| Seminar proposal | | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|----------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| Pengumpulan data | | | | | | | |
| Analisis data | | | | | | | |
| Seminar Hasil | | | | | | | |
| Ujian Skripsi (meja hijau) | | | | | | | |

Dikelola oleh peneliti, 2022

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2018) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau objek yang memiliki karakter & kualitas tertentu yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah sebagai pelaku usaha UMKM sebanyak 5.837 wajib pajak.

3.2.2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018), sampel adalah sebagian populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi atau jumlah lebih sedikit dari populasi, atau bisa juga dikatakan sebagai bagian atau wakil yang diteliti yang dapat menggambarkan populasinya, dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *sampling purposive*, dimana teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu. yakni :

1. Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah
2. Wajib Pajak yang merupakan pelaku usaha UMKM
3. Wajib Pajak yang sudah terdaftar selama kurun waktu 5 tahun terakhir.

Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Slovin. Berikut ini perhitungan dalam penarikan sampel menggunakan rumus Slovin :

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

Keterangan :

n = Sampel
 N = Populasi
 e = *Margin of error* (10%)

$$n = \frac{5.837}{1 + (5.837 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{5.837}{1 + (58,37)}$$

$$n = \frac{5.837}{(59,37)}$$

$$n = 98,31 \text{ orang atau } 100 \text{ orang}$$

Sehingga dalam penelitian ini sampel yang diperoleh dari hasil peninjauan langsung kepada pelaku UMKM yang terdaftar sebagai wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah yakni sebanyak 100 wajib pajak.

3.3. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

| Variabel | Definisi | Indikator | Pengukuran |
|---------------------------|---|--|----------------|
| Perilaku Sadar Pajak (X1) | Perilaku Sadar Pajak adalah perilaku sadar yang dimiliki orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, pemungut pajak yang mempunyai hak dan | 5. Pemahaman UU dan Ketentuan Perpajakan 6. Mengetahui Fungsi Pajak 7. Kewajiban membayar pajak 8. Kondisi keuangan | <i>Ordinal</i> |

| | | | |
|-------------------------------|--|--|----------------|
| | kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan pajak daerah. Adinda (2020) | Wajib Pajak Adinda (2020) | |
| Kualitas Pelayanan Pajak (X2) | Kualitas Pelayanan Pajak adalah tingkat kepuasan yang didapat oleh wajib pajak atas kemampuan yang diberikan oleh petugas pajak dalam memberikan jasa pelayanan terkait perpajakan kepada wajib pajak. Pranata (2015) | 4. Kualitas SDM 5. Ketentuan Perpajakan 6. Sistem Informasi Perpajakan Pranata (2015) | <i>Ordinal</i> |
| Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | Kepatuhan Wajib Pajak adalah perilaku wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Rismawati (2013) | 4. Ketepatan Waktu dalam penyampaian SPT 5. Tidak memiliki tunggakan pajak 6. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena tindak pidana di bidang perpajakan. Rismawati (2013) | <i>Ordinal</i> |

3.4. Jenis dan Sumber Data

3.4.1. Jenis Data

Dalam penelitian ini digunakan jenis data kuantitatif dan penelitian ini menggunakan regresi linear berganda dengan menggunakan data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang akan dibagikan kepada para pelaku UMKM yang

terdaftar sebagai wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah yang menjadi sampel pada penelitian ini.

3.4.2. Sumber Data

Pada penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya aslinya dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yakni pelaku UMKM yang terdaftar sebagai wajib pajak di KPP Pratama Medan Petisah yang menjadi sampel pada penelitian ini.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2018:137) menyatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dan skala pengukuran yang dilakukan menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2018) pengertian skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

3.6. Teknik Analisis Data

3.6.1. Uji Kualitas Data

3.6.1.1. Uji Validitas

Uji Validitas data merupakan uji yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut, Dasar pengambilan suatu item valid atau tidak valid menurut Sugiyono

(2018) dapat diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total, bila korelasi r diatas 0,30 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrument tersebut valid. Sebaliknya bila korelasi r dibawah 0,30 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrument tersebut tidak valid sehingga harus diperbaiki atau dibuang. Berikut rumus mengukur ke valid-an data:

$$r_{xy} = \frac{(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n [\sum x^2 (\sum x^2)] [n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

- X = Skor item
- Y = Skor total
- XY = Skor pertanyaan
- n = Jumlah responden untuk diuji coba
- r = Korelasi *produk moment*

3.6.1.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dinyatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pada program SPSS, metode ini dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*, dimana koesioner dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Rumus perhitungan yang digunakan untuk *Cronbach Alpha* adalah :

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum s_b^2}{s_1^2} \right]$$

Dimana :

r = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum s_b^2$ = Jumlah varian

σt^2 = Total Varian

Apabila variabel yang diteliti mempunyai *cronbach's alpha* (α) > 60% (0,60) maka variabel tersebut dikatakan reliable. Sebaliknya, *cronbach's alpha* (α) < 60% (0,60) maka variabel tersebut dikatakan tidak reliable.

