

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
PATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
DI KPP PRATAMA MEDAN POLONIA

Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen
Medan ini, maka telah dilengkapi syarat-syarat akademik
untuk menyelesaikan studi.

Program Studi Strata Satu (S1)

Program Studi Akuntansi



Handwritten signature of Dr. E. Harnonangan Siabagan in black ink, positioned over a circular purple stamp of Universitas HKBP Nommensen Medan.

(Dr. E. Harnonangan Siabagan S.E., M.Si)

Ketua Program Studi



Handwritten signature of Dr. E. Maratap Berhiana Lumban Gaol in black ink.

(Dr. E. Maratap Berhiana Lumban Gaol S.E., M.Si., Ak.CA)

harapan dapat meningkatkan kesadaran dan

bagai wajib pajak.

maan Negara yang didapatkan dari suatu

juga badan atau perusahaan yang umumnya

2020). Manfaat pajak tidak secara langsung di

manfaat untuk kepentingan bersama dan

gan perorangan. Pajak adalah hal yang sangat

memberikan pengaruh yang besar dalam

. S. 2020) dalam (Stawati, 2020) .

an masalah yang cukup penting, baik untuk

imbang. Yang berarti jika wajib pajak tak patuh

tuk melakukan tindakan penghindaran pajak,

k serta pelalaian pajak. Dimana tindakan

an pajak Negara akan berkurang. Kebijakan-

atan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak

n ini diimbangi dengan kualitas pelayanan

dapat diketahui dengan melihat dan mengukur

pelanggan (Wajib Pajak) untuk memenuhi

n suatu kondisi dimana sikap dan perilaku wajib
nya sesuai dengan peraturan perpajakannya
gai wajib pajak, membayar dan menghitung
da KPP tepat waktu. Menurut (Harjo:2019)
ajak adalah wajib pajak memenuhi semua
n hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan
rpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak
skus memberikan pelayanan yang baik dan
sedang dan ingin memenuhi kewajiban sebagai

n total wajib pajak orang pribadi dimana
unan serta tingkat Pelaporan wajib pajak orang
ama medan polonia.

h wajib pajak mendaft

ajak orang	Akumulasi Wajib pajak orang
Mendaftar	Pribadi Terdaftar

jumlah wajib pajak yang melapor

Periode	SPT Tahunan PPh Orang Pribadi	Grand Total
2018	42.183	45.646
2019	45.156	48.838
2020	42.812	46.669
2021	47.336	51.453
2022	49.623	53.729
2023	52.248	

Pernyataan Medan Polonia

Menyatakan bahwa jumlah wajib pajak yang terdaftar

untuk pajak sangat tidak sebanding di lihat dari

jumlah wajib pajak tahun 2023 yakni sebanyak 237.168

jumlah wajib pajak pada tahun 2023 yakni 52.248.

Hal ini disebabkan dari beberapa faktor yaitu,

1. Tarif pajak, pemeriksaan pajak, penegakan

2. Pelayanan pada wajib pajak.

kepada masyarakat wajib pajak.

kontribusi besar dalam meningkatkan kepatuhan

membayar pajak apabila di berikan pelayanan yang

menawarkan layanan berkualitas kepada

untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak

di harapkan akan memberikan kualitas

reliability, assurance, responsiveness, kepada

untuk membayar pajak serta melaporkan pajak

untuk memaksimalkan pajak bukan tanpa

reformasi pada perpajakan yang di lakukan

reformasi system pelayanan yang dapat berpengaruh

positif dalam melapor serta membayar pajak.

Revisi ini sesuai dengan keputusan direktur

keputusan 9) tentang tempat pelayanan terpadu pada

keputusan tersebut mempunyai tujuan untuk peningkatan

kepatuhan wajib pajak dengan harapan nantinya akan

lakukan kepekaan dan hubungan interpersonal

an.

sektor perpajakan dapat di artikan sebagai

ib pajak oleh direktorat jendral pajak untuk

wajiban perpajakannya Pelayanan pajak

ena dijalankan oleh instansi pemerintah

n masyarakat maupun dalam rangka

k berorientasi pada profit atau laba. Menurut

rat perpajakan berpengaruh terhadap tingkat

dapat dilakukan dengan cara meningkatkan

alam bidang perpajakan, perbaikan

elayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem

memberikan kemudahan kepada wajib pajak

nya (Kirana Cipta Komala, Suhadak, 2014)..

meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam

oran 20013 dalam (Hadi & Mahmudah, 2018)

han wajib pajak dapat di bangun dengan

h membentuk pola layanan yang memicu

emperoleh kontraprestasi langsung, yang

pajak seperti:

g berfokus pada barang atau jasa, yang

silitas fisik, peralatan, personal dan alat

tian yang diberikan karyawan secara individual

ti kebutuhan konsumen.

memenuhi pelayanan segera dan memuaskan.

puan untuk memberikan jasa secara akurat

engetahuan dan kemampuan karyawan untuk

ppan.

