

**MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN PEMERIKSAAN PAJAK,
PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN PEGAWAI PAJAK SEBAGAI
PREDIKTOR PADA KPP PRATAMA MEDAN KOTA**

**¹AHMAD SANI, ²SITI ANISYAH
UNIVERSITAS HARAPAN MEDAN**

¹ahmad.sani.mdn.ind@gmail.com, ²sitianissa2106@gmail.com

ABSTRACT

Tax is one of the biggest sources of state revenue to finance development activities. However, the low level of tax compliance in meeting tax obligations in Indonesia especially KPP Pratama Medan Kota, the realization of tax revenue did not reach the target set. The purpose of this study was to determine the effect of tax audits, tax knowledge and tax employee services to improve taxpayer compliance. This research uses an associative approach with the number of registered taxpayers population and submits Annual Tax Return in KPP Pratama Medan Kota in 2016 as many as 61,758. The sampling technique uses a random sample with the Slovin formula and the number of samples is 100 respondents. Data sources using primary data and data collection techniques using surveys and literature. Data analysis techniques used multiple linear regression, which was previously tested for validity, reliability, classic assumption and hypothesis testing. The results showed that the tax audit did not significantly influence the compliance of individual taxpayers. Knowledge of taxation has a significant effect on taxpayer compliance in KPP Pratama Medan Kota. Knowledge of taxation has a significant effect on taxpayer compliance in KPP Pratama Medan Kota. Tax audits, tax knowledge, and services of tax officers together have a significant effect on taxpayer compliance in KPP Pratama Medan Kota.

Keywords : Tax Examination, Taxation Knowledge, Fiscus Services, Personal Taxpayer Compliance

PENDAHULUAN**Latar Belakang Penelitian**

Sektor pajak merupakan salah satu sumber terbesar penerimaan Negara untuk membiayai kegiatan pembangunan setiap tahunnya sehingga Direktorat Jenderal Pajak menetapkan target pajak yang hendak dicapai. Namun realisasi penerimaan pajak tidak mencapai target karena masih rendahnya tingkat kepatuhan pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia. Oleh sebab itu, kepatuhan pajak salah satu masalah yang dihadapi KPP sehingga dibutuhkan solusi yang efektif dan efisien. Tidak tercapainya target yang ditetapkan setiap tahun disebabkan oleh banyak faktor. Namun demikian faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak mencakup pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan pegawai fiskus menjadi faktor fundamental. Setiap tahun KPP melakukan pemeriksaan terhadap wajib pajak sesuai kriteria dan pertimbangan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan dalam memenuhi kewajibannya di bidang perpajakan. Hal ini dilakukan dengan harapan di masa mendatang wajib pajak dapat lebih baik lagi dalam mematuhi peraturan perpajakan dan memenuhi kewajiban sebagai seorang wajib pajak. Tidak semua wajib pajak mempunyai pengetahuan perpajakan sehingga berdampak pada ketidakpatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban. Akan tetapi, pengetahuan perpajakan yang memadai tidak menjamin dapat memenuhi kewajiban pajak dengan baik dan benar sehingga berpengaruh pada pencapaian target kepatuhan pajak yang ditetapkan. Faktor pelayanan pegawai fiskus juga turut mempengaruhi kepatuhan pajak. Dengan pelayanan fiskus yang baik akan menumbuhkan kenyamanan masyarakat sehingga menumbuhkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk patuh dalam memenuhi kewajiban pajak.

Tabel I. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Medan Kota Periode 2013-2016

No	Periode	Jumlah WP Terdaftar	WP Efektif	WP OP Wajib SPT	Jumlah SPT	Realisasi Kepatuhan (%)	Target Kepatuhan (%)
1	2013	82.758,00	47.852,00	46.125,00	23.452,00	50,84	65,50
2	2014	84.985,00	52.651,00	50.859,00	25.854,00	50,83	65,50
3	2015	89.458,00	56.481,00	54.365,00	27.695,00	50,94	65,50
4	2016	93.545,00	63.658,00	61.758,00	32.685,00	52,92	65,50

Sumber: KPP Pratama Medan Kota, 2017

Tabel I menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Kota (KPPP-MK). Selama tahun 2013-2016 realisasi kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT rata-rata 50,83% - 52,92%, sedangkan target kepatuhan ditetapkan sebesar 65,50% sehingga kondisi ini menunjukkan wajib pajak yang terdaftar dan melaporkan SPT tahunan belum memadai berindikasi pada rendahnya kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Kota. Rendahnya kesadaran wajib pajak maupun masyarakat serta kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya untuk menyampaikan SPT Tahunan menunjukkan perlu dilakukan penelitian lebih lanjut.

KAJIAN TEORITIS DAN HIPOTESIS

Penelitian Terdahulu

Tabel II menyajikan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian.