3.6.2. Uji Asumsi Klasik

3.6.2.1. Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan *One Sample Kormogrov-Smirnov Test*. Dasar pengambilan keputusan uji normalitas dilihat dari nilai sig. *Unstandardized Residual* yang dihasilkan. Jika nilai signifikan > 5%, maka dapat disimpulkan bahwa residual menyebar normal, dan jika nilai signifikan < 5%, maka dapat disimpulkan bahwa residual menyebar tidak normal (Ghozali, 2011).

3.6.2.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Pendeteksian

multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factors* (VIF). Apabila nilai VIF < 10 maka tidak terdapat multikolinieritas dalam variabel bebas, begitu pula sebaliknya apabila nilai VIF > 10 maka terdapat multikolinieritas dalam variabel bebas (Ghozali, 2016).

3.6.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dengan cara melihat grafik *scatterplot* yang mana titik-titik harus menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. dengan begitu dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. (Ghozali, 2016).

3.6.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda sebenarnya sama dengan analisis regresi linear sederhana, hanya saja variabel bebasnya lebih dari satu buah. Persamaan umumnya adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

a = Konstanta

b₁X₁ = Koefisien Perilaku Sadar Pajak

b₂X₂ = Koefisien Kualitas Pelayanan Pajak

e = Error

Yang mana Y adalah variabel terikat (dependen), dan X adalah variabel-variabel bebas (independen), a adalah konstanta (*intersept*) dan b adalah koefisien regresi pada masing-masing variabel bebas. Interpretasi terhadap persamaan juga relatif sama yaitu pengaruh antara Perilaku Sadar Pajak (X1) dan kualitas pelayanan pajak (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) .

3.6.4. Uji Hipotesis

3.6.4.1. Uji t (Parsial)

Uji t atau biasa disebut uji parsial dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara individual (parsial) Apabila hasil penelitian menunjukkan :

1. Nilai signifikansi hitung $\leq \alpha$ (0,05) berarti bahwa variabel perilaku sadar pajak dan kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Nilai signifikansi t hitung $> \alpha$ (0,05) berarti bahwa variabel perilaku sadar pajak dan kualitas pelayanan pajak secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.6.4.2. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel independen secara bersama-sama. Apabila hasil penelitian menunjukkan :

1. Nilai signifikan $F \leq \alpha$ (0,05) berarti bahwa variabel perilaku sadar pajak dan kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Nilai signifikan $F > \alpha$ (0,05) berarti bahwa variabel perilaku sadar pajak dan kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.6.4.3. Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis korelasi dapat dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi ini berfungsi untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Koefisien determinan berkisar antara nol sampai dengan satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Hal ini berarti $R^2 = 0$ menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, bila *adjusted R Square* semakin besar mendekati angka 1 maka menunjukkan semakin kuatnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan bila *adjusted R Square* semakin kecil bahkan mendekati nol, maka dapat dikatakan semakin kecil pula pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

R^2 = Koefisien Korelasi (*R Square*)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti mengenai pengaruh perilaku sadar pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku usaha UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Perilaku sadar pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku usaha UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah.
2. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku usaha UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah.
3. Perilaku sadar pajak dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku usaha UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Medan Petisah.