ess) yaitu, Kemampuan karyawan untuk

diakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang

reaktifan pemberian pelayanan dengan cepat

kepatuhan wajib pajak pada KPP pratama

ng di bagi menjadi lima bagian yakni: bukti

minan berpengaruh positif dan signifikan

g pribadi sedangkan variabel empati tidak

an wajib pajak orang pribadi. Hal ini tidak

kan oleh (Hadi & Mahmudah, 2018) yang

n terhadap kepatuhan wajib pajak orang

fikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

jakan, yaitu tangible, responsive dan

menunjukkan pengaruh signifikan yaitu reliability

omala, Suhadak, 2014) Pengaruh Kualitas

pajak orang Pribadi pada kantor pelayanan

ahwa pelayanan perpajakan melalui variabel

aminan dan Empati secara simultan memiliki

patuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan

pengujian diperoleh bukti empiris bahwa

uh positif terhadap Kepatuhan wajib pajak.

hi kewajiban perpajakannya.

menguji secara khusus peningkatan kepatuhan

ban perpajakan.Lima variabel diprediksi

pajak, yaitu: *tangible, reliability, responsiveness,*

ukan penelitian ini maka peneliti akan dapat

dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

karena itu memberikan pelayanan yang

akan dapat memberikan sisipositif tersendiri

embayar pajak.

rukan penelitian ini karna hasilnya dapat

n pelayanan pegawai di kantor pajak pratama

asi bagi organisasi untuk menentukan kualitas

wainya dalm rangka meningkatkan kepatuhan

nakan penelitian berjudul, "**Pengaruh Kualitas**

Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama

consiveness)berpengaruh terhadap kepatuhan

KPP pratama medan polonia ?

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

na medan polonia ?

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

na medan polonia ?

les), keandalan (*Reliability*), daya tanggap

urance), dan empati (*Emphaty*, berpengaruh

pajak orang pribadi pada KPP pratama medan

di atas maka penelitian ini di lakukan dengan

na bukti fisik (*Tangibles*) terhadap kepatuhan

na KPP pratama medan polonia

na keandalan (*Reliability*) terhadap kepatuhan

na KPP pratama medan polonia

s), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*,

ajak orang pribadi pada KPP pratama medan

yakni ,Sesuai dengan tujuan penelitian yang

menjadi wacana serta referensi penting dalam

tantang faktor-faktor yang mempengaruhi

as pemahaman tentang bagaimana cara yang

an kepada wajib pajak di kantor pajak pratama

uk membantu organisasi atau instansi terkait

tama medan polonia dan juga memberikan

enjamin kelancaran kepatuhan wajib pajak

diambil oleh penguasa dengan menurut

untuk menutup biaya produksi barang dan juga

negara.

kepada negara yang terutang oleh orang pribadi

undang-undang, tanpa mendapatkan imbalan

dan negara untuk sebesar-besarnya

negara Indonesia tentang ketentuan umum

tahun 2009. Para ahli juga mengemukakan

antara lain:

Negara yang didapatkan dari suatu pengutan

dan atau perusahaan yang umumnya bersifat

(Arjono, D. 2020).

yang dirasakan oleh rakyat karena pajak di

dan bersifat umum, bukan untuk

hal yang sangat penting bagi pemerintah

yang besar dalam penerimaan Negara

Indonesia, upaya dalam memaksimalkan pajka

dit di lihat bahwa pajak memiliki beberapa

asyarakat.Terdapat dua fungsi yakni pajak

itu memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke

untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran

ngatur, yaitu pajak di gunakan sebagai alat

baik di bidang ekonomi, sosial maupun politik

untuk mencapai tujuan tertentu dapat di lihat

alam rangka meningkatkan investasi, baik

n investasi asing.

untuk produk-produk tertentu dalam rangka

egri

k penjualan atas barang mewah untuk produk-

ka melindungi produk-produk dalam negeri.

pajak yang belum menikah dan suami yang

orang pribadi dengan status perpajakan yang

menikah di kenai pajak secara terpisah karena

putusan hakim

istri yang dikenai pajak secara terpisah karena

berdasarkan perjanjian pemisah harta dan

anita menikah diluar kategori hidup berpisah

ni memilih melaksanakan hak dan memenuhi

dari suaminya.

upakan wajib pajak yang di perlukan sebagai

kan subjek pajak pengganti.wajib pajak ini

hak yaitu ahli waris.

ler dan Keller dalam (Sirlyani et al., 2023)

n fitur suatu produk atau jasa yang memiliki

san terhadap suatu kebutuhan.

ib pajak oleh direktorat jendral pajak untuk

wajiban perpajakannya .Pelayanan pajak

na dijalankan oleh instansi pemerintah

n masyarakat maupun dalam rangka

k berorientasi pada profit atau laba.

