

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan petugas yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan petugas yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi wajib pajak dengan cara menyediakan sarana-prasarana maupun sistem informasi terutama dalam pembentukan perilaku pegawai yang berdasarkan prinsip budaya kerja professional yang siap melayani masyarakat selaku wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Menurut Supadmi Ni Luh bahwa: **“Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan dalam infrastruktur seperti perluasan tempat pelayan terpadu (TPT), penggunaan**

sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya”¹.

Sikap merupakan hasil dari kognitif, afektif dan konatif seseorang yang diperoleh selama hidupnya yang dapat berwujud pengalaman pribadi. Pembentukan sikap positif masyarakat di bidang perpajakan dapat dilakukan dengan peningkatan kualitas layanan sehingga tercipta pemahaman masyarakat tentang hak dan kewajiban sesuai dengan perundang-undang perpajakan yang berlaku. Pemahaman ini penting karena akan dapat menumbuhkan kesadaran pentingnya pajak dalam suatu negara untuk mendukung peningkatan peran aktif masyarakat dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang wajib pajak, berat maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat. Contoh pelanggaran yang sering dilakukan adalah keterlambatan dalam membayar pajak, kurang bayar dan kesalahan dalam pengisian SPT.

Self assesment system mengharuskan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, yaitu mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak. Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor penting dalam pelaksanaan sistem tersebut.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor, di antaranya adalah persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum

¹ Supadmi, Ni Luh. Volume 4, No. 2. (2009). **Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan**, Jurnal Akuntansi dan Bisnis, hal 3

dan tata cara perpajakan. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya.

Faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain pengetahuan sebagian besar wajib pajak tentang pajak, serta persepsi wajib pajak tentang pajak dan petugas pajak masih rendah.

Tabel 1.1

Jumlah Wajib Pajak terdaftar di Tahun 2016-2018

No	Jenis WP	Tahun terdaftar		
		2016	2017	2018
01.	OP Non Karyawan	39.708	41.829	43.313
02.	OP Karyawan	92.596	98.290	102.597

Sumber : KPP Pratama Medan Kota

Berdasarkan Tabel 1.1 jumlah WP OP Non Karyawan dan OP Karyawan yang terdaftar pada Tahun 2016 berjumlah 132.304 WP. Sedangkan pada Tahun 2017 WP OP Non Karyawan dan OP Karyawan terjadi kenaikan sebesar 140.119 WP. Dibandingkan dengan tahun- tahun sebelumnya WP yang terdaftar di Tahun 2018 mengalami peningkatan yang pesat sejumlah 145.910 WP yang terdaftar di KPP Pratama Medan Kota.

Tabel 1.2

Kepatuhan Formal Wajib Pajak di Tahun 2016-2018

No.	Tahun	WP Terdaftar Wajib SPT	Realisasi SPT Tahunan	Persentase Tingkat Kepatuhan
01.	2016	54.671	30.359	55.53 %
02.	2017	49.645	30.462	61.36 %
03	2018	50.407	30.389	60.29 %

Sumber : KPP Pratama Medan Kota

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas menunjukkan bahwa persentase tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Kota mengalami penurunan di tahun 2018 sebesar 0,03 % sedangkan pada tahun 2017-2018 jumlah wajib pajak yang terdaftar mengalami kenaikan sebesar 5.791 WP. Akan tetapi pada tahun 2016-2017 persentase kepatuhan wajib pajak mengalami kenaikan sebesar 5,83%. Dari hasil tabel diatas menunjukkan bahwa realisasi SPT Tahunan mengalami penurunan di tahun 2016 sejumlah 30.359 dan juga pada tahun 2018 sebesar 30.389. Faktor tersebut membuat tidak konsistennya persentase kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Kota.

Tabel 1.3
Jumlah WP Penyetor SPT Tahunan di tahun 2016-2018 di KPP
Pratama Medan Kota

Tahun	Jenis WP	Jumlah WP	
		Total	Tepat Waktu
2016	OP Karyawan	1.421	1.119
	OP Non Karyawan	2.899	2.275
	Total	4.320	3.394
2017	OP Karyawan	1.409	1.016
	OP Non Karyawan	2.160	1.555
	Total	3.569	2.571
2018	OP Karyawan	1.406	1.406
	OP Non Karyawan	1.872	1.872
	Total	3.278	3.278

Sumber : KPP Pratama Medan Kota

Dari tabel 1.3 diatas menyatakan bahwa ada perbedaan dari setiap tahun jumlah WP yang menyetor SPT Tahunan dan Jumlah Setoran di tahun 2016-2018. 2016 jenis WP OP Karyawan dan Non Karyawan total nya 4.320 dengan tepat waktu 3.394. Berbeda dengan tahun 2017 jenis WP OP Karyawan dan OP Non karyawan yang tepat waktu turun menjadi 2.571 dibandingkan tahun 2018 ada peningkatan jumlah WP tepat waktu 3.278.

Penelitian-penelitian terdahulu telah banyak yang membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Supadmi dengan judul Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kualitas Pelayanan berpendapat bahwa Sistem *self assessment* menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting dari pelaksanaan sistem tersebut. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung Sistem *self assessment*. Wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut.

Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT). Penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Ketidak konsistennnya persentase kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Kota dan perbedaan dari hasil penelitian diatas membuat peneliti bermotivasi untuk meneliti kembali tentang kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu adalah peneliti memilih

kualitas pelayanan pajak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dan respondennya adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Medan Kota.

Maka penelitian ini dilakukan dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP PENINGKATAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN KOTA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana pengaruh kualitas Pelayanan Pajak terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pratama Medan Kota ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk menguji pengaruh kualitas Pelayanan Pajak terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pratama Medan Kota.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan pengetahuan tentang perpajakan kepada masyarakat agar lebih memahami tentang Pajak dan

manfaat dari Pajak sehingga meningkatkan kesadaran serta kepatuhan Wajib Pajak.

b. Bagi Kantor Pelayanan

Pajak Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota Khususnya untuk Meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

c. Bagi Akademis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan, pengalaman dan selanjutnya untuk meneruskan penelitian bagi akademis tentang pentingnya pengaruh kepatuhan Wajib Pajak orang Pribadi.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Pajak

2.1.1 Definisi Pajak

Sumber pendapatan paling penting bagi negara saat ini adalah penerimaan dari sektor pajak. Hal ini terjadi sebagai akibat adanya kecenderungan penurunan penerimaan negara dari sektor lain misalnya sektor migas, yang sebelumnya dianggap sebagai sumber penerimaan terbesar bagi negara.

1. Menurut P.J.A.Adriani :

Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang Wajib Pajak membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat presatasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas, negara yang menyelenggarakan pemerintah².