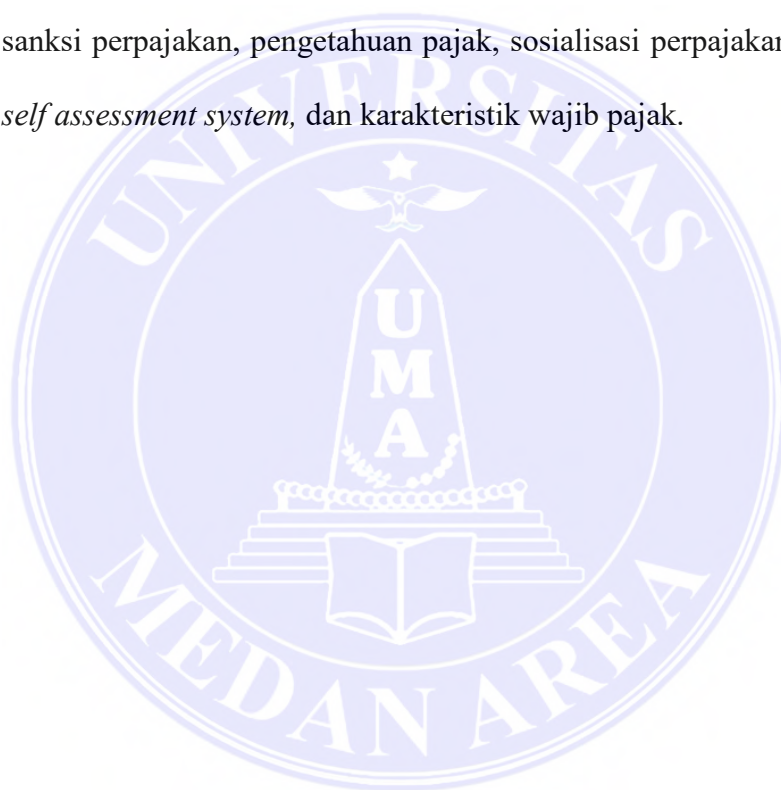
5.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan diatas maka saran yang ini penulis berikan yaitu :

1. Diharapkan KPP Pratama Medan Petisah lebih meningkatkan kesadaran wajib pajak dengan melakukan kegiatan sosialisasi, edukasi, dan kegiatan monitoring kepada wajib pajak khususnya bagi pelaku UMKM.
2. Berdasarkan hasil perolehan dari penyebaran kuesioner ditemukan bahwa fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan sarana publik di kantor pelayanan

pajak lebih ditingkatkan lagi seperti kebersihan toilet dan sistem antrian segera diperbaiki agar wajib pajak tidak bosan menunggu.

3. Kepada peneliti selanjutnya perlu dilakukan pengamatan dengan objek yang lebih luas dan responden yang lebih banyak sehingga dapat dijadikan acuan bagi kepentingan generalisasi permasalahan.
4. Peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk menggunakan atau menambahkan variabel independen, moderasi atau intervening seperti, sanksi perpajakan, pengetahuan pajak, sosialisasi perpajakan, pelaksanaan *self assessment system*, dan karakteristik wajib pajak.