eningkatkan pelayanan pajak yang baik sesuai

ng-undangan perpajakan yang berlaku,agar

am memenuhi kewajiban perpajakan ,dan

elaksanakan pembangunan dan roda

alui surat edaran Direktoral pajak No.SE-

ditegasakan beberapa ketentuan dalam rangka

g di berikan petugas wajib pajak yaitu sebagai

ampai dengan 16.00 waktu setempat

sung dengan wajib pajak harus menjaga sopan

tanggap, cermat dan cepat serta tidak

ara :bersikan hormat dan rendah hati terhadap

n rapi dan memakai sepatu, selalu bersikap

n dan memberikan informasi kepada wajib
memberikan informasi maupun penjelasan secara
wajib pajak dapat mengerti dengan baik, untuk
, petugas dapat menggunakan brosur/buku
apabila petugas belum yakin terhadap
nya, segera di informasikan ke petugas lain,
sangkutan dan memberitahukan permasalahan
ahar wajib pajak tidak di tanyai berkali-kali,
us ada petugas keamanan yang menyambut,
mempersilahkan tamu dengan sopan untuk

pat menjelaskan berapa lama wajib pajak harus

apat menerima laporan atau surat yang di
salnya karena kurang lengkap, maka petugas
sampai wajib pajak memahami kekurangan dari

untuk mengukur kepuasan atas pelayanan

ma dimensi atau indikator dalam *service*

s merupakan Kemampuan suatu perusahaan

ada eksternal serta fasilitas fisik yang harus

unjukkan oleh pihak pemberi dalam bentuk

al,alat komunikasi. (*tangibles*) yang di sediakan

ri pengguna jasa.

an fasilitas fisik yang harus ada dalam proses

pemberi dalam berbagai bentuk. Aspek tampilan

angat menentukan kepuasan dari pengguna

yakni sebagai berikut:

ogi merupakan bentuk pemakaian teknologi

. Semakin mutakhir sebuah teknologi maka

ekerjaan manusia juga semakin besar. Dengan

ologi wajib pajak tentunya akan mendapatkan

ktu segingga tidak membuang banyak waktu.

pajak merasanya nyaman dalam suatu ruangan
gan dari fasilitas untuk mendapatkan suatu
a medan polonia memberikan pelayanan yang
ajak agar wajib pajak mendapatkan kenyamanan
datang ke KPP untuk melapor serta membayar

menuhan pelayanan segera dan memuaskan
k memberikan jasa secara akurat sesuai dengan
menjelaskan *Reliability* meliputi kemampuan
njikan dengan tepat (*accurately*) dan
memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*),
adwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan
(2012) dalam (Along, 2020) pelayanan yang
esediaan dan kemampuan dalam membantu
a dengan cepat. (Along, 2020) mengatakan
alam memberikan pelayanan sangat diperlukan

kepatuhan wajib pajak, karena itu pegawai pajak memberikan sikap yang ramah dengan bahasa sehingga pegawai pajak mendapatkan kepercayaan kewajib wajib pajak.

waktu yang di janjikan adalah suatu hal yangengaruhi kepercayaan setiap orang sehingga kan tentunya harus di tepati. Tentunya jika wajib dapat melapor serta membayar pajak makan mau enepatinya dan menyelesaikan keperluan wajib ib pajak memberikan kepercayaan penuh untuk

Assurance) adalah pengetahuan, kesopanan dan untuk menumbuhkan rasa percaya para liputi: pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat ahaya, resiko dan keraguan. (Along, 2020) diperhatikan dalam memberikan pelayanan

manan lingkungan pelayanan yang memadai oleh

angat menentukan kualitas layanan yang

nakan yakni sebagai berikut:

aryawan yang baik tidak pernah ragu mengambil

nemiliki tanggung jawab lebih. Semangat dalam

untuk menyelesaikan berbagai tugas-tugasnya.

ngan kepercayaan diri seorang karyawan. Untuk

ajib pajak tentunya pegawai pada KPP pratama

g jawab dan memberikan sikap yang tulus dan

berbagai tugas dengan tepat waktu sehingga

ib pajak.

pan terhadap pelanggan adalah cara melayani

i contohnya:

dengan sebaik - baiknya.

anggan.

bersikap sopan santun dan ramah tamah.

etiap permintaan dan kebutuhan pelanggan.

mbayar pajak serta pegawai pajak juga dapat

pajak di bidang pajak .

emphaty) merupakan kemampuan perusahaan

erikan perhatian yang tulus secara personal para

i keinginan pelanggan, yang meliputi:

i yang baik dan memahami kebutuhan

s pelayanan tentunya harus mampu

gai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga

g penting; mampu memberikan keseriusan atas

, sehingga yang dilayani mempunyai kesan

elayanan yang diinginkan; mampu menunjukkan

ikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki

mampu menunjukkan pengertian yang

kapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega

anan yang dirasakan; dan mampu menunjukkan

ayanan atas berbagai hal yang dilakukan,

tentang pajak sehingga dapat menjalin relasi dan

aman bagi para pelanggan yakni waktu dimana

saat proses kerja sehingga tidak membebani

kerjaan di luar waktu kerja yang sudah di

pada KPP pratama medan polonia memiliki

di tentukan karna itu wajib pajak juga harus

la KPP, tentunya setelah wajib pajak mengetahui

pajak datang pada waktu jam kerja otomatis

wajib pajak sepenuh hati dan wajib pajak juga

banyak waktu untuk menanyakan suatu hal yang

ness)

Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan

memberikan pelayanan yang tepat dan cepat

informasi yang jelas dan memberi tahu

pelayanan tepat waktu bagi pelanggan, kesediaan

untuk merespon permintaan pelanggan maupun

tidak kehilangan banyak waktu untuk menunggu.

di medan polonia juga tentunya pasti selalu

wajib pajak melayani dengan cepat sehingga wajib pajak

lainnya itu wajib pajak akan merasa senang jika

wajib pajak akan mendapatkan kepercayaan serta

wajib pajak.

membantu pelanggan yakni karyawan tentunya

permudah segala urusan yang di butuhkan.

di P pratama medan polonia selalu memberikan

kepada wajib pajak melalui penyampaian informasi

kepada wajib pajak kapan layanan dilaksanakan,

wajib pajak, kesediaan untuk membantu wajib pajak,

dan wajib pajak .

, **Keandalan (Reliability), Jaminan**

Integrity), dan Daya tanggap (Responsiveness)

yang mendukung kelengkapan fitur suatu

kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap

bantuan kepada orang lain dengan tatacara

efisien kepada wajib pajak agar wajib pajak

ta wajib pajak tidak ragu untuk datang ke KPP

pajak

n waktu yang di janjikan adalah suatu hal yang

mpengaruhi kepercayaan setiap orang sehingga

janjikan tentunya harus di tepati. Tentunya jika

aktu agar dapat melapor serta membayar pajak

ai pajak harus menepatinya dan menyelesaikan

n tepat waktu agar wajib pajak memberikan

bayar pajak.

adalah Karyawan yang baik tidak pernah ragu

au posisi yang memiliki tanggung jawab lebih.

n mendorong karyawan untuk menyelesaikan

asi diri juga erat kaitannya dengan kepercayaan

k mendapatkan kepercayaan dari wajib pajak

atama medan polonia dapat bertanggung jawab

lus dan baik dan selalu menyelesaikan berbagai

gga mendapatkan kepercayaan dari wajib pajak.

t bagi karyawan perusahaan yakni memberikan
anggapan dan selalu mengutamakan kebutuhan
tidak menunggu dengan melayani dengan cepat
yang karna tidak kehilangan banyak waktu untuk
KPP pratama medan polonia juga tentunya pasti
wajib pajak melayani dengan cepat sehingga
waktu, karna itu wajib pajak akan merasa
cepat dan pegawai pajak akan mendapatkan
sa terimakasih dari wajib pajak.

ran suatu kondisi dimana sikap dan perilaku
pajaknya sesuai dengan peraturan
arakan diri sebagai wajib pajak, membayar dan
orkan SPT pada KPP tepat waktu. Menurut
uhan wajib pajak adalah wajib pajak memenuhi
sanakan hak perpajakannya sesuai dengan
raturan perpajakan yang berlaku. Ada dua

uhan material dapat meliputi juga kepatuhan

memenuhi kepatuhan material Patuh dalam

penyetor pajak terutang.

ng pada bagaimana petugas fiskus

memuaskan kepada wajib pajak yang sedang

bagai wajib pajak (Puspanita et al., 2021)

t al., 2023) mengemukakan bahwa kepatuhan

sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak

melaksanakan hak perpajakannya.

bahwa wajib pajak yang memenuhi syarat

ak yang tidak pernah di hukum karena

unyai saldo terutang apapun ,dan setia

han pajak di wilayah masing-masing.

ruhi kepatuhan wajib pajak yakni: **Kualitas**

n wajib pajak bisa di ukur dari pengalaman

Tingkat kepuasan dan kepatuhan wajib pajak

agi Negara karena Ekspektasi awal tidak sama

fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan

secara signifikan terhadap kepatuhan wajib

untuk memberikan referensi bagi peneliti dalam

penelitian terdahulu yang berkaitan dengan

hasil penelitian terdahulu

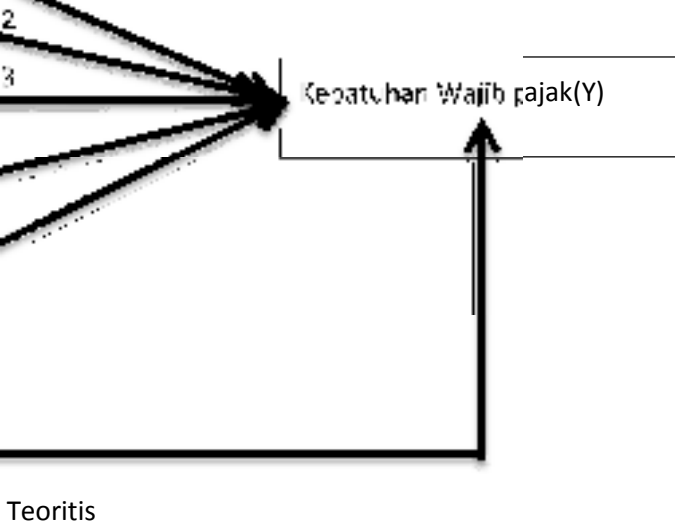
	Hasil
an an atif	Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan yakni bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
	Temuan penelitian ini