2. Menurut Soeparman Soemahamidjaja :

Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam menguasai kesejahteraan umum.³

2.1.2 Fungsi Pajak

Menurut Siti Resmi terdapat dua fungsi pajak yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regularend* (pengatur) antara lain :

² Waluyo, **Perpajakan Indonesia**, Buku Satu, Edisi Kesembilan: Salemba Empat, Jakarta, 2010, hal 2

³ Paojan Mas'ud Sutanto, **Perpajakan Indonesia (Teori dan Aplikasi)**, Edisi pertama: Mitra Wacana Media, Jakarta, 2014, hal 2

- a. **Fungsi Budgeter (Sumber Keuangan Negara)** artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan.
- b. **Fungsi Regulerend (Pengatur)** artinya Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang social dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.⁴

2.1.3 Jenis Pajak

Menurut Diaz Priantara mengemukakan bahwa jenis pajak dapat dikelompokkan menjadi 3 macam, yaitu menurut golongan, sifat dan lembaga Institusi pemungutan :

1. **Menurut Golongan**
 - a. **Pajak langsung** adalah pajak yang pembebanannya langsung kepada WP yang berkewajiban membayar pajaknya atau WP yang bersangkutan yang harus memikul beban pajak dan beban pajak ini tidak dapat dialihkan kepada pihak lain. Contoh : PPh.
 - b. **Pajak Tidak Langsung** adalah pajak yang pembebanannya dapat dialihkan kepada pihak lain. Contoh : PPN dan Pajak Penjualan. Pajak ini dipungut oleh WP PKP terlebih dahulu dan yang memikul beban pajak adalah pengguna jasa atau barang yang dihasilkan oleh WP tersebut.
2. **Menurut Sifat**
 - a. **Pajak Subjektif** adalah pajak yang waktu pengenaannya yang pertama diperhatikan adalah subjek pajaknya. Setelah subjek diketahui barulah menentukan objeknya. Contoh : PPh.
 - b. **Pajak Objektif** adalah pajak yang pada waktu pengenaannya yang pertama diperhatikan adalah objeknya diketahui barulah menentukan subjeknya. Contoh : PBB.
3. **Menurut Lembaga Institusi Pemungutan**
 - a. **Pajak Pusat** adalah pajak yang mengadministrasikan pemerintah pusat dalam hal ini adalah kementerian keuangan yakni DJP, Contoh : PPh, PPN.
 - b. **Pajak Daerah** adalah pajak yang diadministrasikan oleh pemerintah Daerah.⁵

2.2 Syarat-Syarat Pemungutan Pajak

⁴ Siti Resmi, **Perpajakan Teori dan kasus**, Buku Satu, Edisi Kedelapan: Salemba Empat, Jakarta, 2014, hal 3

⁵ Diaz Priantara, **Perpajakan Indonesia (Pembahasan Lengkap & Terkini Disertai CD Pratikum)**, Edisi Ketiga: Mitra Wacana Media, Jakarta, 2016, hal 6-7

Agar suatu Undang-undang pajak di pandang adil, maka syarat yang harus dipenuhi dalam pembuatan peraturan pajak adalah sebagai berikut :

1. **Syarat Keadilan**
Syarat pemungutan pajak pada umumnya harus adil dan merata, yaitu dikenakan kepada orang-orang pribadi sebanding dengan kemampuannya untuk membayar (*ability to pay*) pajak tersebut, dan sesuai dengan manfaat yang diterimanya.
2. **Syarat Yuridis**
Pasal 23 ayat 2 UUD 1945 dan berbagai jenis peraturan perundang-undangan perpajakan Indonesia merupakan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan baik bagi negara sebagai pihak pemungut maupun rakyatnya sebagai pihak yang dipungut.
3. **Syarat Ekonomis**
Pungutan Pajak harus menjaga keseimbangan kehidupan ekonomi dan tidak boleh mengganggu kehidupan ekonomis dari wajib pajak.
4. **Syarat Finansial**
Dimana pajak yang dipungut cukup untuk pengeluaran negara dan hendaknya biaya pemungutan (*cost of collection*) pajak tidak terlalu besar.
5. **Syarat Kesederhanaan**
Sistem pemungutan pajak haruslah sederhana dan mudah dipahami masyarakat, terutama wajib pajak. Kesederhanaan diterapkan dalam administrasi, sehingga membantu peningkatan kepatuhan Wajib Pajak yang lebih baik.⁶

2.2.1 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Oloan Simanjuntak yang dikutip dalam buku sistem pemungutan Pajak dapat dibedakan atas 4 macam yaitu :

1. ***Official Assesment System***
Suatu sistem pemungutan Pajak yang memberi wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak jumlah pajak yang dibayar (pajak yang terutang) oleh seseorang. Dengan sistem ini masyarakat (Wajib Pajak) bersifat pasif dan menunggu dikeluarkannya suatu ketetapan pajak oleh fiskus.
2. ***Semi Self Assesment System***

⁶ Oloan Simanjuntak, dkk, **Hukum Pajak**: Universitas HKBP Nommensen, Medan, 2018, hal 40-41

Suatu sistem pemungutan Pajak yang memberi wewenang pada fiskus dan Wajib Pajak untuk menentukan besarnya pajak seseorang yang terutang.

3. *Self Assessment System*

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya utang pajak.

4. *WithHoldning System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang pada pihak ketiga untuk memotong/memungut besarnya pajak yang terutang.⁷

2.2.2 Lima hal Pokok Dalam Perpajakan

Di lihat dari sudut bagaimana masyarakat atau Wajib Pajak melaksanakan kegiatan mengelola Pajak maka terdapat 5 hal pokok yang harus dilakukan yaitu :

1. **Pendaftaran sebagai Wajib Pajak**

Wajib mendaftarkan diri sebagai WP. Pendaftaran dilakukan ke kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan atau tempat kegiatan usaha atau lokasi WP menurut keadaan sebenarnya dengan membawa dokumen yang dipersyaratkan. Jika persyaratan telah lengkap, WP akan memperoleh nomor identitas pajak yaitu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

2. **Penghitungan Pajak**

Penghitungan pajak ada yang dilakukan seketika (setiap saat) tatkala terjadi transaksi, ada sekali sebulan (masa pajak), dan ada juga sekali setahun pajak). Dalam menghitung pajak, ada 3 pihak yang dapat melakukan yaitu : Dilakukan sendiri oleh WP (self assesment system), dilakukan oleh kantor Pelayanan Pajak(official assesment system), dan dilakukan oleh pihak ketiga yang melakukan pembayaran (witholding system). Secara umum, rumus penghitungan pajak dengan ketiga sistem tersebut sama yaitu tarif pajak dikalikan dengan dasar pengenaan Pajak.