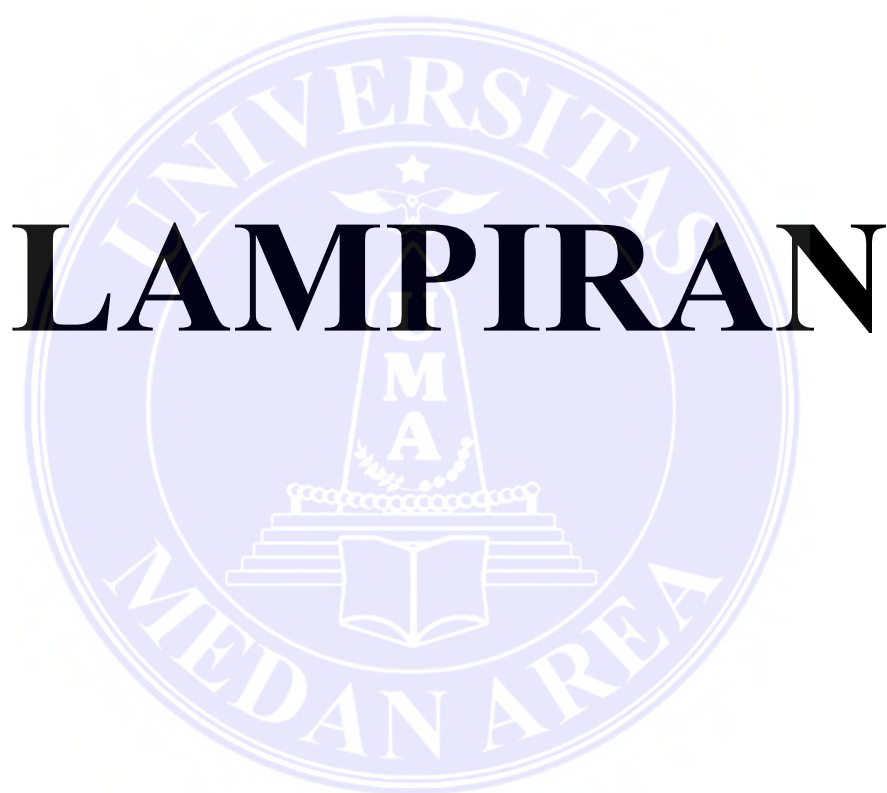


DAFTAR PUSTAKA

- Dharma, Esa Gede Pani dan Ketut Alit Suardana. (2014).”Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Wajib Pajak”. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.
- Elfon Fitria, Adinda. 2020. Pengaruh Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Jayapura Selama Masa Pandemi Covid-19). Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Yapis Papua.
- Florentina. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Skripsi. Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi. Universitas Sanata Dharma.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5996678/6-fungsi-apbn-anggaran-yang-digunakan-untuk-pembangunan-negara>
- Jatmiko, A. Nugroho. (2010). Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang).
- Maharani, Indah Sri. 2015. Pengaruh Self Assessment System, Tingkat Pendidikan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Pekanbaru. Jurnal Jom Fekon Vol. 2 No. 2 Oktober 2015.
- Masur, G. C., & Rahayu, Y. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntans, 1(30).

- Mutia. (2014). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Skripsi. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Nadila, Elmi. 2022. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Selama Masa Pandemi Covid-19. Jurnal Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Cenderawasih.
- Nugroho & Agus (2006). Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). Tesis. Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Octavia, T. (2021) "Pengaruh Ekonomi, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Era Pandemi Covid-19," 1(1).
- Paskah Siahaan, Dea La. 2021. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Roda Empat di Samsat Jakarta Barat Tahun 2018-2020. Skripsi. Program Studi Strata 1 Akuntansi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Jakarta.
- Patriandari. (2021). "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengguna E-Commerce (Studi Kasus Pada Pengusaha Online Shopping di Kota Bekasi). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi. Universitas Islam As-Syafi'iyah.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 23 Tahun 2018 tentang PPh 6 atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto.

- Pranata, Tekeu, (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Bukittinggi.
- Ramadhanty, A., & Zulaikha. (2020). Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Jurnal Of Accounting*, 9(4), 1–12.
- Sudirman, Rismawati, & Amiruddin, A. (2013). *Perpajakan Pendekatan Teori Dan Praktik*. Empat Dua Media.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supadmi, Ni Luh. (2014). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*.
- Ummah, Muslikhatul. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Semarang.
- Utami, Christina Widhya. 2013. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Vanny panji Putra, Kadek. 2021. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak. Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Akuntansi Profesi*. Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Bali.



Lampiran 1. Lembar Kuesioner

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
 Umur : Tahun:
 Umur Usaha : Bln/Thn
 (berikan tanda contreng (√) pada kotak yang tersedia)

KUESIONER

| | | | | |
|-------------------------|-----------------|-----------------|------------------------|--------------------------------|
| Sangat Setuju (SS) 5 | Setuju (S) 4 | Netral (N) 3 | Tidak Setuju (TS) 2 | Sangat Tidak Setuju (STS) 1 |
|-------------------------|-----------------|-----------------|------------------------|--------------------------------|

Petunjuk :

- Pada kotak yang tersedia berikan tanda contreng (√) pada jawaban yang Bapak/Ibuk anggap benar

A. PERILAKU SADAR PAJAK (X1)

| NO | PERTANYAAN | SS | S | N | TS | STS |
|----|--|----|---|---|----|-----|
| 1. | Saya mengetahui bahwa pajak diatur dalam undang-undang | | | | | |
| 2. | Saya melakukan pembayaran dan pelaporan pajak tepat waktu | | | | | |
| 3. | Saya mengerti bahwa pajak digunakan untuk membiayai pembangunan sarana publik | | | | | |
| 4. | Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara | | | | | |
| 5. | Bagaimanapun kondisi keuangan saya, saya akan tetap membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. | | | | | |

B. KUALITAS PELAYANAN PAJAK (X2)

| NO | PERTANYAAN | SS | S | N | TS | STS |
|----|---|----|---|---|----|-----|
| 1. | Petugas pajak sudah bekerja secara professional untuk meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak | | | | | |
| 2. | Petugas pajak selalu menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat dengan cepat | | | | | |
| 3. | Petugas pajak sangat cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh wajib pajak baik secara online ataupun offline. | | | | | |
| 4. | Fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir dan sarana publik) di kantor pelayanan pajak tersedia dengan baik. | | | | | |
| 5. | Dalam pelayanannya dilakukan secara online sangat mudah dipahami oleh wajib pajak. | | | | | |

C. KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Y)

| NO | PERTANYAN | SS | S | N | TS | STS |
|----|---|----|---|---|----|-----|
| 1. | Saya selalu melaporkan SPT tepat pada waktunya | | | | | |
| 2. | Saya telah mengisi SPT dengan benar | | | | | |
| 3. | Saya tidak memiliki jumlah tunggakan pajak | | | | | |
| 4. | Tunggakan pajak akan menambah beban pajak karena adanya bunga tunggakan yang harus dibayarkan | | | | | |
| 5. | Saya tidak pernah dikenakan denda atau hukuman apapun mengenai perpajakan | | | | | |

Tabulasi Data Variabel Sadar Pajak

PENGARUH PERILAKU SADAR PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PELAKU USAHA UMKM YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA MEDAN PETISAH

| No Responden | Perilaku Sadar Pajak (X1) | | | | | Total |
|--------------|---------------------------|----|----|----|----|-------|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 6 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 8 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 9 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 10 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 11 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 12 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 14 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 15 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 21 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 17 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20 |
| 18 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 19 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| 20 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 20 |
| 22 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 23 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20 |
| 24 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 20 |
| 26 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20 |
| 27 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 28 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 30 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 19 |
| 31 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 19 |
| 32 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 33 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 34 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 35 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 19 |

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/7/24

67

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)9/7/24

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 38 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 20 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 40 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 41 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 20 |
| 42 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20 |
| 43 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 20 |
| 44 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 20 |
| 45 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 20 |
| 46 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 48 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 20 |
| 49 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 50 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 51 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 21 |
| 52 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 20 |
| 53 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 54 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 19 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 56 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20 |
| 57 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 58 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 59 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 18 |
| 60 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 61 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 19 |
| 62 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 63 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 64 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 65 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 |
| 66 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 67 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 68 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 69 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 70 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 20 |
| 71 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 20 |
| 72 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 |
| 75 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 76 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 19 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| 78 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 79 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|----|
| 80 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 81 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 19 |
| 82 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 20 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 85 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 86 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 20 |
| 87 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 20 |
| 88 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 20 |
| 89 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 90 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 91 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 92 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 93 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 96 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 97 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 99 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 14 |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |

Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X2)

PENGARUH PERILAKU SADAR PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PELAKU USAHA UMKM YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA MEDAN PETISAH

| No Responden | Kualitas Pelayanan Pajak (X2) | | | | | Total |
|--------------|-------------------------------|----|----|----|----|-------|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | |
| 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 22 |
| 6 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 7 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 8 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 9 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 |
| 10 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 11 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 12 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 |
| 13 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 15 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 16 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 17 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 22 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 19 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 20 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 21 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 22 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 23 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 24 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 25 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 26 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 |
| 27 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 21 |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| 29 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 21 |
| 30 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 31 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 32 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 20 |
| 33 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 35 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 36 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 19 |
| 37 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| 38 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 20 |
| 39 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 40 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 42 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 43 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 21 |
| 44 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| 45 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 19 |
| 46 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 19 |
| 47 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 21 |
| 48 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 20 |
| 49 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 50 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 51 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 20 |
| 52 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 21 |
| 53 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 19 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 56 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 21 |
| 57 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 20 |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|----|
| 58 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 21 |
| 59 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 60 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 61 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 |
| 64 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 19 |
| 65 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 19 |
| 66 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 |
| 67 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 20 |
| 68 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 69 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| 70 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 71 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 19 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 73 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 75 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 18 |
| 76 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 77 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 78 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 79 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 80 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 81 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 19 |
| 82 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| 83 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 84 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 85 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 18 |
| 86 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 87 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 88 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 89 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 |
| 90 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 91 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 |
| 92 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 |
| 93 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 94 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 95 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 96 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 97 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |

Tabulasi Data Variabel Profitabilitas (Y)

PENGARUH PERILAKU SADAR PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PELAKU USAHA UMKM YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA MEDAN PETISAH

| No Responden | Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | | | | | Total |
|--------------|---------------------------|----|----|----|----|-------|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 7 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 8 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 9 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 12 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 13 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 15 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| 17 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 18 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |
| 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 20 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 21 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 22 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 23 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 24 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 25 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 27 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 |
| 28 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 21 |
| 29 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 30 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 |
| 31 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 32 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 33 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 34 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 35 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| 36 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 37 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 |