Tabel II. Penelitian Terdahulu

No	Nama / Tahun	Judul	Variabel	Hasil
1.	Rahayu (2017)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak dan <i>Tax Amnesty</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Independen: Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan sanksi pajak, <i>Tax Amnesty</i> Dependen: Kepatuhan wajib pajak	Secara parsial dan simultan pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak dan <i>Tax Amnesty</i> berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
2.	Etivitawati, dkk (2017)	Pengaruh Pemahaman, Pengetahuan dan <i>Tax Amnesty</i> terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Orang Pribadi	Independen: Pemahaman Perpajakan, Pengetahuan Pajak, <i>Tax Amnesty</i> Dependen: Kepatuhan wajib pajak	Menunjukkan bahwa pemahaman, pengetahuan dan <i>Tax Amnesty</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak orang pribadi
3.	Nugroho, dkk (2016)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi kasus pada KPP Semarang Candi).	Independen: Kesadaran Wajib pajak, Pengetahuan perpajakan Dependen: Kepatuhan wajib pajak	Secara parsial kesadaran tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan kesadaran WP dan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak

4.	Dewi dan Supadmi (2014)	Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan	<p>Independen: Pemeriksaan pajak, Kesadaran, Kualitas pelayanan</p> <p>Dependen: Kepatuhan wajib pajak</p>	Secara parsial dan simultan pemeriksaan pajak, kesadaran dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
5.	Fitrios dan Bonasari (2011)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Bendaharawan Pemerintah Provinsi Riau	<p>Independen: Pengetahuan perpajakan, Pelayanan perpajakan, Sanksi pajak</p> <p>Dependen: Kepatuhan wajib Pajak</p>	Secara parsial pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan pada kepatuhan pajak bendaharawan

Sumber : Data Diolah (2018)

**Kerangka Teoritis
Pemeriksaan Pajak**

Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Hidayat, 2013). Pemeriksaan pajak atau *tax audit* adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh pemeriksa pajak yang berwenang terhadap buku-buku dan dokumen rekening bank wajib pajak atau meneliti kebenaran Surat Pemberitahuan atau laporan dan keterangan Wajib Pajak, baik dalam rangka pemeriksaan rutin maupun pemeriksaan khusus adanya dugaan penggelapan pajak (Fuadi dan Yenni, 2013). Dengan dilakukan pemeriksaan pajak sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan maka dapat diketahui sejauhmana wajib pajak telah mematuhi aturan pajak melalui waktu pembayaran, pelaporan SPT dan perhitungan pajak yang dilakukan apakah telah mengikuti peraturan perpajakan yang berlaku atau tidak. Disamping itu juga untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak bagi wajib pajak yang dengan sengaja maupun tidak sengaja melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Adapun indikator pemeriksaan pajak yang dilakukan (Wahyuni, 2013), terdiri dari :

- 1) Pemeriksaan pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.
- 2) Perlunya pemeriksaan karena keterlambatan menyampaikan SPT.
- 3) Perlunya pemeriksaan karena lebih atau kurang bayar.
- 4) Pemeriksaan dapat mendeteksi kecurangan.

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan tentang peraturan pajak sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh. Karena bagaimana mungkin wajib pajak patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakannya. Dengan adanya pengetahuan wajib pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evation* (Rahayu, 2017). Dengan adanya pengetahuan perpajakan diharapkan dapat membantu wajib pajak untuk membayar pajak sesuai dengan kewajiban masing-masing, sehingga tingkat kepatuhan akan dapat meningkat di masa mendatang. Wajib pajak yang berpengetahuan tentang pajak dengan baik, secara sadar diri akan patuh membayar pajak sesuai dengan peraturan perpajakan berlaku sehingga berindikasi pada peningkatan kepatuhan pajak. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur pengetahuan perpajakan oleh Sugiarto (2012:3), sebagai berikut :

- 1) Pengetahuan mengenai batas waktu pelaporan pajak dan pembayaran pajak.
- 2) Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
- 3) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan.

Pelayanan Pegawai Pajak

Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra Direktorat Jendral Pajak, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan wajib pajak dan seluruh *stakeholder* perpajakan terhadap Direktorat Jendral Pajak. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Wilda, 2015:3). Pelayanan adalah cara melayani, membantu, mengurus, atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang. Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Samitra, 2015). Pelayanan yang baik terhadap wajib pajak dan masyarakat diharapkan akan memberikan kenyamanan dan dengan sendirinya masyarakat dan wajib pajak akan sadar dan mau mematuhi aturan pajak dengan membayar pajak dan melaporkan dalam SPT Masa dan SPT Tahunan. Arifin (2015:15), menyebutkan pelayanan fiskus dapat diukur dengan beberapa indikator, yaitu :

- a. Fiskus telah memberikan pelayanan pajak sesuai dengan prosedur.
- b. Anda merasa bahwa penyuluhan yang dilakukan oleh fiskus dapat membantu pemahaman anda mengenai hak dan kewajiban anda selaku WP.
- c. Fiskus senantiasa memperhatikan keberatan WP atas pajak yang dikenakan.
- d. Cara membayar dan melunasi pajak adalah mudah / efisien.

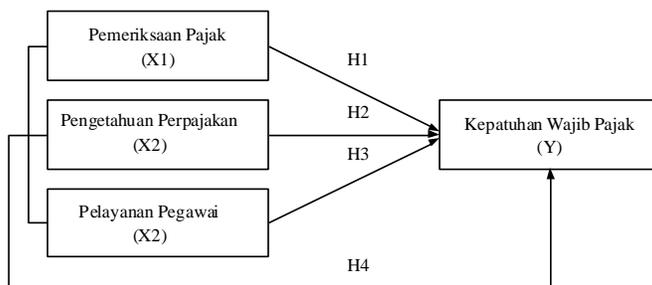
Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai perilaku yang timbul pada wajib pajak dalam mematuhi semua proses administrasi perpajakan, mulai dari mendaftarkan diri untuk kemudian mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), lalu menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), menghitung dan membayar pajak terutang, serta membayar tunggakan pajak (Arifin, 2015). Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku di suatu negara. Kepatuhan wajib pajak yaitu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya (Samitra, 2015). Dengan adanya kepatuhan dalam diri wajib pajak diharapkan dapat memberikan nilai tambah dan keuntungan tersendiri bagi KPP karena penyampaian SPT Tahunan akan dapat meningkat meskipun terkadang tidak tercapai targetnya. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari beberapa indikator (Arifin, 2015), sebagai berikut :