3. **Pemotongan atau pemungutan Pajak**

Salah satu kewajiban WP yang ada dalam sistem perpajakan adalah melakukan pemotongan atau pemungutan pajak atas setiap pembayaran atau pengeluaran yang dilakukan kepada pihak lain yang terutang pajak.

4. **Pembayaran Pajak**

Pajak yang terutang (baik atas kewajiban WP sendiri atau karena pemotongan/pemungutan pajak) harus dibayar atau disetor

⁷ Oloan Simanjuntak, **Hukum Pajak**: Universitas HKBP Nommensen, Medan, 2017, hal 38-39

ketempat pembayaran pajak. Sarana administrasi yang digunakan adalah Surat Setoran Pajak (SSP). Tempat pembayaran pajak dilakukan di bank persepsi dan kantor pos, jadi bukan di kantor pajak.

5. Pelaporan Pajak

Kewajiban perpajakan yang telah dilaksanakan WP harus dilaporkan ke kantor pajak. Pelaporan pajak terutama menyangkut pajak yang telah disetor atau dipotong atau dipungut yang menjadi kewajibannya. Pelaporan pajak ada yang harus dilakukan setiap masa pajak adalah Surat Pemberitahuan (SPT).⁸

2.3 Kualitas Pelayanan Pajak

2.3.1 Pengertian Pelayanan Pajak

Dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan oleh WP, secara langsung dilaksanakan di kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota.

“Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) adalah tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi dengan sistem yang melekat di KPP dalam memberikan pelayanan perpajakan”.⁹ Di KPP telah tersedia unit pelayanan pajak yaitu di tempat pelayanan terpadu (TPT) yang umumnya berada di bagian depan Kantor. Bila Orang Pibadi telah terdaftar sebagai WP, di KPP Pratama Medan Kota telah ditunjuk seorang pegawai yang secara khusus melayani pelaksanaan hak dan kewajiban setiap WP yaitu para *Account Representative (AR)*. WP dapat konsultasi mengenai berbagai hal dengan AR, misalnya menyangkut peraturan perundang-undangan perpajakan terkait kegiatan usaha yang dilakukan, cara menghitung pajak, fasilitas pajak yang mungkin diperoleh dan lainnya.

⁸ Liberti Pandiangan, **Administrasi Perpajakan Pedoman Praktis Bagi Wajib Pajak Di Indonesia**: Erlangga, Jakarta, 2014, hal 5-6

⁹ *Ibid.*, hal 36

Memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan, dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (Wajib Pajak) dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan masyarakat (Wajib Pajak).

2.3.2 Pelayanan Prima (*Excellent Service*)

Menurut Yuanita Ayu Purnamasari yang dikutip dalam jurnal dikatakan bahwa:

“Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE - 84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima disebutkan bahwa salah satu sasaran strategis DJP adalah upaya meningkatkan kepuasan Wajib Pajak serta *stakeholder* perpajakan guna mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan perpajakan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Budaya melayani (*service mindset*) adalah salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh DJP kepada Wajib Pajak demi tercipta pelayanan prima, dimana budaya melayani tersebut juga merupakan bagian dari penerapan nilai-nilai Kementerian Keuangan profesionalisme dan pelayanan di seluruh jajaran DJP”.¹⁰

¹⁰ Yuanita Ayu Purnamasari. Volume:1 Nomor 1. (2015), **Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu Dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**. Jurnal Perpajakan (JEJAK), hal 2

2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Pajak

2.4.1 Kemampuan Melayani Masyarakat

Setiap aparat Pajak harus professional dan memiliki *knowledge, skills*, dan attitude yang telah distandarisasi dalam hal *knowledge* (pengetahuan), setiap aparat pajak harus :

- a. Attitude (sikap atau perilaku), setiap aparat pajak harus proaktif, inovatif, kreatif, komunikatif, dan responsive.

Attitude yang harus dimiliki oleh *Account Representative* yang mempunyai *skills Knowledge* yang mumpuni, tanpa adanya attitude akan mengurangi rasa nyaman para wajib pajak. *Account Representative* harus mempunyai sikap proaktif, yaitu bersikap lebih sekeadar mengambil inisiatif. Bersikap proaktif berarti bertanggung jawab atas perilaku kita sendiri baik dimasa lalu, masa kini, maupun masa mendatang. Bersikap proaktif juga berarti mampu membuat pilihan-pilihan berdasarkan prinsip-prinsip serta nilai-nilai yang berlaku. Bersikap inovatif juga perlu dimiliki oleh seorang *Account Representative*, yaitu bersifat memperkenalkan sesuatu yang baru, bersifat pembaruan (kreasi baru). Inovatif diperlukan untuk memecahkan semua permasalahan pajak yang dialami oleh wajib pajak dengan cara inovatif. Kreativitas yang harus dimiliki seorang *Account Representative* dalam bersikap adalah untuk menggali potensi pajak di Indonesia. Sikap komunikatif yang harus dimiliki *Account Representative* adalah untuk membantu wajib pajak agar penjelasan tentang perpajakan mudah dimengerti, dan para AR pun harus mudah dihubungi. Yang terakhir adalah bersikap

responsive, yaitu tidak memiliki sikap masa bodoh, bersifat menanggapi dan merespon semua pertanyaan yang diberikan oleh wajib pajak.

- b. Menguasai teknologi informasi terkini dalam hal skills (keahlian atau kemampuan).

Keahlian penggunaan komputer diartikan sebagai judgment kapabilitas seseorang untuk menggunakan komputer/sistem informasi/teknologi informasi. Masing masing orang percaya Kemampuan penggunaan komputer yang dimiliki tidak berhubungan dengan pengalaman masa lampau tetapi lebih difokuskan pada kemampuannya untuk tugas-tugas tertentu yang sedang dihadapi.

- c. Mampu mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak

Wajib Pajak mempunyai hak untuk mendapat perlindungan kerahasiaan dan mengawasi kewajiban wajib pajak atas segala sesuatu informasi yang telah disampaikan kepada Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka menjalankan ketentuan perpajakan. Disamping itu pihak lain yang melakukan tugas di bidang perpajakan juga dilarang mengungkapkan kerahasiaan Wajib Pajak, termasuk tenaga ahli, seperti ahli bahasa, akuntan, pengacara yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak untuk membantu pelaksanaan undang-undang perpajakan. Kerahasiaan Wajib Pajak antara lain : Surat Pemberitahuan, laporan keuangan, dan dokumen lainnya yang dilaporkan oleh Wajib Pajak. Data dari pihak ketiga yang bersifat rahasia, dan Dokumen atau rahasia Wajib Pajak lainnya sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku.