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 38 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 40 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 41 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 |
| 42 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 43 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 44 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 45 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 47 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 48 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| 49 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 50 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 19 |
| 51 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 21 |
| 52 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 53 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 54 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 56 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 57 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 20 |
| 58 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 60 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 20 |
| 61 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 20 |
| 62 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 64 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 65 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 |
| 66 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 |
| 67 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 68 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 21 |
| 69 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 21 |
| 70 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 21 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 73 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 21 |
| 74 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 75 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 20 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| 77 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 79 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 80 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 19 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|----|
| 82 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 83 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 20 |
| 84 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 20 |
| 85 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 86 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 20 |
| 87 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 20 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 89 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 |
| 90 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 91 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 92 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 93 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| 94 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 95 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 96 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 97 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 15 |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 100 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 |

Tabulasi Data Variabel Penelitian

| No Responden | X1 | X2 | Y |
|--------------|----|----|----|
| 1 | 25 | 24 | 25 |
| 2 | 25 | 25 | 24 |
| 3 | 25 | 25 | 25 |
| 4 | 25 | 22 | 23 |
| 5 | 24 | 22 | 25 |
| 6 | 23 | 23 | 24 |
| 7 | 24 | 23 | 23 |
| 8 | 23 | 24 | 23 |
| 9 | 22 | 23 | 24 |
| 10 | 23 | 23 | 24 |
| 11 | 23 | 23 | 24 |
| 12 | 23 | 23 | 23 |
| 13 | 23 | 22 | 24 |
| 14 | 23 | 21 | 24 |
| 15 | 21 | 22 | 24 |
| 16 | 23 | 23 | 24 |
| 17 | 20 | 22 | 23 |
| 18 | 22 | 23 | 24 |
| 19 | 20 | 23 | 22 |

| | | | |
|----|----|----|----|
| 20 | 22 | 23 | 23 |
| 21 | 20 | 22 | 22 |
| 22 | 20 | 22 | 23 |
| 23 | 20 | 22 | 22 |
| 24 | 21 | 22 | 22 |
| 25 | 20 | 23 | 23 |
| 26 | 20 | 22 | 24 |
| 27 | 21 | 21 | 23 |
| 28 | 21 | 24 | 21 |
| 29 | 19 | 21 | 21 |
| 30 | 19 | 22 | 23 |
| 31 | 19 | 21 | 22 |
| 32 | 22 | 20 | 22 |
| 33 | 22 | 20 | 23 |
| 34 | 22 | 19 | 22 |
| 35 | 19 | 19 | 23 |
| 36 | 20 | 19 | 22 |
| 37 | 20 | 20 | 23 |
| 38 | 20 | 20 | 23 |
| 39 | 19 | 19 | 23 |
| 40 | 19 | 21 | 23 |
| 41 | 20 | 21 | 22 |
| 42 | 20 | 21 | 23 |
| 43 | 20 | 21 | 22 |
| 44 | 20 | 18 | 23 |
| 45 | 20 | 19 | 22 |
| 46 | 21 | 19 | 20 |
| 47 | 19 | 21 | 22 |
| 48 | 20 | 20 | 20 |
| 49 | 21 | 21 | 18 |
| 50 | 19 | 19 | 19 |
| 51 | 21 | 20 | 21 |
| 52 | 20 | 21 | 21 |
| 53 | 21 | 22 | 20 |
| 54 | 19 | 19 | 18 |
| 55 | 19 | 22 | 19 |
| 56 | 20 | 21 | 19 |
| 57 | 19 | 20 | 20 |
| 58 | 21 | 21 | 19 |
| 59 | 18 | 21 | 20 |
| 60 | 21 | 20 | 20 |
| 61 | 19 | 21 | 20 |
| 62 | 19 | 20 | 22 |
| 63 | 21 | 21 | 21 |