- 1) Pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- 2) Mengisi formulir dengan lengkap dan jelas.
- 3) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- 4) Membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan penjelasan dari uraian teoritis di atas, berikut ini disajikan kerangka konseptual dari penelitian yang dilakukan, yaitu:



Gambar I. Kerangka Konseptual
 Sumber : Data Diolah (2018)

Gambar I menggambarkan bahwa kepatuhan wajib pajak yang ada di KPP dipengaruhi oleh variabel pemeriksaan pajak, pengetahuan pajak dan pelayanan pegawai pajak. Dari kerangka konseptual di atas, berikut ini dapat dijabarkan mengenai

hubungan antara variabel independen (pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan pegawai pajak) dengan variabel dependen (kepatuhan wajib pajak).

Pengaruh Antara Pemeriksaan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Pemeriksaan dilakukan oleh pegawai pajak pada wajib pajak selain untuk menguji sampai sejauh mana tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, juga untuk memberikan pembelajaran bagi wajib pajak lainnya agar mau memenuhi kewajiban pajak dengan baik dan benar sehingga diharapkan pelaporan pajak dalam penyampaian SPT Tahunan dapat meningkat. Beberapa penelitian menguatkan fakta bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Dewi dan Supadmi (2014), menyimpulkan bahwa keberadaan pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang sama juga ditemukan pada penelitian Mandagi, dkk (2014), bahwa pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh pegawai pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Manado. Palupi dan Herianti (2017), menyimpulkan pemeriksaan pajak dilakukan oleh pegawai fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga).

Pengaruh Antara Pengetahuan Perpajakan Dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Dengan perkembangan dan perubahan peraturan perpajakan saat ini yang cukup cepat, maka masyarakat dan wajib pajak dapat meningkatkan dan mengakses pengetahuan perpajakan tidak hanya dari pegawai pajak, akan tetapi bisa dari handphone ataupun aplikasi website Dirjend Pajak sehingga hal ini akan mempermudah perolehan informasi perpajakan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Beberapa penelitian menguatkan fakta bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebagaimana penelitian Rahayu (2017), bahwa pengetahuan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nugroho (2016), menyimpulkan pengetahuan perpajakan yang ada dalam diri wajib pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Fitrius dan Bonasari (2011), menyimpulkan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Bendaharawan Pemerintah Provinsi Riau. Dengan demikian, dapat disampaikan bahwa dengan memiliki pengetahuan perpajakan dengan jelas, baik dan benar maka perlahan-lahan akan tumbuh kesadaran dalam diri wajib pajak dan masyarakat untuk mematuhi peraturan perpajakan berlaku.

Pengaruh Antara Pelayanan Pegawai Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan kepedulian dari pegawai pajak untuk memberikan pelayanan yang ramah dan menghargai semua wajib pajak dan masyarakat yang datang ke kantor pajak, maka hal ini menunjukkan bahwa keberadaan wajib pajak bagi kegiatan pembangunan sangat penting sehingga hal ini berdampak positif terhadap kemauan wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan dan memenuhi kewajiban pajaknya dengan baik dan benar. Beberapa penelitian menguatkan fakta bahwa pelayanan pegawai pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan penelitian Dewi dan Supadmi (2014), bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Fitrius dan Bonasari (2011), keberadaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Bendaharawan Pemerintah Provinsi Riau. Dengan demikian, keberadaan pelayanan dari pegawai pajak saat ini turut menentukan sampai sejauh mana wajib pajak dan masyarakat mau patuh pada peraturan perpajakan berlaku. Bila pelayanan dari pegawai pajak ramah dan menghargai maka akan tercipta hubungan komunikasi yang baik dan benar sehingga wajib pajak dengan sendirinya akan bersedia untuk membayar pajak dan melaporkan dalam SPT Tahunan pada KPP setempat.

Hipotesis Penelitian

Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan adanya pemeriksaan pajak sebagai pembinaan dan pengawasan aparat pajak terhadap wajib pajak diharapkan mampu meningkatkan penerimaan pajak dengan menjalankan perannya sebagai pengawas kepatuhan pajak para wajib pajak. Hasil penelitian Dewi dan Supadmi (2014), menyebutkan pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis pertama yaitu :

H₁: Pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Kota.

Pengetahuan adalah hasil tahu manusia terhadap sesuatu atau segala perbuatan manusia untuk memahami suatu obyek tertentu yang dapat berwujud barang-barang baik lewat akal, dapat pula obyek yang dipahami manusia berbentuk ideal, atau yang bersangkutan dengan masalah kejiwaan. Dengan perkembangan dan perubahan peraturan perpajakan saat ini yang cukup cepat, maka masyarakat dan wajib pajak dapat meningkatkan dan mengakses pengetahuan perpajakan tidak hanya dari pegawai pajak, akan tetapi bisa dari *handphone* ataupun aplikasi *website* Dirjend Pajak sehingga hal ini akan mempermudah perolehan informasi perpajakan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Dengan demikian tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hasil penelitian Rahayu (2017) dan Etivitawati, dkk (2017), pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis kedua yaitu :

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

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak/ pegawai pajak. Sehingga pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, melayani, mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak. Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang baik bagi wajib pajak. Fiskus yang bertanggung jawab dan mendayagunakan SDM sangat dibutuhkan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Karena, jika pelayanan pegawai pajak itu semakin baik tentu akan memberikan rasa nyaman terhadap wajib pajak ketika ingin membayar pajaknya di KPP masing-masing. Ketika wajib pajak sudah merasa nyaman dengan kualitas pelayanan pegawai pajak tersebut maka akan mendorong wajib pajak untuk selalu patuh dan tepat waktu dalam membayarkan kewajibannya sebagai wajib pajak. Dengan demikian tingkat kepatuhan wajib pajak akan terus meningkat. Hasil penelitian Dewi dan Supadmi (2014), menyebutkan pelayanan pegawai pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis ketiga yaitu :

H₃: Pelayanan pegawai pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Kota.