dari lima hipotesis, satu hipotesis menunjukkan tidak berpengaruh positif dan signifikan, terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu Daya tanggap (Responsiveness) sementara empat hipotesis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu Bukti fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty) akan tetapi keempat hipotesis tersebut menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor kontekstual yang harus diperhatikan dalam rangka meningkatkan layanan pada wajib pajak agar sikap patuh dalam perpajakan dapat tertanam.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan yakni bukti

	<p>kualitas pelayanan yang di berikan yakni bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati</p>
<p>an tif</p>	<p>Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap,dan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan variabel empati tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi</p>
<p>an tif</p>	<p>Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan yakni bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh besar dan positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi</p>

an tif	<p>Temuan penelitian ini menyatakan bahwa tiga variabel tidak signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, yaitu tangible, responsive dan assurance. Sementara, dua variabel menunjukkan pengaruh signifikan yaitu reliability dan emphaty</p>
f	<p>Temuan penelitian ini menyatakan bahwa Kepuasan atas pelayanan perpajakan melalui variabel Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Keyakinan dan Empati secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. Sedangkan hasil pengujian diperoleh bukti empiris bahwa keseluruhan variabel bebas</p>



jawaban ataupun dugaan sementara terhadap
kerangka konseptual, maka hipotesis penelitian

kepatuhan wajib pajak

merupakan Kemampuan suatu perusahaan
ada eksternal serta fasilitas fisik yang harus
ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam bentuk
ini disediakan akan sangat menentukan kepuasan
pelayanan Pada KPP pratama medan polonia

penelitian yang dilakukan oleh (Kirana Cipta

ables (bukti fisik) berpengaruh positif dan

terhadap wajib pajak. Hal ini didukung oleh hasil

penelitian (Prasetyo, 2014), n.d.) yang berjudul “Pengaruh

Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak”. Bahwa *variable*

kepercayaan, keadilan, daya tanggap, jaminan, dan empati

berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

ini. Berdasarkan teori dan hasil penelitian yang

tersebut

signifikan Terhadap Kepatuhan wajib pajak

kepatuhan wajib pajak

yang meliputi kemampuan untuk memberikan

informasi (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya

untuk membayar secara tepat waktu (*on time*), dengan cara

yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan.

Hal ini juga dapat diartikan sebagai suatu upaya

untuk memberikan pengetahuan yang andal untuk

ability berpengaruh Positif dan signifikan terhadap

dengan hasil penelitian (Hadi & Mahmudah,

Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan

menyatakan bahwa tiga variabel tidak

wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban

an assurance .Sementara, dua variabel

reliability dan emphaty .Berdasarkan teori dan

dapat diketahui bahwa.

signifikan Terhadap Kepatuhan wajib pajak

o Kepatuhan wajib pajak

ness merupakan suatu kemampuan untuk

yang tepat dan cepat kepada pelanggan melalui

gan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat

medan polonia tentunya wajib pajak tidak banyak

tama medan polonia untuk melapor serta

ess menjadi salah satu cara agar dapat

orang pribadi.

reliability dan empathy, Berdasarkan teori dan

dapat diketahui bahwa.

if dan signifikan Terhadap Kepatuhan wajib

patuhan wajib pajak

adalah pengetahuan, kesopanan dan

untuk menumbuhkan rasa percaya para

liputi: pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat

bahaya, resiko dan keraguan. Hal ini adalah salah

medan polonia agar dapat menumbuhkan rasa

dalam melapor serta membayar pajak karna itu

am meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang

elitian yang di lakukan oleh (Kirana Cipta

ance berpengaruh positif dan signifikan

sejalan dengan pebelitian yang di lakukan oleh

yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan

kepatuhan wajib pajak

emphaty) merupakan kemampuan perusahaan

memberikan perhatian yang tulus secara personal para

keinginan pelanggan, yang meliputi:

keinginan yang baik dan memahami kebutuhan

keinginan pelayanan tentunya Pegawai pajak pada KPP

perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan

perasaan menjadi orang yang penting; mampu

memberikan pelayanan yang diberikan, sehingga yang

memberikan pelayanan menyikapi pelayanan yang

merupakan satu bagian dalam meningkatkan kepatuhan

penelitian yang dilakukan oleh (Kirana Cipta

emphaty berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak (Hadi & Mahmudah,