| | | | |
|-----|----|----|----|
| 64 | 18 | 19 | 22 |
| 65 | 22 | 19 | 22 |
| 66 | 21 | 18 | 23 |
| 67 | 19 | 20 | 23 |
| 68 | 21 | 19 | 21 |
| 69 | 18 | 18 | 21 |
| 70 | 20 | 19 | 21 |
| 71 | 20 | 19 | 20 |
| 72 | 18 | 20 | 19 |
| 73 | 19 | 17 | 21 |
| 74 | 17 | 20 | 22 |
| 75 | 18 | 18 | 20 |
| 76 | 19 | 19 | 18 |
| 77 | 18 | 19 | 20 |
| 78 | 19 | 18 | 20 |
| 79 | 18 | 17 | 19 |
| 80 | 20 | 21 | 19 |
| 81 | 19 | 19 | 21 |
| 82 | 19 | 20 | 19 |
| 83 | 20 | 19 | 20 |
| 84 | 20 | 19 | 20 |
| 85 | 18 | 18 | 18 |
| 86 | 20 | 20 | 20 |
| 87 | 20 | 18 | 20 |
| 88 | 20 | 18 | 19 |
| 89 | 17 | 17 | 18 |
| 90 | 17 | 19 | 18 |
| 91 | 18 | 16 | 17 |
| 92 | 18 | 17 | 17 |
| 93 | 18 | 17 | 18 |
| 94 | 19 | 18 | 17 |
| 95 | 20 | 19 | 18 |
| 96 | 18 | 18 | 17 |
| 97 | 16 | 17 | 17 |
| 98 | 15 | 16 | 15 |
| 99 | 14 | 15 | 15 |
| 100 | 15 | 16 | 14 |

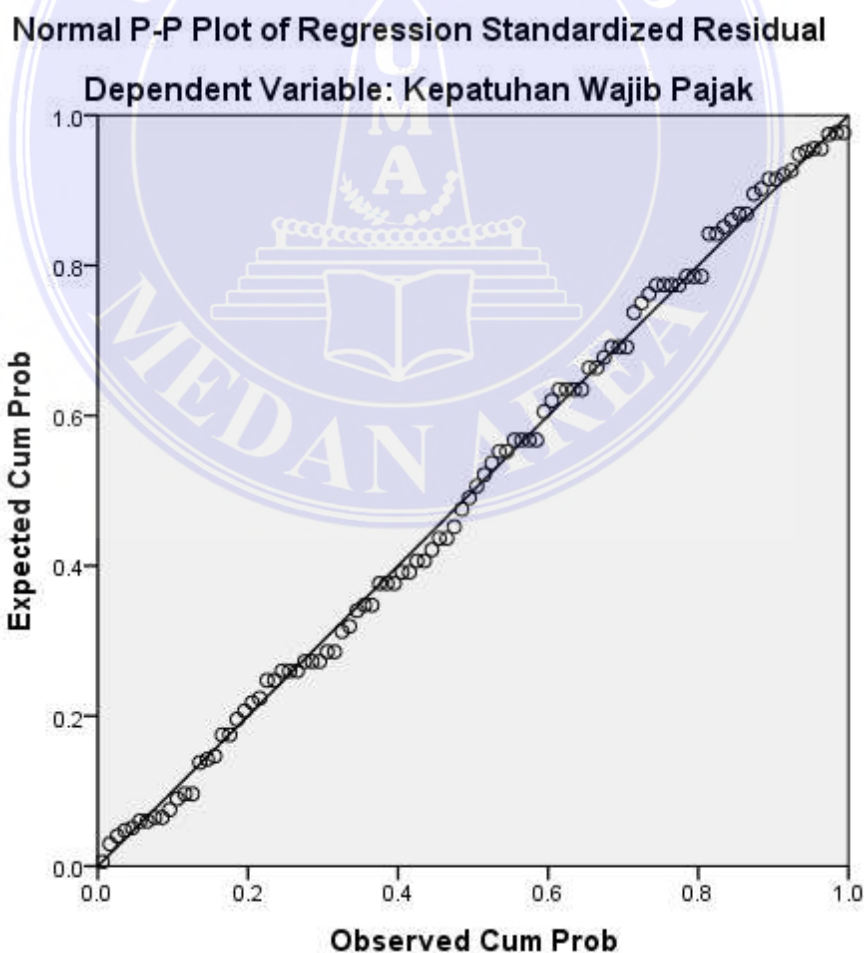
Lampiran 2. Output SPSS

Statistik Deskripsi

| Descriptive Statistics | | | | | | | |
|--------------------------|-----|-------|-----|-----|-------|----------------|----------|
| | N | Range | Min | Max | Mean | Std. Deviation | Variance |
| Perilaku Sadar Pajak | 100 | 11 | 14 | 25 | 20.06 | 2.112 | 4.461 |
| Kualitas Pelayanan Pajak | 100 | 10 | 15 | 25 | 20.23 | 2.127 | 4.522 |
| Kepatuhan Wajib Pajak | 100 | 11 | 14 | 25 | 21.05 | 2.393 | 5.725 |
| Valid N (listwise) | 100 | | | | | | |