Pemeriksaan Pajak dilakukan untuk menemukan adanya interpretasi undang-undang yang tidak benar, kesalahan hitung, penggelapan secara khusus dari penghasilan, serta pemotongan dan pengurangan tidak sesungguhnya yang dilakukan oleh Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dari pengertian Pemeriksaan Pajak yang telah disebutkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelaksanaan pemeriksaan pajak ialah untuk mengawasi kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak. Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan Wajib Pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak yang akan mereka bayar berdasarkan undang-undang maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Semakin besar pengetahuan wajib pajak tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra Direktorat Jendral Pajak, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan wajib pajak dan seluruh *stakeholder* perpajakan terhadap Direktorat Jendral Pajak. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan wajib pajak, di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan Wajib Pajak. Semakin baik kualitas pelayanan pegawai pajak terhadap wajib pajak, maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajaknya. Hasil penelitian Dewi dan Supadmi (2014); Rahayu (2017); dan Etivitawati, dkk (2017) menyebutkan pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan pegawai pajak sama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis keempat yaitu :

H₄: Pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan pegawai pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Kota.

METODE PENELITIAN

Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bersifat membuktikan dan menemukan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2014). Penelitian ini menguji dan menganalisis pengaruh antara variabel independen (Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Pegawai Pajak untuk meningkatkan

Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Kota. Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Medan kota beralamat di Jl. Sukamulya No. 17 A, Gedung Kanwil DJP Sumut, Kelurahan Aur, Kecamatan Medan Maimun 20152. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Februari s.d Juni 2018.

Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi pada penelitian ini wajib pajak orang pribadi yang wajib melapor pada tahun 2016 sebanyak 61.758 wajib pajak di KPP Pratama Medan Kota. Metode pengambilan sampel menggunakan *random sampling*, yaitu pengambilan sampel dilakukan secara acak dan tiap populasi penelitian mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sebagai sampel. Pada penelitian ini, rumus pengambilan sampel penelitian menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e = Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini yang dapat ditolerir sebesar 10%.

$$n = \frac{61.758}{1 + (61.758) (0,1)^2} = 99,84 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ responden}$$

Dengan demikian, jumlah sampel penelitian yang digunakan sebanyak 100 responden yang cukup mewakili wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Medan Kota.

Definisi Operasional Variabel Penelitian

Berikut ini disajikan definisi operasional variabel penelitian sebagai berikut :

Tabel IV. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
Pemeriksaan pajak (X ₁)	Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan Sumber: Hidayat (2013)	1. Pemeriksaan pajak untuk meningkatkan kepatuhan 2. Keterlambata penyampaian SPT 3. Pemeriksaan karena kurang bayar 4. Pemeriksaan mendeteksi kecurangan Sumber: Wahyuni (2013)	Likert
Pengetahuan perpajakan (X ₂)	Pengetahuan tentang peraturan pajak sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh. Karena bagaimana mungkin wajib pajak patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakannya. Sumber: Samitra (2015)	1. Batas waktu pembayaran dan pelaporan pajak 2. Ketentuan umum dan tata cara perpajakan 3. Sistem perpajakan Sumber: Sugiarto (2012)	Likert
Pelayanan fiskus (X ₃)	Pelayanan perpajakan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra Direktorat Jendral Pajak, sehingga kualitas pelayanan terus menerus ditingkatkan dalam kepercayaan wajib pajak dan	1. Pelayanan sesuai prosedur 2. Penyuluhan dilakukan fiskus	Likert

	seluruh stakeholder perpajakan rangka mewujudkan harapan dan membangun	3. Memberikan perhatian pada keberatan WP atas pajak dikenakan 4. Cara membayar dan melunasi pajak dengan mudah dan efisien.	
	Sumber: Wilda (2015)	Sumber: Arifin (2015)	
Kepatuhan WP (Y)	Kepatuhan wajib pajak yaitu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya	1.Pemahaman pada perundang-undangan pajak 2. Mengisi formulir dengan lengkap dan jelas 3.Menghitung jumlah pajak terutang dengan benar 4.Membayar dan melaporkan pajak terutang tepat waktu	<i>Likert</i>
	Sumber: Samitra (2015)	Sumber: Arifin (2015)	

Sumber Data Penelitian

Penelitian menggunakan data primer, yaitu data penelitian yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti tanpa menggunakan perantara penelitian (Soewadji, 2012). Data primer dalam penelitian ini yaitu kuesioner yang berisi pernyataan mengenai permasalahan yang sedang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data yang digunakan studi kepustakaan dan survei. Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data penelitian yang digunakan diperoleh dari literatur, jurnal, karya tulis, ilmiah, internet dan sebagainya. Dalam hal ini studi kepustakaan digunakan berkaitan dengan kepribadian, kompetensi, sikap kerja dan kinerja. Survei, yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan dengan memberikan kuesioner secara langsung pada wajib pajak yang datang melaporkan kewajiban pada KPP Pratama Medan kota Survei.