- d. Mampu melakukan analisis data dan potensi perpajakan yang diperoleh dari berbagai sumber.

Perihal data tersebut, sejalan dengan upaya DJP dalam memaksimalkan basis data Wajib Pajak. Salah satu yang ditempuh adalah terlibat dalam program pertukaran data untuk kepentingan perpajakan. Semakin lengkap basis data, pemeriksa pajak akan makin mudah dalam menjalankan tugasnya. Usai menghimpun data, petugas menganalisis dan mendalami modus yang mungkin digunakan oleh WP yang diduga tidak patuh.

- e. Mampu memberikan pelayanan yang baik.

Pelayanan kepada Wajib Pajak menjadi salah satu faktor yang menentukan sukses tidaknya suatu usaha peningkatan penerimaan pajak. Pelayanan di bidang perpajakan dimaksudkan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi Wajib Pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di bidang perpajakan. Jika pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dilakukan dengan cara yang baik, maka Wajib Pajak merasa dihormati hak-haknya sehingga dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- f. Menguasai seluruh jenis pajak (PP, PPN, PPnBM, BPHTB, PBB, dan bea Materai).

Petugas Pajak harus bisa menguasai bidang perpajakan baik itu wajib pajak orang Pribadi maupun Wajib Pajak Badan. Kewajiban Wajib Pajak Badan

umumnya meliputi seluruh jenis pajak, baik atas pajak sendiri, pemotongan/pemungutan pajak atas penghasilan pihak lain, maupun pemungutan PPN dan atau PPnBM (jika ada), tergantung dari bentuk badan, jenis usaha yang dilakukan, serta status Wajib Pajak yang bersangkutan.

g. Mampu berkomunikasi dengan baik dengan Wajib Pajak.

Oleh Karena itu pegawai pajak harus menekankan pengembangan komunikasi terhadap wajib pajak. Penekanan selanjutnya adalah dengan memanfaatkan jalur komunikasi untuk menyampaikan Informasi terkait kewajiban perpajakan. Kepastian wajib pajak bisa diatasi dengan membentuk jalur komunikasi lain yang lebih mudah dipahami, dan fleksibel. Sehingga mudah dipahami wajib pajak.

h. Menguasai ketentuan perpajakan secara menyeluruh (materi dan formal).

Keahlian penggunaan komputer diartikan sebagai judgment kapabilitas seseorang untuk menggunakan komputer/sistem informasi/teknologi informasi. Masing masing orang percaya Kemampuan penggunaan komputer yang dimiliki tidak berhubungan dengan pengalaman masa lampau tetapi lebih difokuskan pada kemampuannya untuk tugas-tugas tertentu yang sedang dihadapi.

2.4.2 kemampuan pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak

Pegawai yang berhubungan langsung dengan wajib pajak haru menjaga sopan santun dan perilaku ramah, tanggap, cermat, dan cepat dengan cara:

a. Bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu.

Apabila antrian cukup panjang dan waktu menunggu lebih lama maka petugas harus memberikan penjelasan dengan baik, sopan dan tetap ramah, (misalnya dengan menggunakan kalimat seperti: "Maaf Bapak/Ibu, mohon menunggu sebentar karena kami akan menyelesaikan pekerjaan untuk sementara waktu").

b. Petugas selalu berpakaian rapi dan bersepatu.

Etika adalah pola tindak, tutur kata dalam berkomunikasi dan tata busana dan menggunakan sepatu yang dilandasi oleh perubahan pola pikir untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada publik Wajib Pajak adalah pihak yang dilayani institusi DJP, dalam rangka Pelayanan Wajib Pajak pemenuhan kewajiban perpajakannya untuk kepentingan negara dan dapat menentukan tingkat Pelayanan yang berhubungan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh institusi DJP pelaksanaan kewajiban perpajakan. Pelayanan yang berhubungan dengan perasaan Wajib Pajak Hak-Hak Wajib Pajak

c. Selalu bersikap ramah, memberikan 3 S (senyum, sapa, dan salam).

Bila Petugas Pajak terpaksa tidak dapat menerima laporan/surat yang disampaikan oleh Wajib Pajak misalnya karena kurang lengkap, maka petugas harus menjelaskannya secara jelas dan bersikap ramah kalau perlu menggunakan senyum, sapa atau salam sampai Wajib Pajak memahami dengan baik.

d. Mengenakan kartu identitas pegawai di dada.

Selain pegawai Pajak, tidak diperkenankan orang lain ditempatkan di TPT. Pegawai yg ditempatkan di TPT harus memiliki tanda pengenal atau identitas si pegawai Pajak sebagai bukti bahwa si pegawai pajak telah melakukan peraturan yang sudah ada.

e. Menyapa tamu yang datang.

Setiap tamu yang datang ke TPT, harus ada petugas keamanan (tenaga satuan pengamanan) yang menyambut, menanyakan keperluan dan mempersilahkan tamu dengan sopan untuk mengambil nomor antrian

f. Menata waktu konsultasi dengan efektif dan efisien

Hindarilah mengobrol atau bercanda berlebihan dengan sesama petugas, atau wajib pajak yang dilayani dan tatalah waktu berkonsultasi dengan efektif dan seefisiensi mungkin.

g. Menyerahkan dokumen/ tanda terima kepada wajib pajak dengan cara yang sopan.

Apabila si petugas pajak meyerahkan dokumen/tanda terima sedapat mungkin kepada wajib pajak dengan menggunakan kedua tangan sebagai tanda menghargai si wajib pajak.

Tabel 2.1

Daftar Pertanyaan dan Penjelasan Indikator kualitas Pelayanan Pajak

NO	Daftar Keterangan Pertanyaan	Penjelasan Indikator
----	------------------------------	----------------------