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.50185335 |
| | Absolute | .036 |
| Most Extreme Differences | Positive | .036 |
| | Negative | -.036 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .365 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .999 |

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

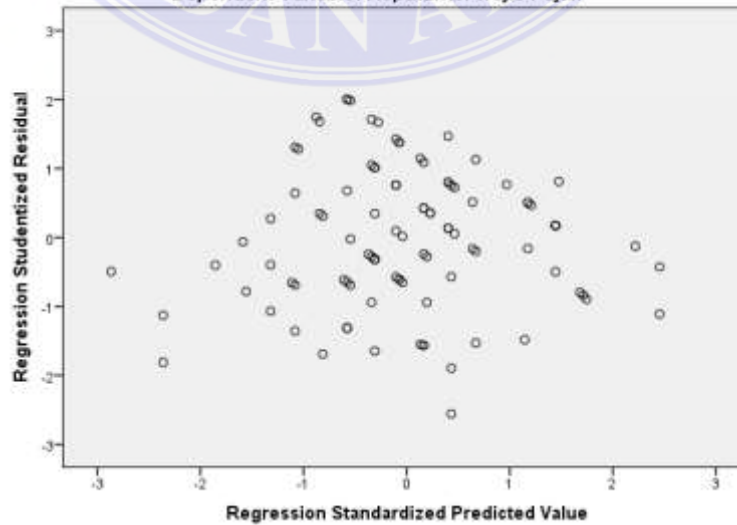
| Model | | Collinearity Statistics | |
|-------|--------------------------|-------------------------|-------|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | | |
| | Perilaku Sadar Pajak | .447 | 2.236 |
| | Kualitas Pelayanan Pajak | .447 | 2.236 |

- a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

3. Uji Heteroskedasitisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak



Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| | (Constant) | 2.094 | 1.560 | | |
| 1 Perilaku Sadar Pajak | .500 | .108 | .441 | 4.631 | .000 |
| Kualitas Pelayanan Pajak | .441 | .107 | .392 | 4.115 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Uji T (Uji Parsial)

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| | (Constant) | 2.094 | 1.560 | | |
| 1 Perilaku Sadar Pajak | .500 | .108 | .441 | 4.631 | .000 |
| Kualitas Pelayanan Pajak | .441 | .107 | .392 | 4.115 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Uji F (Simultan)

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 343.449 | 2 | 171.725 | 74.596 | .000 ^b |
| | Residual | 223.301 | 97 | 2.302 | | |
| | Total | 566.750 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Perilaku Sadar Pajak

Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .778 ^a | .606 | .598 | 0.00117 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Perilaku Sadar Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak





Muhammad Fikri <muhammadfikri29092000@gmail.com>

e-Riset : Tanda Terima Permohonan Izin Riset

2 pesan

edukasi@pajak.go.id <edukasi@pajak.go.id>

19 Juni 2023 pukul 17.34

Balas Ke: edukasi@pajak.go.id

Kepada: muhammadfikri29092000@gmail.com

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

DIREKTORAT PENYULUHAN, PELAYANAN, DAN HUBUNGAN MASYARAKAT

JALAN JENDERAL GATOT SUBROTO KAV. 40-42, JAKARTA 12190, KOTAK POS 124
TELEPON (021) 5250208, 5251509; FAKSIMILE (021) 5736088; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id



TANDA TERIMA PERMOHONAN IZIN RISET

Nomor : 01851-2023
Tanggal : 19 Juni 2023
Nama : Muhammad Fikri
NIM : 188330177
Kategori riset : Gelar-S1
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Medan Area
Judul Riset : Pengaruh Perilaku Sadar Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku Usaha Umkm Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Medan Petisah
Izin yang diminta :

- Permohonan Kuisisioner.

Terima kasih, kami telah menerima permohonan Anda Gunakan nomor layanan di atas untuk memantau proses penyelesaian permohonan Anda melalui www.edukasi.pajak.go.id



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

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/7/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Penggunaan 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

https://mail.google.com/mail/u/2/?ik=9771a23a75&view=pt&search=all&permthid=thread-f:1769126901138960244&siml=msg-f:1769126901138960244 1/2

Access From (repository.uma.ac.id)9/7/24

PENTING

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

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

Muhammad Fikri <muhammadfikri29092000@gmail.com>
Draf Untuk: edukasi@pajak.go.id

3 Juli 2023 pukul 09.48

[Kutipan teks disembunyikan]