Teknik Pengukuran

Penelitian ini menggunakan teknik pengukuran data dengan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk setiap pertanyaan atau pernyataan responden harus mendukung sebuah pertanyaan untuk dipilih, responden memilih jawaban dari variabel yang dipecah menjadi bagian dari indikator variabel, masing-masing indikator variabel mempunyai instrumen yang dijadikan tolak ukur dalam sebuah pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2017: 134). Tabel III menunjukkan teknik pengukuran dengan skala *Likert*.

Tabel III. Skala Pengukuran Likert

No.	Keterangan	Skala
1	Sangat Setuju (SS)	(5)
2	Setuju (S)	(4)
3	Kurang Setuju (KS)	(3)
4	Tidak Setuju (TS)	(2)
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	(1)

Sumber : Noor (2012:95)

Teknik Analisis Data Penelitian

Pada penelitian ini, teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dengan menggunakan program pengolahan data statistik aplikasi SPSS versi 19.0. Berikut ini dapat disajikan beberapa uji analisis statistik yang digunakan pada penelitian ini, yaitu :

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Menurut Priyatno (2013), validitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen penelitian. Metode yang digunakan mengukur validitas suatu item kuesioner digunakan metode *Corrected Item-Total Correlation* dengan mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap efek *spurious overlap* (nilai koefisien korelasi yang overestimasi (Priyatno, 2013:25). Berikut ini kriteria pengujian untuk uji validitas, yaitu :

Bila nilai koefisien $r_{hitung} > r_{tabel}$, disimpulkan tiap item kuesioner dinyatakan valid.

Bila nilai koefisien $r_{hitung} < r_{tabel}$, disimpulkan tiap item kuesioner dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Menurut Wibowo (2012), reliabilitas yaitu indeks yang menunjukkan sejauhmana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur dan mengetahui tingkat konsistensi alat ukur. Metode yang digunakan untuk mengukur reliabel suatu variabel penelitian adalah *Cronbach's Alpha*. Berikut ini kriteria untuk pengujian reliabilitas, sebagai berikut :

Bila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, disimpulkan tiap variabel penelitian dinyatakan reliabel (konstruk).

Bila nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$, disimpulkan tiap variabel penelitian dinyatakan tidak reliabel (tidak konstruk).

Uji Asumsi Klasik

Berikut ini dapat dijabarkan mengenai pengujian asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut.

Uji Normalitas

Menurut Priyatno (2013), Uji normalitas dilakukan untuk melihat kenormalan data yang digunakan, apabila data berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas data yaitu metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov*, dengan kriteria pengujian, yaitu :

Bila nilai Signifikansi (*Asym Sig. 2 tailed*) $> 0,5$ disimpulkan data berdistribusi normal.

Bila nilai Signifikansi (*Asym Sig. 2 tailed*) $< 0,5$ disimpulkan data tidak berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas yaitu keadaan dimana terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna antarvariabel independen pada model regresi. Berikut kriteria untuk uji multikolinearitas, yaitu :

Bila nilai VIF (*Variance Inflation Factors*) < 10 , disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel bebas.

Bila Bila nilai VIF (*Variance Inflation Factors*) > 10 , disimpulkan telah terjadi gejala multikolinearitas antar variabel bebas.

Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Untuk menguji uji heteroskedastisitas menggunakan metode *Glejser*, kriteria pengujian sebagai berikut :

Bila nilai residual signifikansi $> 0,05$ dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Bila nilai residual signifikansi $< 0,05$ dapat disimpulkan bahwa terjadi gejala homokedastisitas.

Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua ata lebih variabel independen dengan satu variabel dependen (Priyatno, 2013). Berikut ini dapat disajikan persamaan regresi linear berganda, sebagai berikut :

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

Keterangan :

Y = Kepatuhan wajib pajak

X₁ = Pemeriksaan pajak

X₂ = Pengetahuan perpajakan

X₃ = Pelayanan pegawai pajak

a = Konstanta

b₁,b₂,b₃ = Koefisien regresi variabel bebas

e = *Standard error*.

Uji Kelayakan Model

Uji F

Uji simultan untuk menganalisis pengaruh pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan pegawai pajak bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Kota. Berikut ini kriteria pengujian hipotesis secara simultan (Priyatno, 2013), yaitu bila nilai koefisien $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada signifikan $F_{hitung} < 0,05$ maka H_a diterima. Secara statistik variabel independen yaitu pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan pegawai pajak bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Kota. Bila nilai koefisien $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada signifikan $F_{hitung} > 0,05$ maka H_0 diterima. Secara statistik variabel independen yaitu pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan pegawai pajak bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Kota.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi untuk menganalisis kemampuan model regresi variabel pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan pegawai pajak bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Kota. Berikut ini dapat disajikan kriteria untuk menginterpretasikan hasil koefisien determinasi, yaitu :

Tabel V. Koefisien Determinasi

No	Nilai Koefisien	Determinasi
1	0,00 - 0,199	Sangat Rendah
2	0,20 - 0,399	Rendah
3	0,40 - 0,599	Sedang
4	0,60 - 0,799	Kuat
5	0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Priyatno (2013:100)

Uji t (Uji Parsial)

Uji parsial untuk menganalisis pengaruh pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan pegawai pajak masing-masing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Kota. Berikut ini kriteria pengujian hipotesis parsial (Priyatno, 2013), yaitu: H_0 diterima, bila nilai koefisien $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada signifikan $t_{hitung} > 0,05$:

Berarti variabel pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan pegawai pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Kota. H_a diterima, apabila nilai koefisien, $t_{hitung} > t_{tabel}$ Signifikan $t_{hitung} < 0,05$. Berarti variabel pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan pegawai pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Kota.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berikut ini disajikan data karakteristik responden dan hasil pengolahan tabulasi jawaban responden menggunakan aplikasi SPSS seperti yang dijabarkan sebagai berikut.