1.	Apakah Waktu pelayanan di TPT dilakukann Pukul 08.00 sampai dengan 16.00 waktu setempat	<ul style="list-style-type: none"> - Untuk Jadwal hari kerja kantor Pajak Pratama Medan Kota mengacu pada peraturan hari kerja pada hari senin hingga jumat. Sementara jam pelayanan dimulai dari jam 08.00-16.00 (waktu setempat WITA/WIT/WIB)
2.	Pada jam istirahat, pelayanan tetap diberikan dengan cara mengatur secara bergiliran petugas yang beristirahat dan menambah jumlah petugas jika di TPT terlihat antrian yang panjang.	<ul style="list-style-type: none"> - Apabila masih terdapat layanan yang perlu dilakukan konfirmasi sehingga wajib pajak tidak menunggu terlalu lama, petugas dapat meminta nomor telepon tamu untuk dapat dihubungi kembali - Menata waktu konsultasi dengan efektif dan efisien. - Apabila antrian cukup panjang dan waktu menunggu lebih lama maka petugas harus membrikan penjelasan dengan baik,sopan,dan tetap ramah.
3.	Pegawai TPT (Tempat Pelayanan Terpadu) di KPP Pratama Medan Kota Selalu bersikap ramah, memberikan 3 S (senyum, sapa, dan salam).	<ul style="list-style-type: none"> - menyapa tamu yang datang dengan menanyakan (misalnya “selamat pagi/siang/sore, apa yang dapat kami bantu Pak/Bu?) - mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh wajib pajak, tidak melakukan aktivitas lain misalnya menjawab telepon, makan minum atau mendengarkan music (melalui headphone/earphone) saat memberikan pelayanan.
4.	Petugas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Medan Kota mampu berkomunikasi dengan baik dengan wajib pajak.	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas pada KPP Pratama Medan Kota yang melayani wajib pajak orang Asing agar memiliki kemampuan bahasa Inggris. - Dalam hal petugas konseling adalah AR yang pada saat bersamaan menerima tamu yang merupakan wajib pajak tanggung jawabnya, maka tamu lain ditangani oleh AR atau petugas lainnya.
5.	Kesopanan dan keramahan petugas pajak di KPP Pratama Medan Kota dalam melayani Wajib Pajak.	<ul style="list-style-type: none"> - Bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu - Petugas selalu berpakaian rapi dan bersepatu - Mengenakan kartu identitas pegawai
6.	Kesediaan petugas pelayanan Pajak di KPP Pratama Medan Kota dalam menerima keluhan dan kritikan dari Wajib Pajak.	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas memberikan informasi/penjelasan secara lengkap dan jelas sehingga wajib pajak dapat mengerti dengan baik. - Untuk lebih meyakinkan wajib pajak, petugas dapat menggunakan brosur/leaflet/buku petunjuk teknis pelayanan.

		- Apabila petugas belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, jangan memaksakan diri. Segera informasikan ke petugas lain, supervisor atau atasan yang bersangkutan dan memberitahukan permasalahan yang disampaikan wajib pajak agar wajib pajak tidak ditanya berkali-kali.
7.	Pegawai Pajak di KPP Pratama Medan Kota mampu memberikan Pelayanan yang baik.	- Setiap tamu yang datang ke TPT, harus ada petugas keamanan (tenaga satuan pengamanan) yang menyambut, menanyakan keperluan dan mempersilahkan tamu dengan sopan untuk mengambil nomor antrian. - Meninggalkan KTP atau kartu identitas lain untuk ditukar dengan kartu tamu. - Mengisi buku tamu dengan menyatakan secara jelas tujuannya.
8.	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Memberikan media Promosi tentang fasilitas dan peraturan baru.	- Jenis promosi melalui media digital mencakup media internet dan social media atau jejaring social. Ini adalah cara modern untuk berpromosi karena memungkinkan untuk melihat peraturan terbaru.

Sumber : Surat Edaran Nomor : SE-84/PJ/2011

2.4.3 Bentuk Pelayanan pajak yang berkualitas

Rangkaian Kegiatan terpadu yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

a. Pelayanan umum yang sederhana

Pelayanan umum berkualitas apabila pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya, persyaratan mudah dipenuhi pelanggan. Tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempatan.

b. Pelayanan umum yang terbuka

Aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul

keinginan mengharapkan imbalan dari pelanggan. Standar pelayanan harus diumumkan, ditempel pada pintu utama kantor.

- c. **Pelayanan umum yang lancar**
Untuk menjadi lancar diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan *output*
- d. **Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat**
Yang dimaksud tepat di sini adalah tepat arah, tepat sasaran, tepat waktu, tepat jawaban, dan tepat dalam memenuhi janji. Misal kantor pelayanan pajak dalam melakukan penagihan pajak tepat pada waktu wajib pajak mempunyai uang.
- e. **Pelayanan umum yang lengkap**
Lengkap berarti tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan. Untuk dapat menjamin pelayanan berkualitas harus didukung sumber daya manusia dan sarana yang tersedia.
- f. **Pelayanan umum yang wajar**
Pelayanan umum yang wajar berarti tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah, tidak dibuat-buat, pelayanan biasa seperlunya sehingga tidak memberatkan pelanggan.
- g. **Pelayanan umum yang terjangkau**
Dalam memberikan pelayanan, uang retribusi dari pelayanan yang diberikan harus dapat dijangkau oleh pelanggan.¹¹

2.5 Kepatuhan Wajib Pajak

2.5.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak Patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu tentang tata cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.

Pelaksanaan pemungutan pajak memerlukan suatu sistem yang telah disetujui masyarakat melalui perwakilan di dewan perwakilan, dengan menghasilkan suatu

¹¹ Ni Luh Supadmi, *Op.,cit*, hal 11-12

peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pelaksanaan perpajakan bagi Wajib Pajak. Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia menuntut Wajib Pajak untuk turut aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Sistem pemungutan yang berlaku adalah *self assesment system*, dimana segala pemenuhan kewajiban perpajakannya dilakukan melalui prosedur pemeriksaan.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi yaitu, kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya yang sesuai dengan kebenrannya. Karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya itu dilakukan oleh wajib Pajak, bukan fiskus selaku pemungut pajak. Sehingga kepatuhan diperlukan dalam *self assement system*, dengan tujuan pada penerimaan pajak yang optimal. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung *self assement system*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Menurut kamus Bahasa Indonesia (1995:103) istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi Wajib Pajak yang patuh adalah wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan yang dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya.

Menurut Rahayu yang dikutip dalam Jurnal Fajar Tri Sakti, dan Sanri Nabila Fauzia menyatakan bahwa ada dua macam kepatuhan wajib pajak, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepatuhan Formal

Adalah suatu keadaan dimana wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

Indikator kepatuhan Formal yaitu :

- a. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri**
- b. Kepatuhan dalam menyetorkan kembali surat pemberitahuan**

2. Kepatuhan Material

Adalah suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantive atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal.