Responsiveness, Assurance, dan Emphaty

merupakan Kemampuan suatu perusahaan
ada eksternal serta fasilitas fisik yang harus
tunjukkan oleh pihak pemberi dalam bentuk
ini disediakan akan sangat menentukan kepuasan
pelayanan Pada KPP pratama medan polonia
tu, ruang tunggu yang nyaman, menyediakan
ap sedia jika di perlukan untuk membantu wajib
n untuk menyelesaikan seluruh permasalahan
berikan kepada wajib pajak oleh Direktorat
pajak memenuhi kewajiban perpajakannya agar
pajak dalam hal memberikan pelayanan bukti fisik
wajib pajak orang pribadi.
meliputi kemampuan untuk memberikan
(*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya
na secara tepat waktu (*on time*), dengan cara
elah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan.
ini juga dapat di artikan sebagai suatu upaya

ness merupakan suatu kemampuan untuk

yang tepat dan cepat kepada pelanggan melalui

gan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat

medan polonia tentunya wajib pajak tidak banyak

tama medan polonia untuk melapor serta

ess menjadi salah satu cara agar dapat

orang pribadi.

adalah pengetahuan, kesopanan dan

untuk menumbuhkan rasa percaya para

liputi: pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat

bahaya, resiko dan keraguan. Hal ini adalah salah

medan polonia agar dapat menumbuhkan rasa

dalam melapor serta membayar pajak karna itu

am meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang

phaty) merupakan kemampuan perusahaan atau

n perhatian yang tulus secara personal para

i keinginan pelanggan, yang meliputi:

oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh
pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap
layanan pajak pratama makasar selatan”,
kualitas pelayanan yakni bukti fisik (*Tangibles*),
Responsiveness) jaminan (*Assurance*) dan
dan positif secara signifikan terhadap
hal ini di dukung oleh penelitian yang di
(K, 2014) dengan judul “Pengaruh Kualitas
pajak orang Pribadi pada kantor pelayanan
hwa Kepuasan atas pelayanan perpajakan
Daya tanggap, Keyakinan dan Empati secara
fikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada
g Berdasarkan teori dan hasil penelitian yang
ra.

***ness, Assurance dan Emphaty* berpengaruh
tuhun wajib pajak**

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian dalam penelitian ini akan dilakukan pada kantor pelayanan pajak pratama medan polonia yakni di Jl.Suka Mulia No.17A,A U R,Kec.Medan Maimun,Kota Medan,Sumatra Utara .Peneliti tertarik melakukan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak pratama medan Polonia di karenakan masih banyak nya wajib pajak dalam malaporkan serta membayar pajak tidak tepat waktu

Oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian ini supaya peneliti mengetahui kualitas pelayanan seperi apa yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak supaya wajib pajak tepat waktu dalam membayar serta melaporkan pajak.dan dapat sebagai bahan pertimbangan bagi kantor pelayanan pajak pratama medan polonia.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Sugiyono (2018) dalam (Ghozali, 2018) mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau suatu subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar pada KPP pratama medan polonia

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2018) dalam (Ghozali, 2018) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut. Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak yang

terdaftar pada KPP pratama medan polonia sebagai alat untuk menemukan jawaban atas pertanyaan .

Adapun jumlah sampel yang akan di teliti yakni:

$$n = \frac{237.168}{1 + 237.168(0,1)^2}$$

$$n = \frac{237.168}{1 + 2.372,68}$$

$$n = 99$$

. Di karenakan jumlah populasi yang begitu besar. maka sampel penelitian ini berjumlah 99 responden. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Teknik pengambilan sampel dengan metode Pengambilan Sampel Acak Sederhana (*Simple Random Sampling*)

3.3.Data dan Teknik Pengumpulan data

3.3.1 Jenis dan Sumber Data

3.3.1.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yakni data yang didapatkan langsung dari responden. Untuk memperoleh data primer maka dilakukan penyebaran kuisisioner terhadap wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia Kemudian memberikan skor pada tiap pernyataan kuisisioner.

3.3.1.2 Sumber Data

Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan data sekunder yaitu data yang di kumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian yang akan di lakukan.

3.3.2. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dipilih adalah dengan menggunakan **kuesioner (angket) dan studi dokumentasi**. Untuk kuesioner (angket) menggunakan bentuk checklist. guna memudahkan responden untuk menjawab dan mengisi kuesioner dengan memberi tanda checklist (v) pada tempat yang telah disediakan.

1. Kuestioner (Kuesioner/Angket)

Peneliti membuat kuesioner guna memperoleh data terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia. Kuesioner tersebut di berikan kepada wajib pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia, guna mempermudah proses pembuatan kuesioner maka terlebih dahulu peneliti membuat kisi-kisi instrumen penelitian.

Kuesioner dilengkapi dengan skala pengukuran untuk menghasilkan data kuantitatif. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia.

Ada 5 (Lima) pilihan jawaban pada setiap item pertanyaan, yaitu:

- a. Jawaban Sangat Setuju (SS) : diberi skor 5
- b. Jawaban Setuju (S) : diberi skor 4
- c. Jawaban Kurang Setuju (TS) : diberi skor 3
- d. Jawaban Tidak Setuju (KS) : diberi skor 2
- e. Jawaban sangat Tidak Setuju(STS): diberi skor 1

2. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi yakni Teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis ,gambar, hasil karya, maupun elektronik.