Deskripsi Karakteristik Responden

Tabel VI menyajikan karakteristik responden wajib pajak orang pribadi mencakup jenis kelamin, umur, pendidikan dimiliki dan lama terdaftar sebagai wajib pajak. Data responden jenis kelamin menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi jenis kelamin laki-laki sebanyak 59 orang (59%), jenis kelamin perempuan sebanyak 41 orang (41%). Hasil penelitian menunjukkan lebih didominasi jenis kelamin laki-laki daripada perempuan dalam memenuhi kewajiban pajaknya di KPP Pratama Medan Kota. Data responden kategori umur menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang berumur di atas 20-29 tahun sebanyak 31 orang (31%), berumur di atas 30-39 tahun sebanyak 48 orang (48%), berumur diatas 40 tahun sebanyak 21 orang (21%). Hasil penelitian menunjukkan lebih didominasi umur di atas 30-39 tahun.

Tabel VI. Data Responden Wajib Pajak Orang Pribadi

No	Data Responden	Uraian	Jumlah Responden	%	No	Data Responden	Uraian	Jumlah Responden	%
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	59	59	3	Pendidikan	SMU	25	25
		Perempuan	41	41			Diploma	35	35
							Sarjana	40	40
		Jumlah	100	100			Jumlah	100	100
2	Umur	> 20 - 29 tahun	31	31	4	Lama terdaftar	< 1 tahun	19	19
		> 30 - 39 tahun	48	48			> 1 - 3 tahun	35	35
		> 40 tahun	21	21			> 3 tahun	46	46
		Jumlah	100	100			Jumlah	100	100

Sumber: Data Diolah (2018)

Data responden pendidikan wajib pajak orang pribadi menunjukkan bahwa yang berpendidikan SMU sebanyak 25 orang (25%), pendidikan diploma sebanyak 35 orang (35%), pendidikan sarjana sebanyak 40 orang (40%). Hasil penelitian menunjukkan pendidikan sarjana lebih dominan dalam melakukan kewajiban pajaknya di KPP Pratama Medan Kota.

Data responden lama terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi dengan lama terdaftar kurang dari 1 tahun sebanyak 19 orang (19%), yang terdaftar di atas 1-3 tahun sebanyak 35 orang (35%), yang terdaftar di atas 3 tahun sebanyak 46 orang (46%). Hasil penelitian menunjukkan lebih dominan yang telah terdaftar untuk lama waktu di atas 3 tahun di dalam membayar pajak dan memenuhi kewajiban pajaknya.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa tiap item kuesioner yang terdapat pada variabel pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai *Corrected Item-Total Correlation* $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa seluruh item kuesioner dapat dinyatakan valid (sah). Hasil uji terhadap validitas setiap kuesioner, Pemeriksaan pajak masing-masing $r_{hitung} : 0.299, 0.643, 0.327, 0.658 > r_{tabel} 0.196$. Pengetahuan Perpajakan masing-masing $r_{hitung} : 0.935, 0.930, 0.945 > r_{tabel} 0.196$. Pelayanan Fiskus masing-masing $r_{hitung} : 0.350, 0.490, 0.449, 0.369 > r_{tabel} 0.196$. Kepatuhan wajib pajak masing-masing $r_{hitung} : 0.478, 0.634, 0.415, 0.693 > r_{tabel} 0.196$.

Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa variabel pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Dengan demikian, dari penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa semua variabel dapat dinyatakan reliabel, ini berarti responden wajib pajak orang pribadi memberikan jawaban yang konsisten atas kuesioner penelitian yang digunakan. Hasil uji terhadap reliabilitas setiap kuesioner masing-masing, Pemeriksaan pajak 0,688 > 0,6. Pengetahuan perpajakan 0,971 > 0,6. Pelayanan fiskus 0,629 > 0,6. Kepatuhan wajib pajak 0,754 > 0,6.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Hasil pengujian normalitas yang diperoleh dengan metode *Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan nilai 0,957 pada signifikansi (*Asymp. Sig.2-tailed*) sebesar 0,319 menunjukkan bahwa nilai signifikansi 0,319 > 0,05 sehingga disimpulkan model regresi di atas mempunyai nilai *residual* berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Hasil pengujian multikolinearitas pada Tabel IV.5 menunjukkan nilai *Tolerance* dan *VIF* yang terdapat pada variabel bebas sebagai berikut :