Indikator Kepatuhan Material yaitu:

- a. Wajib pajak mengisi dengan lengkap dan benar**
- b. Menyampaikan Surat Pemberitahuan sebelum batas waktu berakhir.¹²**

2.5.2 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu & Ely Suhayati mengatakan bahwa “Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan dari :

- a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri**
- b. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT)**
- c. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang**

¹² Fajar Tri sakti, dan Sanri Nabila Fauzia, Volume 8, No.1 Edisi Januari-Juni, (2018), **Pengaruh Pengawasan Pajak Hotel Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Garut)**, Jurnal Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, hal 169-170

d. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan¹³

2.5.3 Kewajiban wajib pajak

Menurut siti Resmi kewajiban pajak menurut undang-undang Nomor 28 Tahun 2007:

1. Mendaftarkan diri pada kantor direktorat jenderal pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan nomor pokok wajib pajak, apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif.
2. Melaporkan usahanya pada kantor direktorat jenderal pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan pengusaha dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi pengusaha kenaik pajak.
3. Menigisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka Arab, satuan mata uang rupiah, serta menandatangani dan menyampaikan ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak.
4. Menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain rupiah yang diizinkan, yang pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan peraturan menteri keuangan.
5. Membayar atau menyetor pajak yang terutang dengan menggunakan surat setoran pajak ke kas Negara melalui tempat pembayaran yang diatur dengan atau berdasarkan peraturan menteri keuangan.
6. Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
7. Menyelenggarakan pembukuan bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak badan, dan melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.
8.
 - a. memperhatikan dan atau menjaminkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya.
 - b. memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan dan
 - c. memberikan keterangan lain yang diperlukan apabila diperiksa.¹⁴

¹³ Siti Kurnia Rahayu & Ely Suhayati, *Perpajakan, Teori dan Teknis Perhitungan*: Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010

¹⁴ Siti Resmi, *Perpajakan: Teori dan Kasus*, Buku Satu, Edisi Kesepuluh: Salemba Empat, Jakarta, 2017, hal 22

Tabel 2.2

Daftar Pertanyaan dan Penjelasan Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

NO	Daftar Keterangan pertanyaan	Penjelasan Indikatornya
1.	Tingkat kepatuhan dapat ditingkatkan melalui memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik oleh kantor pajak Pratama Medan Koa, yang meliputi keamanan,kenyamanan, dan pelayanan yang cepat.	<ul style="list-style-type: none"> - Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. - Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan systeminformasi dan teknologi untuk dapat memberikan kewajiban perpajakannya.
2.	Apakah saudara setelah mendaftarkan diri sebagai wajib pajak ke KPP Pratama Medan Kota adakah penjelasan yang diberikan oleh petugas pelayanan pajak.	<ul style="list-style-type: none"> - Wajib pajak diwajibkan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak walaupun dilain pihak terdapat pengecualiannya yaitu yang memperoleh penghasilan dan sudah bekerja. - Nomor Pokok wajib pajak berfungsi untuk menjaga ketertiban dalam administrasi perpajakan antara lain dalam pemenuhan kewajiban perpajakan serta untuk pengawasan administrasi perpajakan.
3.	Saya akan melaporkan SPT Tahunan tepat pada waktunya	-Melaporkan SPT Tahunan tepat pada waktunya yang telah ditetapkan sebelum jatuh pada tanggal 30 maret
4.	Adakah sanksi yang diberikan kepada wajib pajak atas keterlambatan pelaporan SPT Tahunan.	-Berdasarkan ketentuan UU No. 28/2007 perubahan ketia atas UU No.6/ 183 tentang ketentuan Umum dan tata cara perpajakan, maka diterapkan bahwa sanksi yang terlambat, Seorang wajib pajak yang terlambat atau tidak melaporkan SPT Tahunan PPh 21 akan dikenakan denda sebesar Rp 100.000

Sumber : Siti Kurnia Rahayu dan Ely Suhayati (2010)

2.6 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan pajak terhadap Peningkatan Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada tabel 2.3 ini :

Tabel 2.3
Hasil Penelitian

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Widawati (2017) Institut Agama Islam Negeri Surakarta	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi) Di KPP Pratama Boyolali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyatakan bahwa secara parsial (Individu) terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya selain fasilitas fisik yang nyaman, berbagai macam kegiatan yang mendukung wajib pajak untuk dapat lebih muda melaksanakan kewajibannya membayar pajak antara lain petugas pajak cakap dalam menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat dan transparansi dapat menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak. 2. Pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali. Artinya dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan terhadap peraturan perpajakan. 3. Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali. Artinya dapat memberikan rangsangan kepada wajib pajak untuk berperilaku patuh. Dengan demikian semakin sering kegiatan sosialisasi perpajakan dilaksanakan maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. 4. Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali. Artinya bahwa hubungan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan sanksi

			pajak tidak memiliki pengaruh disebabkan karena masih kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pajak untuk kelancaran pembangunan, yang selanjutnya mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2.	Sultan M Ismail Yunus (2014)	Pengaruh kualitas Pelayanan Pajak dan pengetahuan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Survey pada Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar pada KPP Pratama Bandung Tegallega)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Pelayanan Pajak pada KPP Pratama Medan Kota termasuk dalam kriteria baik. Artinya sebagian besar Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega merasa pelayanan yang diberikan petugas pajak sudah baik. 2. Pengetahuan Pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega termasuk dalam kriteria baik. Artinya sebagian besar Wajib Pajak memiliki kemampuan yang baik dalam memahami perpajakan. 3. Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Tegallega dalam kriteria cukup patuh. Artinya sebagian besar Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Kota sudah memiliki kepatuhan yang cukup baik/cukup patuh. 4. Kualitas Pelayanan Pajak dan pengetahuan Pajak baik secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya semakin baik kualitas Pelayanan Pajak dan pengetahuan pajak akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan Pajak dan pengetahuan pajak akan menurunkan Kepatuhan Wajib Pajak.
3.	Ni Luh Supadmi (Jurnal Akuntansi & Bisnis, 2009, Vol. 4, No. 2)	Meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas Pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat Pajak.

2.7 Kerangka Pemikiran

Sikap merupakan hasil dari kognitif, afektif dan konatif seseorang yang diperoleh selama hidupnya yang dapat berwujud pengalaman pribadi. Pembentukan sikap positif masyarakat dibidang perpajakan dalam melakukan pelayanan pajak dapat dilakukan dengan peningkatan kualitas layanan sehingga tercipta pemahaman masyarakat tentang hak dan kewajiban sesuai dengan perundang-undang perpajakan yang berlaku. Sikap merupakan evaluasi kognitif seseorang yang berlangsung terus menerus, perasaan emosionalnya, atau kecondongannya bertindak (*action tendencies*) ke arah sasaran atau gagasan tertentu. Komponen kognitif merupakan representasi apa yang dipercayai oleh individu pemilik sikap, komponen kognitif berisi pemahaman dan pengetahuan yang dimiliki individu mengenai sesuatu. Komponen afektif merupakan perasaan yang menyangkut aspek kesadaran aspek emosional inilah aspek yang paling bertahan terhadap pengaruh-pengaruh yang mungkin adalah mengubah sikap seseorang komponen afektif disamakan dengan kesadaran yang dimiliki seseorang. Komponen Konatif merupakan aspek kecenderungan berperilaku tertentu sesuai dengan sikap yang dimiliki oleh seseorang. Pegawai pajak harus bisa menguasai teknologi informasi dan mempunyai skill yang baik dalam melakukan dibidang perpajakan dan mempunyai kemampuan dibidang perpajakan sehingga wajib pajak yang melakukan perpajakannya tidak sanksi. Pegawai pajak harus memberikan layanan yang efektif dan efisien sehingga si wajib pajak tidak merasa bosan saat melakukan kewajibannya.