3.4. Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Defenisi operasional adalah bagian penelitian yang menjelaskan bagaimana suatu variabel diukur. Jadi, dengan skala pengukuran rasio tersebut dapat mengetahui indikator manakah yang mendukung analisis variabel-variabel tersebut.

Tabel 3.1. 4 Defenisi Operasional

Variabel	Devenisi Operasional	Indikator	Alat ukur	Skala ukur
<i>Tangibles</i> (X1)	<i>Tangibles</i> Merupakan Bukti nyata atau atribut mengenai penampilan fisik, peralatan, personil, dan, bahan-bahan komunikasi, Parasuraman, et.al., 2019 dalam (Sirlyani et al., 2023)	Indikator <i>Tangibles</i> yaitu: 1. Kemutakhiran peralatan dan teknologi. 2. Kondisi sarana SDM perusahaan. 3. Keselarasan fasilitas fisik dengan jenis jasa yang di berikan.	Kuisisioner	Likert
<i>Reliability</i> (X2)	<i>Reliability</i> adalah kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang di janjikan segera ,akurat, dan memuaskan, Parasuraman, et al., 2019 dalam (Sirlyani et al., 2023)	indikator <i>Reliability</i> yaitu: 1. Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah. 2. Jasa di sampaikan sesuai dengan waktu yang di janjikan.	Kuisisioner	Likert

<p><i>Assurance</i> (X3)</p>	<p><i>Assurance</i> merupakan jaminan mencakup pengetahuan ,kompetensi,kesopanan,dan sifat dapat di percaya yang dimiliki para staf,bebas dari bahaya,resiko atau keraguan, Parasuraman,et al., 2019 dalam (Sirlyani et al., 2023)</p>	<p>indikator <i>Assurance</i> yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan yang terpercaya. 2. Karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap pelanggan. 3. Karyawan yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan. 	<p>Kuisisioner</p>	<p>Likert</p>
<p><i>Empathy</i> (X4)</p>	<p><i>Empathy</i> adalah kemudahan dalam menjalin relasi komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan para pelanggan, Parasuraman,et al., 2019 dalam (Sirlyani et al., 2023)</p>	<p>indikator <i>Empathy</i> yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perhatian individual dari perusahaan. 2. Waktu operasi yang cocok dan nyaman bagi para pelanggan. 	<p>Kuisisioner</p>	<p>Likert</p>

<i>Responsiveness</i> (X5)	<i>Responsiveness</i> merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan membarikan layanan daya tanggap, Parasuraman, et al., 2019 dalam (Sirlyani et al., 2023)	indikator <i>Responsiveness</i> yaitu: 1. Layanan yang segera dan cepat dari karyawan perusahaan. 2. Karyawan yang selalu bersedia membantu pelanggan.	Kuisisioner	Likert
<i>Tangibles, Reliability, Assurance, Empathy, Responsiveness.</i>	Merupakan Kualitas pelayanan yang mendukung kelengkapan fitur suatu pelaynan atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan dengan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan tatacara tertentu yang melakukan yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan Menurut Kotler dan Keller dalam (Sirlyani et al.,	1. Keselarasan fasilitas fisik dengan jenis jasa yang di berikan 2. Jasa di sampaikan sesuai dengan waktu yang di janjikan. 3. Karyawan yang terpercaya 4. Perhatian individual dari perusahaan. 5. Layanan yang segera dan cepat dari karyawan perusahaan.	Kuisisioner	Likert

	2023)			
Kepatuhan wajib pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan sejauh mana wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan perundang undangan fauji akhmad mustofa ,dkk 2016) dalam (Puspanita et al., 2021)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepatuhan mendaftarkan diri 2. Wajib Pajak Patuh mengumpulkan kembali SPT 3. Kepatuhan menyetor pajak terutang. 	Kuisisioner	Likert

3.5. Teknik Analisi data dan Pengujian Hipotesis

3.5.1 Teknik Analisi data

1. Statistik Deskriptif

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik satu variabel atau lebih yang sifatnya independen untuk mendapatkan gambaran tentang variabel-variabel

tersebut (Surjaweni,2015) dalam (Stawati, 2020). Teknik analisis data statistik digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data-data responden yang telah mengisi dan mengumpulkan kembali kuesioner yang telah dibagikan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan polonia

2. Uji Asumsi Klasik

Oleh karena analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda, maka perlu dilakukan pengujian terhadap asumsi-asumsi yang disyaratkan dalam analisis berganda untuk memenuhi kriteria. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini mencakup uji normalistik, multikolinearitas dan heteroskedastisitas.