Variabel pemeriksaan pajak mempunyai nilai *Tolerance* = 0,158 dan nilai VIF = 6,329. Variabel pengetahuan perpajakan mempunyai nilai *Tolerance* = 0,158 dan nilai VIF = 1,481. Variabel pelayanan fiskus mempunyai nilai *Tolerance* = 0,149 dan nilai VIF = 6,702. Dengan demikian, hasil pengujian diketahui bahwa variabel pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai *Tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10, sehingga disimpulkan bahwa antar variabel bebas (pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus) tidak mempunyai korelasi satu sama lain.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil pengujian *Glejser* menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel independen. Variabel pemeriksaan pajak mempunyai nilai signifikan sebesar 0,870. Variabel pengetahuan perpajakan mempunyai nilai signifikan sebesar 0,875. Variabel pelayanan fiskus mempunyai nilai signifikan sebesar 0,624. Hasil pengujian yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus mempunyai nilai signifikansi > 0,05 sehingga disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Regresi Linear Berganda

Hasil pengujian regresi linear berganda dengan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 3,236 - 0,207X_1 + 0,231X_2 + 0,854X_3$$

Dari hasil persamaan regresi linear berganda dapat disajikan interpretasi hubungan antara variabel independen dengan dependen. Nilai konstanta (a) sebesar 3,236 diduga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 3,236 dengan asumsi bila variabel pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus mempunyai nilai koefisien tetap (nol). Variabel pemeriksaan pajak mempunyai nilai koefisien -0,207 dan bernilai negatif, artinya bila terjadi kenaikan satu poin pada pemeriksaan pajak diduga dapat menurunkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,207 dengan asumsi variabel pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus mempunyai nilai koefisien tetap (nol). Variabel pengetahuan perpajakan mempunyai nilai koefisien 0,231 dan bernilai positif, artinya bila terjadi kenaikan satu poin pada pengetahuan perpajakan diduga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,231 dengan asumsi variabel pemeriksaan pajak dan pelayanan fiskus mempunyai nilai koefisien tetap (nol). Variabel pelayanan fiskus mempunyai nilai koefisien 0,854 dan bernilai positif, artinya bila terjadi kenaikan satu poin pada pelayanan fiskus diduga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,854 dengan asumsi variabel pemeriksaan pajak dan pengetahuan perpajakan mempunyai nilai koefisien tetap (nol).

Uji Kelayakan Model

Uji F

Hasil pengujian simultan pada tabel IV.8 menunjukkan nilai koefisien $F_{hitung} = 40,976$ pada probabilitas 0,000. Sementara itu, dari jumlah sampel penelitian sebanyak $n = 100$ dimana $df(1) = k - 1 = 4 - 1 = 3$ dan $df(2) = n - k = 100 - 4 = 96$ sehingga diperoleh nilai koefisien $F_{tabel} = 2,70$ pada probabilitas 0,05.

Koefisien Determinasi (R^2)

Dari pengujian simultan disimpulkan bahwa pemeriksaan, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Kota (nilai koefisien $F_{hitung} > F_{tabel}$, $40,976 > 2,70$ pada probabilitas $0,000 < 0,05$). Dengan demikian, hipotesis penelitian yang dikemukakan sebelumnya yakni Pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan pegawai pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Kota (H_4) diterima. Hasil koefisien determinasi dengan nilai determinasi (R) = 0,749 menunjukkan bahwa antara pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus mempunyai hubungan yang kuat dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Kota. Sementara itu, tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus sebesar 54,8% dan sisanya sebesar 35,2% dapat dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti sosialisasi perpajakan, penagih pajak, ekstensifikasi perpajakan dan sebagainya.

Uji t

Hasil pengujian parsial menunjukkan bahwa jumlah sampel yang digunakan sebanyak $n = 100$, dimana nilai $df = n - k = 100 - 3 = 97$ sehingga diperoleh nilai koefisien $t_{tabel} = 1,660$ pada probabilitas 0,05.

Variabel pemeriksaan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena mempunyai nilai probabilitas $0,229 > 0,05$ sehingga hipotesis penelitian H_1 ditolak. Variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena mempunyai nilai probabilitas $0,005 < 0,05$ sehingga hipotesis penelitian H_2 diterima. Variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena mempunyai nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ sehingga hipotesis penelitian H_3 diterima. Hasil pengujian parsial menunjukkan bahwa variabel paling dominan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak berada di pelayanan fiskus karena mempunyai nilai koefisien t_{hitung} sebesar 4,413 lebih besar dari pengetahuan pajak (nilai koefisien $t_{hitung} = 2,904$).

Pembahasan

Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Medan Kota

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang dilakukan diperoleh bahwa pemeriksaan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Kota. Dengan demikian, dari penjelasan di atas dapat disampaikan bahwa keberadaan pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh KPP Medan Kota terhadap wajib pajak orang pribadi tidak menjadi tolak ukur dalam menentukan sampai sejauh mana kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan berlaku. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian Dewi dan Supadmi (2014) bahwa pemeriksaan oleh pegawai pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan, dan penelitian ini mendukung hasil penelitian Aulia (2013) bahwa pemeriksaan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Medan Kota

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang dilakukan diperoleh bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Kota. Dengan demikian, menunjukkan wajib pajak orang pribadi yang mempunyai pengetahuan perpajakan yang memadai secara perlahan-lahan akan menyadari hak dan kewajiban pajaknya sehingga tidak ada niat untuk melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Disamping itu, pengetahuan perpajakan menyangkut perubahan peraturan perpajakan perlu diketahui dan dipahami dengan baik dan benar oleh wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Rahayu (2017) dan Etivitawati, dkk (2017) bahwa pengetahuan perpajakan yang memadai perlu dimiliki oleh wajib pajak orang pribadi menyangkut sistem perpajakan dan ketentuan umum dan perpajakan berlaku akan dapat membuat wajib pajak sadar untuk mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. Selain itu, tiap tahunnya wajib pajak orang pribadi perlu mengikuti peraturan perpajakan berubah terutama menyangkut hak dan kewajiban pajak tiap tahunnya.

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Medan Kota

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang dilakukan diperoleh bahwa pelayanan fiskus oleh pegawai fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Kota. Dengan demikian, dari uraian di atas dapat disampaikan pegawai fiskus yang mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada tiap wajib pajak yang membutuhkan informasi dan keterangan yang jelas dan lengkap mengenai peraturan perpajakan yang berlaku akan menjadi tolak ukur dalam membuat wajib pajak patuh pada peraturan pajak berlaku. Dengan pelayanan yang prima dan berkualitas maka hal ini dapat menciptakan hubungan komunikasi yang baik antara pegawai pajak dengan wajib pajak maka cepat atau lambat akan membuat wajib pajak sadar akan pentingnya membayar pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Dewi dan Supadmi (2014) dan Fitrius dan Bonasari (2011). Untuk itu, pegawai pajak yang bekerja di KPP sebaiknya mampu memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas pada tiap wajib pajak tanpa perlakuan pengecualian sehingga wajib pajak merasa dihargai dan dihormati. Dengan sikap seperti itu, maka dalam diri wajib pajak menyadari akan pentingnya membayar pajak bagi kepentingan bangsa dan negara akan berusaha untuk mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku sehingga wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak dan melaporkan SPT Tahunan dengan tepat waktu.

Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus secara Simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Medan Kota

Berdasarkan hasil pengujian statistik yang dilakukan diperoleh bahwa pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Kota. Dengan demikian, dari penjelasan di atas dapat disampaikan bahwa KPP Medan Kota untuk meningkatkan

kepatuhan wajib pajak akan berusaha melakukan pemeriksaan pajak secara rutin dan berkesinambungan terhadap penyampaian SPT Tahunan oleh wajib pajak, memberikan pengetahuan perpajakan dengan baik dan benar pada tiap wajib pajak dan memberikan pelayanan fiskus yang prima dan berkualitas akan membuat wajib pajak akan patuh dalam memenuhi hak dan kewajiban pajak tanpa melanggar peraturan pajak sehingga dapat terhindar dari sanksi administrasi dan denda bunga. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Rahayu (2017) dan Dewi dan Supadmi (2014) bahwa pemeriksaan pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesimpulan yang diambil bahwa kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan melalui upaya pemeriksaan pajak secara rutin dan konsisten, memberikan pengetahuan perpajakan berlaku, dan pelayanan oleh pegawai fiskus yang berkualitas bagi kepentingan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Adhitya Febriana. 2015. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama*. Perbanas Review. Volume 1. No.1. Hal: 35-52.
- Aulia, Rahma. (2013). Analisis Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak untuk Memenuhi Kewajiban Perpajakan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setiabudi Satu.
- Dewi, IGA. Cahaya Shinta dan Supadmi, Ni Luh. 2014. *Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 9.2 (2014) : 505-514. ISSN : 2302 – 8556.
- Etivitawati; Nurlaela, Siti & Titisari, Kartika Hendra. 2017. *Pengaruh Pemahaman, Pengetahuan Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Orang Pribadi*. Seminar Nasional IENACO – 2017. ISSN: 2337 – 4349.
- Fitrios, Ruhul & Bonasari, Permatasari. 2011. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Bendaharawan Pemerintah Provinsi Riau*. Jurnal Riset Akuntansi & Bisnis Vol 11, No 2 (2011): Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis.
- Fuadi, Arabella Oentari & Mangoting, Yenni. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. Tax & Accounting Review. Vol.1. No.1 Hal: 18-27.
- Hidayat, Nur. 2013. *Pemeriksaan Pajak: Menghindari & Menghadapi Cetakan Pertama*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. Anggota IKAPI.
- Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Pajak. (2016). Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Mandagi, Chorras; Sabijono, Harijanto; Tirayoh, Victorina. 2014. *Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya Pada Kpp Pratama Manado*. Jurnal EMBA Vol.2 No.3 September 2014, Hal. 1665-1674.
- Nugroho, E. 2016. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Palupi, Devy Yekti & Herianti, Eva. 2017. *Pengaruh Pemeriksaan dan Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Informasi Tren Media sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga)*. Jurnal InFestasi Vol. 13 No. 1 Juni 2017. Hal. 285 – 296.
- Priyatno, Duwi. 2013. *Mandiri Belajar SPSS untuk Pemula*. Cetakan Pertama. Jakarta: Mediakom.
- Rayahu, N. 2017. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi Dewantara. Vol.1. No.1. April. p-ISSN: 2550-0376. e-ISSN: 2549-9637. Hal: 15-30.
- Samitra, Leni. 2015. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Kota Bogor*. Jurnal Akunida. Volume 1. Nomor 1. Juni. Hal: 49-59.
- Soewadji, Jusuf. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jilid 1. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiarto N. 2012. *Pengaruh Pemeriksaan Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak (Survey pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Kares)*. Skripsi. Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi. Universitas Komputer Indonesia.
- Sugiyono. 2014. *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Desertasi*. Cetakan ke-2. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Wahyuni, Ning. 2013. *Pengaruh Kesadaran, Penerapan Self Assessment System, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kewajiban Membayar Pajak Orang Pribadi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Wibowo, Agung Edy. 2012. *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media.

Wilda, Fitri. 2015. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wpop Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Kota Padang*. *Jurnal Akuntansi* Vol, 3, No 1 (2015).