Tingkat kepatuhan dapat ditingkatkan melalui memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik oleh kantor pajak, yang meliputi keamanan, kenyamanan, dan pelayanan yang cepat, serta penegak hukum. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan memeriksa apakah

mereka memahami hukum perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung kewajiban pajak dengan benar, dan melaporkan kewajiban tepat waktu.

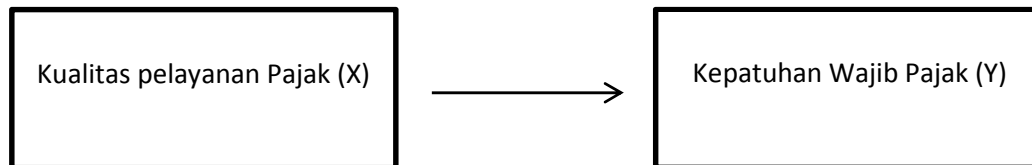
Melalui penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak yang baik akan mendorong dan menyadarkan para wajib pajak untuk melakukan kewajibannya sehingga sikap kepatuhan wajib pajak akan tumbuh, diantaranya melalui peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur yang mendukung sarana pelayanan seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), dan penggunaan sistem informasi dan teknologi yang dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sekaligus meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam bidang perpajakan.

Bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kondisi sistem administrasi suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, Penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Salah satu upaya penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada Wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara, untuk itu dibentuk tim modernisasi administrasi perpajakan modern dengan sasaran tercapainya tingkat kepatuhan sukarela Wajib Pajak yang tinggi.

Dapat disimpulkan bahwa aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan

Tempat pelayanan Terpadu (TPT). Penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan pemikiran di atas, maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran seperti gambar 2.1 :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Maka, Variabel dalam model penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan (X) Sebagai variabel bebas (independent Variable)
2. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Sebagai variabel terikat (dependent variable)

2.8 Hipotesis Penelitian

Pengertian Hipotesis menurut Nina Setyaningsih menjelaskan bahwa :

“Hipotesis diartikan sebagai pernyataan statistik tentang parameter populasi atau bisa dikatakan bahwa hipotesis adalah taksiran terhadap parameter populasi melalui data-data sampel.¹⁵

Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Medan Kota.

¹⁵ Nina Setyaningsih, **Pengolahan Data Statistik Dengan SPSS 16.0**: Salemba Infotek, Jakarta, 2009, hal 118

Hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris. Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka penulis berhipotesis yaitu : **“Kualitas Pelayanan Pajak memiliki Peningkatan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota”**.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid, dan reliable tentang suatu hal (variabel tertentu). Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa objek penelitian digunakan untuk mendapatkan data sesuai tujuan dan kegunaan tertentu. Objek yang penulis gunakan dalam penelitian adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota. Penelitian ini dilaksanakan pada kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota.

3.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan survey, karena adanya variabel-variabel yang akan diteliti hubungannya serta tujuannya untuk

menyajikan gambaran secara terstruktur, fakt yual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar variabel yang diteliti.

Adapun penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Penelitian yang mendeskripsikan karakteristik dari suatu populasi tentang suatu fenomena yang diamati.

Metode deskriptif dalam penelitian ini memberikan gambaran mengenai objek penelitian dengan mengangkat fakta-fakta yang ada, dalam hal ini yaitu untuk mengamati unsur-unsur dari kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak.

Semakin sampel besar, semakin hasilnya mencerminkan populasi. Penelitian survey dapat digunakan untuk maksud penjajakan (eksploratif), menguraikan (deskriptif), penjelasan (eksplanatory) yaitu untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis, evaluasi, prediksi atau meramalkan kejadian tertentu dimasa yang akan datang, penelitian operasional dan pengembangan indikator-indikator sosial.

3.3 Definisi Variabel dan Operasional Variabel Penelitian

Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian atau penelitian. Sedangkan Definisi operasional variabel diantaranya dikemukakan bahwa definisi yang didasarkan atas sifat-sifat hal yang didefinisikan yang dapat diamati (diobservasi) sehingga apa yang dilakukan oleh peneliti terbuka untuk diuji kembali oleh orang lain.

3.3.1 Variabel Terikat (Dependent Variable)

Menurut Nanang Martono merupakan **“Variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas”**.¹⁶ Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan yang mana wajib pajak dapat memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya yang disertai dengan kesadaran dalam dirinya sehingga dapat berbuat sesuai dengan peraturan pajak yang telah ditetapkan.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dilihat dari kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke kantor Pajak, Kepatuhan dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar, dan kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak.

3.3.2 Variabel Bebas (Independent Variable)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel yang lain, yang pada umumnya berada dalam urutan tata waktu yang terjadi lebih dulu.¹⁷ Variabel bebas pada penelitian ini adalah: Kualitas Pelayanan pajak (X). Kualitas Pelayanan Pajak dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh petugas pajak untuk membantu, membimbing, atau menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan atau dibutuhkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Dengan terciptanya kondisi pelayanan yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih menyenangkan bagi wajib pajak, maka akan menimbulkan dampak positif yaitu kerelaan dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

¹⁶ Nanang Martono, **Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder**, Edisi Revisi 2: Rajawali Pers, Lyon, 2014, hal 61

¹⁷ **Loc.cit.**, hal 61

3.4 Populasi Dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi Penelitian

Menurut Abuzar Asra, dkk dikatakan bahwa **Populasi adalah kumpulan dari seluruh unsur atau elemen atau unit pengamatan (observation unit) yang akan diteliti.**¹⁸

Di dalam penelitian ini yang dimaksud dengan Populasi adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota.

3.4.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari unsur atau elemen atau unit pengamatan dari populasi yang sedang dipelajari tersebut.¹⁹Sampel yang akan digunakan dari penelitian ini dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada Wajib Pajak Orang Pribadi adalah 100 responden Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dalam kantor Pelayanan pajak Pratama Medan Kota. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan Rumus Slovin. Rumus Slovin sebagai berikut:

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

Dimana :

n = Jumlah sampel

¹⁸ Abuzar Asra, dkk., **Metode Penelitian Survei**: In Media, Bogor, 2014, hal 70

¹⁹ **Loc.cit.**, hal 70

N = Jumlah Populasi

e = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel, presisi yang digunakan dalam penelitian ini 10%, sehingga ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{15580}{1 + (15580 \times 0,1^2)} \\
 &= 99.36 \% \\
 &= 100 \text{ Sampel (dibulatkan)}
 \end{aligned}$$

Dengan hasil yang telah di hitung maka jumlah sampel yang diambil (pembulatan) ialah 100 dari jumlah populasi sebanyak 15.580 wajib pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Kota.