a. Uji Normalistik

Uji normalitas adalah suatu teknik statistik yang digunakan untuk menentukan apakah suatu sampel data atau variabel tertentu berasal dari populasi yang memiliki distribusi normal atau tidak. Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk menguji normalitas suatu data, namun yang paling umum adalah uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, uji normalitas Shapiro-Wilk, dan uji normalitas Anderson-Darling. Jika hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikan ($p\text{-value} < 0,05$), maka hipotesis nol ditolak dan data dianggap tidak berdistribusi normal. Sebaliknya, jika hasil uji normalitas tidak menunjukkan nilai signifikan, maka hipotesis nol diterima dan data dianggap berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

b. Uji Multi kolinieritas

Menurut (Ghozali, 2018) uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi akan ada korelasi antara variabel independen. Model regresi akan dikatakan baik jika tidak ada korelasi antar variabel bebas (*independent*). Ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai toleransi dan lawannya adalah faktor inflasi varians (VIF). Nilai cut off umumnya digunakan untuk

menunjukkan adanya *multicollinearity* jika nilai toleransi $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 dapat dikatakan bahwa data tersebut memiliki multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali, 2018) uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ada ketidaksetaraan varians dan pengamatan residual ke pengamatan satu sama lain. Jika varians dari satu pengamatan residual dengan lain tetap maka itu disebut homokemikitas dan jika berbeda itu disebut heteroskedastisitas. Model yang baik adalah homokemikitas atau tidak adanya heteroskedastisitas. Untuk menemukan heteroskedastisitas data, plot sebar digunakan. Dasar analisis plot sebar adalah sebagai berikut:

1. Jika terdapat pola tertentu seperti titik titik yang membentuk suatu pola teratur maka akan mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas dan angka dibawah 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidak adanya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Jika profitabilitas signifikansinya $>5\%$ atau $0,05$ maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas.

3.5.2 Pengujian Hipotesis

1. Uji Kualitas Data

Analisa data kuantitatif merupakan metode yang digunakan lalu dengan menggunakan analisa regresi linear berganda untuk menunjukkan ada atau tidak adanya pengaruh suatu variabel dependen dengan variabel independennya. Analisis regresi linier berganda (Multiple Regression Analysis) merupakan ekstensi dari metode regresi dalam analisis *bivariate* yang pada umumnya digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi

bertujuan untuk memprediksi perubahan nilai variabel terikat akibat pengaruh dari variabel bebas.

Untuk mengetahui hubungan variabel independen terhadap variabel dependen digunakan regresi linier berganda dengan rumus:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + e$$

Dimana : Y = Kualitas

audit / α = Konstanta $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ = Koefisien regresi

X_1 = *Tangibles*

X_2 = *Reliability*

X_3 = *Responsiveness*

X_4 = *Assurance*

X_5 = *Emphaty*

e = Error

a. Uji validitas

Uji validitas, digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. (Ghozali, 2018) pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana yaitu dengan cara perhitungan mean atau rata-rata (pengukuran tendensi sentral), dan perhitungan persentase (%). Penentuan persentase dari perolehan data hasil kuesioner dari masing-masing variabel yang di dapat memiliki nilai di bawah 0,05 berarti data yang diperoleh adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas, adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018)

Kriteria pengujian dilakukan dengan menggunakan pengujian *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Sebaliknya apabila nilai patokan yang

digunakan untuk mendeskripsikan korelasi atau hubungan antara skala yang dibuat dengan semua skala variabel yang ada (*Cronbach Alpha*) lebih kecil dari 0,60 maka instrumen penelitian tidak reliabel.

2. Uji Parsial (Uji T)

Uji hipotesis T bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen (Ghozali dan Imam, 2016). Tes dilakukan melalui tes T dengan membandingkan tingkat signifikan dari nilai alfa 0,05 jika hasil perhitungan menunjukkan:

1. Tingkat signifikan dari tes T <0,05 kemudian H₀ ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa secara individual tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.
2. Tingkat signifikansi uji T >0,05 kemudian H₀ diterima dan H_a ditolak berarti secara individual tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen

3. Uji Koefisien Determinasi (R-square)

Nilai R-square dari koefisien determinasi digunakan untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh nilai variabel bebas. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Apabila nilai R-square semakin mendekati satu maka semakin besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD	= Koefisien Determinasi
r^2	= Nilai Korelasi Berganda
100%	= Persentase Kontribusi

4. Uji F (uji simultan)

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama – sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0.5 atau 5%,

jika nilai signifikan $F < 0.05$ maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya (Ghozali, 2016). Uji simultan F (Uji Simultan) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersama – sama atau simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian statistik Anova merupakan bentuk pengujian hipotesis dimana dapat menarik kesimpulan berdasarkan data atau kelompok statistik yang disimpulkan. Pengambilan keputusan dilihat dari pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai F yang terdapat di dalam tabel, tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,05. Adapun ketentuan dari uji F yaitu sebagai berikut (Ghozali, 2016) :

Jika nilai signifikan $F < 0,05$ maka H^0 ditolak dan H^1 diterima. Artinya semua variabel independent/bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.

Jika nilai signifikan $F > 0,05$ maka H^0 diterima dan H^1 ditolak. Artinya, semua variabel independent/bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.