3.4.3 Jenis Data

1. Data Primer

Menurut Danang Sunyoto **Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya oleh peneliti.**²⁰ Penelitian ini data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Kota.

2. Data Sekunder

²⁰ Danang Sunyoto, **Analisis Data Ekonomi Dengan Menggunakan SPSS**, Cetakan ke 1: Indeks, Jakarta Barat, 2013, hal 190

Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya yang berupa brosur, literatur, majalah dan bacaan lainnya yang ada hubungannya dengan penelitian.²¹

3.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Angket (Kuesioner) adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Variasi jenis instrumen peneliti adalah angket, ceklis atau daftar centang dalam pedoman pengamatan.

Menurut Morissan “**Skala Likert merupakan salah satu skala yang paling banyak digunakan pada penelitian social**”.²² Dalam prosedur skala likert ini adalah menentukan skor atas setiap keterangan dalam kuesioner yang disebarkan, dimana responden diminta mengisi daftar keterangan dengan jumlah kategori sebanyak lima dan semua jawaban responden dihitung dengan menggunakan skor. Dalam penelitian ini terdiri lima jawaban yang mengandung variasi nilai bertingkat, yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), kurang setuju (KS).

Tabel 3.1
Instrumen Skala Likert

²¹ **Ibid.**, hal 191

²² Morissan, **Metode Penelitian Survei**: Kencana, Jakarta, 2012, hal 88

Sumber :

3.6

Data

3.6.1 Uji

No.	Pertanyaan	Skor
01.	Sangat Setuju (SS)	5
02.	Setuju (S)	4
03.	Kurang Setuju (KS)	3
04.	Tidak Setuju (KS)	2
05.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Morissan

Metode

Analisis

Validitas

Menurut J. Supranto dan Nandan Limakrisna “**Tipe Validitas yang digunakan adalah validitas konstruk (*Validiyt Construct*) yang menentukan validitas dengan cara mengklorrelasikan antar skor yng diperoleh masing-masing item yang dapat berupa pertanyaan maupun pertanyaan dengan skor totalnya.**”²³

Pengujian Validitas ini menggunakan *pearson correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan tolak skor memiliki tingkat signifikan 0.05 maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya. Rumus korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus produk moment sebagai berikut :

$$rb = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{([n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2])}}$$

Keterangan :

rb = Koefisien korelasi pearson antar item instrumen yang akan digunakan

²³ J. Supranto dan Nandan Limakrisna, **Petunjuk Praktis Penelitian Ilmiah Untuk Menyusun Skripsi, Tesis, Dan Disertasi**, Edisi Keempat: Mitra Wacana Media, Jakarta, 2016, hal 97

k = Skor item instrumen yang akan digunakan

Y = Skor semua item instrumen dalam variabel tersebut

N = Jumlah responden dalam uji coba instrumen

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah menunjukkan pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik".²⁴ Reliabilitas menunjukkan tingkat keterandalan tertentu. Reliabel artinya, dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan.

Menghitung koefisien r untuk uji Reliabilitas dengan menggunakan rumus alpha sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(\frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas Instrumen

K = Banyaknya butir soal

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_1^2 = Varian total

²⁴ J. Supranto & Nandan Limakrisna, **Op.cit**, hal 99

Setelah alat ukur kuesioner dinyatakan valid dan reliabel maka kuesioner dikumpulkan maka data yang diperoleh kemudian di analisis.

3.7 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Banyak cara yang dapat digunakan untuk melakukan penelitian normalitas sampel. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal.

Untuk mengetahui apakah data normal atau tidak dapat dideteksi dengan melihat *normal probability plot*. Jika data (titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Tetapi jika data (titik) menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Dalam penelitian ini teknik uji normalitas yang digunakan adalah *One Sampel Kolmogorov Smirnov Test* dan *normal p-plot*. Distribusi data dinyatakan normal apabila nilai p dari *One Sample Kolmogrov-Smirnov Test* $> 0,05$, dan sebaliknya. Sedangkan, *normal probability plot Of Regression Standarized Residual* apabila data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal, maka modal regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan suatu situasi dimana adanya korelasi sempurna antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lainnya". Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk

mengetahui ada atau tidaknya Multikolinearitas maka dapat dilihat dari nilai *Varians Inflation Factor* (VIF). Bila angka VIF ada yang melebihi 10 berarti terjadinya multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residu atau pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residu pengamatan ke pengamatan lain berbeda berarti ada gejala heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut. Model regresi yang baik tidak terjadi adanya heteroskedastisitas. Cara yang digunakan untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah menggunakan uji Glejser. Uji Glejser adalah meregresikan antara variabel bebas dengan variabel residual absolute.

3.8 Model Analisis

Bahwa model regresi linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh variabel X1, atau X2 terhadap Y.

Persamaan umum suatu garis adalah $Y = a + bx$, di mana Y adalah variabel yang akan kita perkirakan nilainya, dan X adalah variabel yang menjadi dasar perkiraan kita. Lebih jauh, a mewakili suatu titik di mana garis /memotong sumbu y (sumbu variabel), dan b adalah suatu pengukuran kemiringan garis. Dengan kata lain, b menunjukkan berapa banyak Y berubah untuk setiap perubahan pada X. kemiringan garis dapat positif atau negatif tergantung pada hubungan antara X dan Y.²⁵

Persamaan umum regresi linier sederhana adalah :

$$Y = a + Bx$$

²⁵ Morissan, **Op.cit**, hal 401

Keterangan :

- Y = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan
- a = Harga Y bila X=0 (harga kontan)
- b = Angka koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen
- X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

3.9 Pengujian Hipotesis

Uji t-(t-test) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikan peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengansumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan.

Uji Statistik t disebut juga uji signifikan individual. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan Ho ditolak atau Ha diterima dari hipotesis yang telah dirumuskan.

Rumus untuk uji t sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

- t = Distribusi t
- n = jumlah Data
- r = Koefisien korelasi parsial
- r² = Koefisien determinasi

Hasil perhitungan ini selanjutnya di bandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05 kriteria yang digunakan sebagai dasar perbandingan sebagai berikut :

Ho diterima jika nilai *thitung* < *ttabel* atau nilai sig > α

Ho diterima jika nilai *thitung* > *ttabel* atau nilai sig < α

Bila terjadi penerimaan Ho maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan, sedangkan bila Ho ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan.