

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI LINGKUNGAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN BARAT

Yunita Sari Rioni, SE, M.Si, Ak

Dosen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi

Dwi Saraswati, S.Pd, M.Si

Dosen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, kualitas pelayanan kantor pajak, modernisasi sistem administrasi sistem administrasi perpajakan serta sanksi administratif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif yaitu penelitian yang mempunyai tujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menggunakan data primer. Pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 sampel dari total 124.872 populasi penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah para Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak Medan Barat. Data diolah dengan menggunakan model regresi berganda. Hasil penelitian ini dengan menggunakan uji F membuktikan bahwa secara simultan kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, kualitas pelayanan kantor pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan serta sanksi administratif berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan secara parsial dengan menggunakan uji t membuktikan bahwa kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan kantor pajak, serta sanksi administratif berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sedangkan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata Kunci : *Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, kualitas pelayanan kantor pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan serta sanksi administratif*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penerimaan pajak merupakan satu komponen yang menjadi sumber penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang akan digunakan untuk membiayai pembangunan negara di segala sektor. Besarnya penerimaan pajak dapat mendukung perekonomian dalam rangka perwujudan pembangunan nasional. Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung terus menerus dan berkesinambungan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materil maupun spirituil. Untuk merealisasikan tujuan tersebut perlu memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Usaha memandirikan bangsa atau negara dalam membiayai pembangunan dilakukan dengan cara menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri. Pajak merupakan salah satu sumber dana yang paling potensial dalam rangka membiayai proses pembangunan, oleh karena itu pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak harus terus mengupayakan dukungan masyarakat agar dapat meningkatkan kesadarannya untuk patuh dalam membayar pajak.

Peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak sebagai salah satu sumber pembiayaan yang masih dimungkinkan dan terbuka luas didasarkan pada jumlah pembayar pajak dari tahun ke tahun yang diharapkan semakin banyak seiring dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk dan kesejahteraan masyarakat. Pajak merupakan penerimaan negara yang akan digunakan untuk pembiayaan umum dari segala kegiatan pemerintah, bahkan pajak juga merupakan salah satu tolak ukur dari keberhasilan perekonomian suatu negara. Ketercapaian dalam proses penerimaan pajak dari masyarakat sangat bergantung kepada tingkat kepatuhan masyarakat sebagai Wajib Pajak. Langkah kongkrit yang mungkin dapat dilakukan oleh Dirjen Pajak adalah memaksimalkan pelayanan di masing-masing Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang tersebar di seluruh Indonesia. Kantor Pelayanan Pajak

sebagai ujung tombak bagi Dirjen Pajak dalam memungut pajak dari masyarakat hendaknya mengkaji faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak para Wajib Pajak yang ada di wilayah kerjanya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dan untuk mengetahui bukti empiris faktor-faktor apa saja yang dapat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di lingkungan KPP Pratama Medan Barat, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, kualitas pelayanan kantor pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, serta sanksi administratif dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di lingkungan KPP Pratama Medan Barat secara simultan?
2. Apakah kesadaran membayar pajak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di lingkungan KPP Pratama Medan Barat secara parsial?
3. Apakah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di lingkungan KPP Pratama Medan Barat secara parsial?
4. Apakah kualitas pelayanan kantor pajak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di lingkungan KPP Pratama Medan Barat secara parsial?
5. Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di lingkungan KPP Pratama Medan Barat secara parsial?
6. Apakah sanksi administratif dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di lingkungan KPP Pratama Medan Barat secara parsial?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, kualitas pelayanan kantor pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, serta sanksi administratif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di lingkungan KPP Pratama Medan Barat secara simultan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di lingkungan KPP Pratama Medan Barat secara parsial.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di lingkungan KPP Pratama Medan Barat secara parsial.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kantor pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat secara parsial.
5. Untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di lingkungan KPP Pratama Medan Barat secara parsial.
6. Untuk mengetahui pengaruh sanksi administratif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat secara parsial.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. LANDASAN TEORI

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dalam hal perpajakan berarti merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan dilaksanakan menurut peraturan perundang-undangan perpajakan.

Wajib Pajak patuh berarti wajib pajak yang mengetahui dan melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya dengan benar sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Kewajiban dan hak Wajib Pajak ini harus dijalankan dengan seimbang, apabila Wajib Pajak telah melaksanakan kewajibannya dalam perpajakan maka Wajib Pajak dapat mendapatkan haknya.

Wajib Pajak patuh adalah Wajib Pajak yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan

Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. Hal ini untuk memotivasi para Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya serta meningkatkan beberapa kriteria yang harus dipenuhi untuk menjadi Wajib Pajak patuh, pemerintah memberikan beberapa kriteria yang harus dipenuhi untuk menjadi Wajib Pajak patuh. Dasar hukum penetapan kriteria Wajib Pajak patuh ini adalah Undang-undang No.16 tahun 2000 mengenai ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, dan KMK No.554/KMK.04/2000 j.o KMK No.235/KMK.03/2003 tentang Penentuan Wajib Pajak Patuh.

Kepatuhan pajak adalah istilah yang rumit untuk didefinisikan. Sederhananya, kepatuhan pajak mengacu pada memenuhi semua kewajiban pajak sebagaimana ditentukan oleh hukum secara bebas dan benar (Marti 2010). Santoso (2008) mengemukakan pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, atau pun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Menurut Nurmantu (2003) terdapat dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian surat pemberitahuan. Apabila Wajib Pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Tahunan sebelum batas waktu maka dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Pembahasan masalah kepatuhan Wajib Pajak tidak terlepas dari analisa terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan tersebut. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut :

a. Kesadaran Membayar Pajak.

Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar kewajiban pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak. Karakteristik Wajib Pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial, dan ekonomi akan dominan membentuk perilaku Wajib Pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Penyuluhan pajak yang dilakukan secara intensif dan berkelanjutan akan dapat meningkatkan pemahaman Wajib Pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud kegotong-royongan nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional (Suryadi,2006).

b. Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Pajak

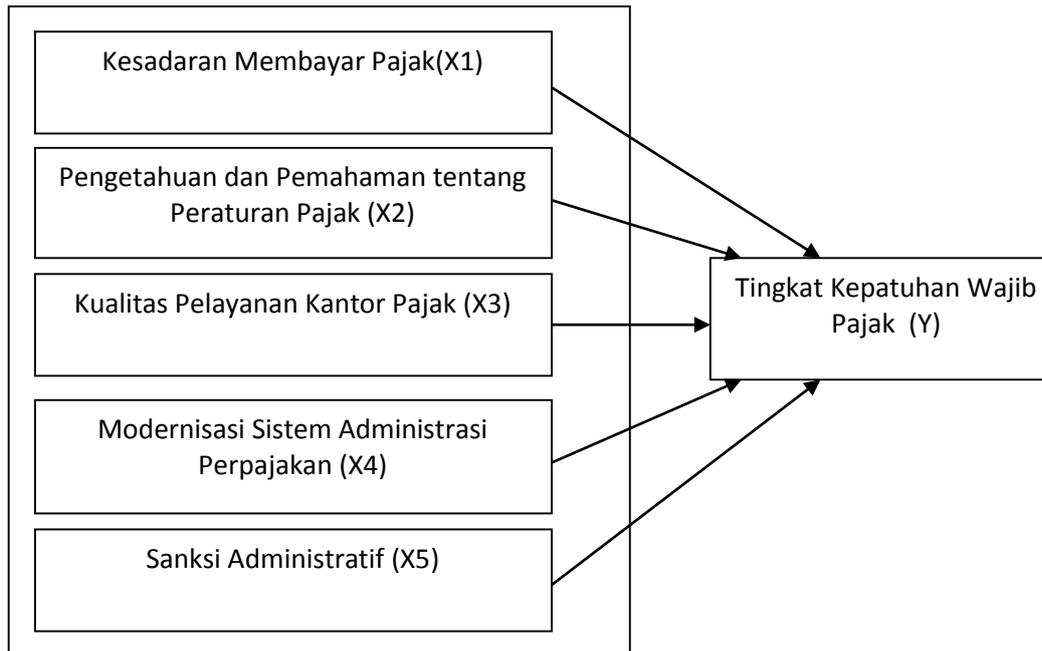
Pengetahuan adalah hasil kerja fikir (penalaran) yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara (Widayanti dan Nurlis, 2010). Widayanti dan Nurlis (2010) juga menguraikan beberapa indikator bahwa Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu: (1) Kepemilikan NPWP, setiap Wajib Pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak. (2) Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak. Apabila Wajib Pajak telah mengetahui kewajibannya sebagai Wajib Pajak, maka mereka akan melakukannya, salah satunya adalah membayar pajak. (3) Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Semakin tahu dan paham Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini tentu akan mendorong setiap Wajib Pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik. (4) Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak. Dengan mengetahui dan memahami mengenai tarif pajak yang berlaku, maka akan dapat mendorong Wajib Pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak sendiri secara benar. (5) Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak. (6) Wajib Pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti.

c. Kualitas Pelayanan Kantor Pajak

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2007). Tjiptono (2007) juga menyimpulkan bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/ persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang/ persepsi konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumenlah yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

B. KERANGKA KONSEPTUAL

Adapun gambaran kerangka konsep dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



III. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian asosiatif yaitu penelitian yang mempunyai tujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

A. Defenisi Operasional Variabel

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan lima variabel bebas (independen) yang terdiri dari kesadaran membayar pajak (X1), pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak (X2), kualitas pelayanan kantor pajak (X3), modernisasi sistem administrasi perpajakan (X4), serta sanksi administratif (X5) dan satu variabel terikat (dependen) yaitu tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

B. Populasi dan Sampel

Jumlah populasi Wajib Pajak Orang Pribadi tahun 2016 per tanggal 31 Maret 2016 tercatat sebanyak 124.872 orang yang terdaftar dalam KPP Pratama Medan Barat yang terdiri dari 6 (enam) Kecamatan. jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

C. Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer sehingga instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini mengacu pada kuesioner dari peneliti terdahulu yang telah meneliti tentang kepatuhan Wajib Pajak.

D. Teknik Analisis Data

Cara yang akan digunakan oleh penulis untuk mengelola data yang diperoleh agar dapat menghasilkan suatu hasil penelitian yang dapat dibuktikan secara empiris. Mengingat pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner, maka faktor kesungguhan responden dalam menjawab kuesioner merupakan hal yang penting. Oleh karena itu, perlu dilakukan terlebih dahulu pengujian terhadap data hasil kuesioner melalui uji validitas dan uji reliabilitas terhadap jawaban kuesioner yang akan digunakan sebagai data dalam penelitian ini. Data yang baik setidaknya harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Sebelum data kuesioner digunakan dalam penelitian ini, peneliti terlebih dahulu melakukan uji validitas terhadap kuesioner yang dijadikan instrumen dalam penelitian ini. Tujuan adalah untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan untuk mengukur setiap variabel dalam penelitian ini valid atau tidak. Dengan kata lain kuesioner yang dimaksud dapat mengukur dengan tepat variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu untuk variabel independen meliputi kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, kualitas pelayanan kantor pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, serta sanksi administratif sedangkan variabel dependennya adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *software SPSS* dengan melihat tingkat korelasinya dan menggunakan taraf signifikan 5%. Ringkasan hasil pengujian dengan *software* tersebut adalah sebagai berikut :

a. Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tabel 4.1. Uji Validitas Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

KORELASI ANTARA	NILAI KORELASI	NILAI SIG (2 Tailed)	KESIMPULAN
Kuesioner 1 dengan Jumlah	0.592	0.000	Valid
Kuesioner 2 dengan Jumlah	0.787	0.000	Valid
Kuesioner 3 dengan Jumlah	0.717	0.000	Valid
Kuesioner 4 dengan Jumlah	0.690	0.000	Valid

Dari tabel di atas diketahui bahwasannya seluruh kuesioner yang digunakan sebagai instrumen untuk mengukur tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah valid dengan variasi nilai signifikan 0.000 adalah lebih kecil dari $\alpha = 0.05$. Kuesioner ini memiliki validitas yang tinggi sehingga varian kesalahannya adalah kecil dan data yang terkumpul merupakan data yang dapat dipercaya.

b. Uji Validitas Kuesioner Kesadaran Membayar Pajak

Tabel 4.2. Uji Validitas Kuesioner Kesadaran Membayar Pajak

KORELASI ANTARA	NILAI KORELASI	NILAI SIG (2 Tailed)	KESIMPULAN
Kuesioner 5 dengan Jumlah	0.584	0.000	Valid
Kuesioner 6 dengan Jumlah	0.737	0.000	Valid
Kuesioner 7 dengan Jumlah	0.753	0.000	Valid

Kuesioner 8 dengan Jumlah	0.594	0.000	Valid
Kuesioner 9 dengan Jumlah	0.429	0.000	Valid

Dari tabel di atas diketahui bahwasannya seluruh kuesioner yang digunakan sebagai instrumen untuk mengukur kesadaran membayar pajak adalah valid dengan nilai signifikan 0.000 adalah lebih kecil dari $\alpha = 0.05$. Kuesioner ini memiliki validitas yang tinggi sehingga varian kesalahannya adalah kecil dan data yang terkumpul merupakan data yang dapat dipercaya

c. Uji Validitas Kuesioner Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Pajak

Tabel 4.3. Uji Validitas Kuesioner Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Pajak

KORELASI ANTARA	NILAI KORELASI	NILAI SIG (2 Tailed)	KESIMPULAN
Kuesioner 10 dengan Jumlah	0.640	0.000	Valid
Kuesioner 11 dengan Jumlah	0.655	0.000	Valid
Kuesioner 12 dengan Jumlah	0.579	0.000	Valid
Kuesioner 13 dengan Jumlah	0.410	0.000	Valid
Kuesioner 14 dengan Jumlah	0.564	0.000	Valid

Dari tabel di atas diketahui bahwasannya seluruh kuesioner yang digunakan sebagai instrumen untuk mengukur pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak adalah valid dengan nilai signifikan 0.000 adalah lebih kecil dari $\alpha = 0.05$. Kuesioner ini memiliki validitas yang tinggi sehingga varian kesalahannya adalah kecil dan data yang terkumpul merupakan data yang dapat dipercaya.

d. Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan Kantor Pajak

Tabel 4.4. Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan Kantor Pajak

KORELASI ANTARA	NILAI KORELASI	NILAI SIG (2 Tailed)	KESIMPULAN
Kuesioner 15 dengan Jumlah	0.768	0.000	Valid
Kuesioner 16 dengan Jumlah	0.622	0.000	Valid
Kuesioner 17 dengan Jumlah	0.600	0.000	Valid
Kuesioner 18 dengan Jumlah	0.708	0.000	Valid

Dari tabel di atas diketahui bahwasannya seluruh kuesioner yang digunakan sebagai instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan kantor Pajak adalah valid dengan nilai signifikan 0.000 adalah lebih kecil dari $\alpha = 0.05$. Kuesioner ini memiliki validitas yang tinggi sehingga varian kesalahannya adalah kecil dan data yang terkumpul merupakan data yang dapat dipercaya.

e. Uji Validitas Kuesioner Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

**Tabel 4.5. Uji Validitas Kuesioner
Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan**

KORELASI ANTARA	NILAI KORELASI	NILAI SIG (2 Tailed)	KESIMPULAN
Kuesioner 19 dengan Jumlah	0.571	0.000	Valid
Kuesioner 20 dengan Jumlah	0.518	0.000	Valid
Kuesioner 21 dengan Jumlah	0.531	0.000	Valid
Kuesioner 22 dengan Jumlah	0.579	0.000	Valid

Dari tabel di atas diketahui bahwasannya seluruh kuesioner yang digunakan sebagai instrumen untuk mengukur modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah valid dengan nilai signifikan 0.000 adalah lebih kecil dari $\alpha = 0.05$. Kuesioner ini memiliki validitas yang tinggi sehingga varian kesalahannya adalah kecil dan data yang terkumpul merupakan data yang dapat dipercaya.

f. Uji Validitas Kuesioner Sanksi Administratif

Tabel 4.6. Uji Validitas Kuesioner Sanksi Administratif

KORELASI ANTARA	NILAI KORELASI	NILAI SIG (2 Tailed)	KESIMPULAN
Kuesioner 23 dengan Jumlah	0.390	0.000	Valid
Kuesioner 24 dengan Jumlah	0.770	0.000	Valid
Kuesioner 25 dengan Jumlah	0.446	0.000	Valid
Kuesioner 26 dengan Jumlah	0.798	0.000	Valid
Kuesioner 27 dengan Jumlah	0.567	0.000	Valid

Dari tabel di atas diketahui bahwasannya seluruh kuesioner yang digunakan sebagai instrumen untuk mengukur sanksi administratif adalah valid dengan nilai signifikan 0.000 adalah lebih kecil dari $\alpha = 0.05$. Kuesioner ini memiliki validitas yang tinggi sehingga varian kesalahannya adalah kecil dan data yang terkumpul merupakan data yang dapat dipercaya.

2. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, maka selanjutnya peneliti melakukan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang sudah valid. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang, atau dengan kata lain jika kuesioner tersebut dicobakan secara berulang-ulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *software SPSS* dengan melihat nilai koefisien *Cronbach Alpha* instrumen masing-masing variabel. Instrumen dikatakan reliabel bila memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 Ringkasan hasil pengujian dengan *software* tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7. Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

NO	Variabel	Cronbach Alpha	Batas Reliabilitas	Kesimpulan
1	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	0.775	0.600	Reliabel
2	Kesadaran Membayar Pajak (X1)	0.746	0.600	Reliabel
3	Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan (X2)	0.715	0.600	Reliabel
4	Kualitas Pelayanan Kantor Pajak (X3)	0.765	0.600	Reliabel
5	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X4)	0.678	0.600	Reliabel
6	Sanksi Administratif (X5)	0.730	0.600	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwasanya seluruh instrumen kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini adalah reliabel dengan masing-masing nilai *Cronbach Alpha* 0.775, 0.746, 0.715, 0.765, 0.678, dan 0.730 adalah lebih besar dari 0.600 yang berarti kuesioner yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.

3. Analisis Statistik Deskriptif Data Penelitian

Gambaran ringkasan data-data penelitian seperti *mean*, *standard deviation*, *variance*, serta nilai *minimum* dan maksimum dari jawaban kuesioner penelitian dari masing-masing variabel penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
Y	100	3.00	5.00	3.9050	.47511	.226
X1	100	2.80	4.80	3.5800	.44721	.200
X2	100	2.00	4.60	3.6720	.49850	.249
X3	100	3.00	5.00	4.0025	.47207	.223
X4	100	3.00	5.00	4.2175	.39673	.157
X5	100	2.00	4.20	3.3800	.46232	.214
Valid (listwise)	N 100					

Dari tabel *descriptive statistics* di atas diketahui bahwasannya nilai rata-rata jawaban kuesioner untuk mengukur tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) adalah sebesar 3.90. Rata-rata jawaban kuesioner untuk mengukur kesadaran membayar pajak (X1) adalah sebesar 3.58. Rata-rata jawaban kuesioner untuk mengukur pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak (X2) adalah sebesar 3.67. Rata-rata jawaban kuesioner untuk mengukur kualitas pelayanan kantor pajak (X3) adalah sebesar 4.00. Rata-rata jawaban kuesioner untuk mengukur modernisasi sistem administrasi perpajakan (X4) adalah sebesar 4.21. Rata-rata jawaban kuesioner untuk mengukur sanksi administratif (X5) adalah sebesar 3.38. Dari rata-rata jawaban kuesioner yang diberikan responden menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, kualitas pelayanan kantor pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, serta sanksi administratif pada lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat sudah baik.

4. Uji Asumsi Klasik Data Penelitian

Untuk keperluan analisis dengan menggunakan model regresi, maka variabel yang dioperasikan harus memenuhi persyaratan sehingga tidak menimbulkan hasil yang bias dalam pengujian. Persyaratan tersebut adalah data yang digunakan harus berdistribusi normal, tidak terjadi

multikolinearitas antar variabel independen serta tidak adanya gejala heteroskedastisitas dalam variabel yang digunakan dalam penelitian.

a. Uji Normalitas

Untuk menentukan data berdistribusi normal atau tidak dapat digunakan rasio skewness dan rasio kurtosis berdasarkan *variabel unstandardized residual*. Rasio skewness dapat diketahui dengan membagikan nilai skewness dengan standard error skewness, sedangkan rasio kurtosis dapat diketahui dengan membagikan nilai kurtosis dengan standard error kurtosis. Apabila kedua rasio berada diantara -2 dan +2 maka distribusi data adalah normal.

Tabel 4.8. Hasil Uji Normalitas Data

	<i>N</i>	<i>Skewness</i>	<i>Kurtosis</i>		
	<i>Statistic</i>	<i>Statistic</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Statistic</i>	<i>Std. Error</i>
<i>Unstandardized Residual</i>	100	.233	.241	-.160	.478
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Primer Olahan Pada Lampiran 12

$$\text{Rasio Skewness} = \frac{0.233}{0.241} = 0.967$$

$$\text{Rasio Kurtosis} = \frac{-0.160}{0.478} = -0.335$$

Kedua Rasio berada diantara -2 dan +2. Hal ini berarti data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Uji ini dilakukandengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebasnya. Apabila nilai VIF adalah < 10, maka hal ini berarti variabel bebas tidak memiliki masalah multikolinearitas.

Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardize d Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>			<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
<i>(Constant)</i>	.985	.681		.1446	.152		
KesadaranMembayarPajak	.210	.046	.260	4.675	.000	.315	3.117
PengetahuanDanPemahaman TentangPeraturanPajak	.002	.043	.003	.048	.962	.356	2.813
KualitasPelayananKantorPajak	.443	.052	.453	8.531	.000	.354	2.824
ModernisasiSistem AdministrasiPerpajakan	.133	.063	.109	2.108	.038	.371	2.693
SanksiAdministratif	.211	.042	.266	5.077	.000	.364	2.748

a. *Dependent Variable: Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*

Dari tabel di atas diketahui bahwasanya nilai *variance inflation factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebasnya adalah < 10. Hal ini berarti variabel independennya terbebas dari masalah multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam menggunakan model regresi harus memenuhi persyaratan kesamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya atau disebut Homoskedastisitas. Cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi adanya Heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji *Glejser*. Data yang terbebas dari gejala Heteroskedastisitas adalah data yang memiliki nilai signifikansi lebih besar dari Alpha 5%. Nilai signifikansi dapat diketahui dengan meregresikan nilai *absolute residual* (*abresid variable*) terhadap variabel bebas.

**Tabel 4.10. Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.1240	.366		3.392	.001
KesadaranMembayarPajak	.009	.025	.062	.350	.727
PengetahuanDanPemahaman TentangPeraturanPajak	.027	.023	.153	1.157	.250
KualitasPelayananKantorPajak	.014	.028	.083	.495	.622
ModernisasiSistem AdministrasiPerpajakan	.012	.034	.056	.340	.734
SanksiAdministratif	.002	.022	.014	.085	.932

a. Dependent Variable: Abresid

Jika kita menggunakan $\alpha = 5\%$. Dari tabel di atas diketahui bahwasannya nilai signifikan dari masing-masing variabel bebas lebih besar dari α atau dengan kata lain tidak ada yang signifikan secara statistik. Hal ini berarti seluruh variabel tidak mengalami masalah heteroskedastisitas, atau dengan kata lain terdapat kesamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya atau disebut Homoskedastisitas.

5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk melihat apakah benar dugaan awal peneliti bahwa ada pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, kualitas pelayanan kantor pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan sanksi administratif secara simultan dan parsial terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Medan Barat. Untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen mempengaruhi variabel dependen serta seberapa besar kontribusi variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen maka akan dilihat Nilai *R* dan *R Square* pada tabel *Model Summary*.

a. Analisis Koefisien Determinasi

Berikut ini hasil perhitungan dengan menggunakan *software* SPSS untuk mengetahui koefisien determinasi :

**Tabel 4.11. Koefisien Determinasi
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.952 ^a	.906	.901	.54109

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai *R* adalah 0.952. Hal ini berarti kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, kualitas pelayanan kantor pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan sanksi administratif berpengaruh kuat terhadap

tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Medan Barat. Nilai *R Square* adalah 0.906. Hal ini berarti tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Medan Barat 90.6% dipengaruhi oleh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, kualitas pelayanan kantor pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan sanksi administratif.

b. Uji F

Uji-F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya secara simultan. Dari hasil uji F, maka pada tabel *Anova* dapat diketahui nilai dari *level of significant*. Apabila nilai signifikan lebih kecil dari Alpha 5 % maka secara simultan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikatnya, begitu pula sebaliknya. Berikut ini hasil ringkasan uji F yang dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS:

Tabel 4.12. Hasil Uji F
ANOVA^b

	<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
	Regression	265.039	5	53.008	181.052	.000 ^a
1	Residual	23.521	94	.293		
	Total	292.560	99			

a. Predictors:
(Constant), Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Tentang Peraturan Pajak, Kualitas Pelayanan Kantor Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sanksi Administratif

b. Dependent Variable: Tingkat Kepatuhan wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan tabel di atas jika menggunakan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ maka dapat dibandingkan bahwa signifikansi $< \alpha$ atau $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti secara simultan kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, kualitas pelayanan kantor pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan sanksi administratif berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Medan Barat.

c. Uji t

Uji-t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya secara parsial. Proses perhitungan menggunakan SPSS melalui analisis regresi linier dan hasilnya dapat dilihat pada tabel *Coefficients*. Dari hasil uji t, maka akan diketahui *level of significant* dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Apabila nilai signifikan lebih kecil dari Alpha 5 % maka secara parsial variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikatnya, dan begitu pula sebaliknya. Berikut ini hasil ringkasan uji t yang dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS:

**Tabel 4.13. Hasil Uji t
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.985	.681		1.446	.152
KesadaranMembayarPajak	.210	.046	.260	4.604	.000
PengetahuanDanPemahaman TentangPeraturanPajak	.002	.043	.048	.048	.962
KualitasPelayananKantorPajak	.443	.052	.453	8.531	.000
ModernisasiSistem AdministrasiPerpajakan	.133	.063	.109	2.108	.038
SanksiAdministratif	.211	.042	.266	5.077	.000

a. *Dependent Variable: TingkatKepatuhanWajibPajakOrangPribadi*

Berdasarkan tabel di atas jika menggunakan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ (0.05) maka dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi keempat variabel bebas yaitu kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan kantor pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan sanksi administratif adalah sebesar **0.000** dan **0.038** hal ini berarti nilai signifikansi $< \alpha$ (0.05) maka secara parsial keempat variabel ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan satu variabel lainnya yaitu pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh tidak signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dikarenakan nilai signifikansi variabel adalah sebesar 0.962 lebih besar dari α 5% (0.05).

Dari tabel di atas dapat juga diketahui hasil persamaan regresi yaitu sebagai berikut :

$$\text{KSAI} = 0,985 + 0,210 \text{ Kesadaran membayar pajak} + 0,002 \text{ Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak} + 0,443 \text{ Kualitas pelayanan kantor pajak} + 0,133 \text{ Modernisasi sistem administrasi perpajakan} + 0,211 \text{ Sanksi administratif}$$

Dari persamaan regresi di atas dapat disimpulkan bahwa :

1. Nilai konstanta 0,985 berarti bahwa setiap ada kenaikan rata-rata variabel diluar model akan berdampak pada kenaikan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 0,985 satuan
2. Koefisien kesadaran membayar pajak sebesar 0.210 dapat diartikan bahwa jika kesadaran membayar pajak meningkat satu-satuan maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan meningkat sebesar 0.210 satuan.
3. Koefisien pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak sebesar 0.002 dapat diartikan bahwa jika pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak meningkat satu-satuan maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan meningkat sebesar 0.002 satuan.
4. Koefisien kualitas pelayanan kantor pajak sebesar 0.443 dapat diartikan bahwa jika kualitas pelayanan kantor pajak meningkat satu-satuan maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan meningkat sebesar 0.443 satuan.
5. Koefisien modernisasi sistem administrasi perpajakan sebesar 0.133 dapat diartikan bahwa jika modernisasi sistem administrasi perpajakan meningkat satu-satuan maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan meningkat sebesar 0.133 satuan.
6. Koefisien sanksi administratif sebesar 0.211 dapat diartikan bahwa jika modernisasi sanksi administratif meningkat satu-satuan maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan meningkat sebesar 0.211 satuan.

B. Pembahasan

Dari analisa terhadap data penelitian maka hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil uji statistik yang telah dilakukan terlihat bahwa variabel kesadaran membayar pajak menunjukkan pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dari hasil regresi linear berganda kesadaran membayar pajak mempunyai nilai koefisien positif sebesar 0,210 artinya jika kesadaran membayar pajak meningkat satu-satuan maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan meningkat sebesar 0.210 satuan. Maka hasil penelitian ini menunjukkan sejalan dengan hasil penelitian Utami, dkk (2012), Mutia (2014), dan Sapriadi (2013).

Hasil penelitian ini juga bisa mengungkapkan bahwa perlu adanya upaya dari Direktorat Jendral Pajak untuk membuat sebuah program yang dapat menggugah hati masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dalam memenuhi kewajiban pajaknya sebagai bentuk kepatuhan warga negara terhadap peraturan perpajakan yang berlaku di negara Republik Indonesia. Dengan adanya rasa kesadaran Wajib Pajak maka kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar dan melaksanakan kewajiban perpajakannya secara tepat waktu akan semakin tinggi.

2. Variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan memiliki nilai signifikan sebesar 0,962 lebih besar dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan secara parsial memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Dari hasil regresi linear berganda variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan mempunyai nilai koefisien positif sebesar 0,002 artinya jika variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan meningkat satu-satuan maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan meningkat sebesar 0.002 satuan. Maka hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Utami (2012), Mutia (2014) dan Anita (2012).

Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan dapat diartikan sebagai kemampuan seorang Wajib Pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak yang akan dibayar, maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan. Dengan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan yang dimiliki maka Wajib Pajak mengerti bagaimana pentingnya dan fungsinya dalam membayar kewajiban pajaknya. Tidak berpengaruhnya pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi karena masih banyak Wajib Pajak yang belum mengerti peraturan-peraturan perpajakan, selain itu anggapan masyarakat mengenai penggunaan dari pajak yang mereka bayarkan. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat lebih memperhatikan Wajib Pajaknya dengan sering melakukan sosialisasi dan penyuluhan pada Wajib Pajak terkait segala peraturan perpajakan yang berlaku saat ini.

3. Variabel kualitas pelayanan kantor pajak memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan kantor pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Dari hasil regresi linear berganda variabel kualitas pelayanan kantor pajak mempunyai nilai koefisien positif sebesar 0,443 artinya jika kualitas pelayanan kantor pajak meningkat satu-satuan maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan meningkat sebesar 0.443 satuan. Maka hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Mutia (2014), Sapriadi (2013), dan Anita (2012).

Pada penelitian ini kualitas pelayanan Kantor Pajak Pratama Medan Barat sudah bisa dapat dikatakan baik. Namun selama melakukan pengumpulan data, peneliti mendapatkan sedikit keluhan dari beberapa Wajib Pajak yang menyatakan bahwa sering petugas pajak Kantor Pajak Pratama Medan Barat tidak bisa menjawab atau memberikan pengarahan yang jelas kepada Wajib Pajak terutama terkait peraturan-peraturan terbaru yang berlaku saat ini. Kritik-kritik seperti ini yang sebaiknya lebih diperhatikan oleh Kantor Pajak Pratama Medan Barat untuk kedepannya. Diharapkan juga berdasarkan penelitian ini Kantor Pajak Pratama Medan Barat dapat semakin mengembangkan kualitas pelayanannya dan kualitas petugas pajaknya untuk memuaskan Wajib Pajak karena hal ini sangat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

4. Variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki nilai signifikan sebesar 0,038 lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Dari hasil regresi linear berganda variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan mempunyai nilai koefisien positif sebesar 0,133 artinya jika variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan meningkat satu-satuan maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan meningkat sebesar 0.133 satuan. Maka hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Lasnofa dan Fauzan (2002).

Dengan adanya teknologi internet yang berarti Wajib Pajak dapat lebih mudah mengakses informasi pajak dan mempermudah transaksi perpajakannya. Dan masih ada Wajib Pajak yang masih merasa kurang puas dengan kinerja aparat pajak dalam memberikan pelayanannya. Jadi sangat diharapkan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat agar lebih meningkatkan kualitas SDM petugas pajak dan lebih sering melaksanakan sosialisasi tentang sistem-sistem administrasi perpajakan, agar tujuan reformasi perpajakan dan pencapaian pajak berhasil.

5. Variabel sanksi administratif memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dapat disimpulkan variabel sanksi administratif berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Dari hasil regresi linear berganda variabel sanksi administratif mempunyai nilai koefisien positif sebesar 0,244 artinya jika sanksi administratif meningkat satu-satuan maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan meningkat sebesar 0.244 satuan. Maka hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Mutia (2014), dan Sapriadi (2013).

Penerapan sanksi diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang perpajakan. Pengenaan sanksi administratif kepada Wajib Pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri. Wajib Pajak akan patuh (karena tekanan) dan mereka berfikir adanya sanksi yang berat.

Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan merugikan Wajib Pajak.

6. Berdasarkan hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi F 0,000 lebih kecil dari 0,05, hal ini membuktikan secara simultan variabel kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, kualitas pelayanan kantor pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan sanksi administratif berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

Dari hasil penelitian dapat kita lihat bahwa perlu adanya upaya dari Direktorat Jendral Pajak untuk membuat sebuah program yang dapat menggugah hati masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dalam memenuhi kewajiban pajaknya sebagai bentuk kepatuhan warga negara terhadap peraturan perpajakan yang berlaku di negara Republik Indonesia. Dan juga mengisyaratkan kepada Direktorat Jendral Pajak agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam rangka memfasilitasi Wajib Pajak dengan prosedur pelayanan yang dapat menarik simpati para Wajib Pajak sehingga dalam proses pemenuhan kewajibannya seorang Wajib Pajak tidak menemui kendala dan semuanya dapat berjalan dengan lancar dan mudah serta tidak menyita banyak waktu serta semakin tinggi sanksi administratif yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk itu Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak harus melakukan lebih sering sosialisasi dan penyuluhan kepada para Wajib Pajak agar Wajib Pajak dapat memahami hal-hal yang berkaitan dengan kepatuhan Wajib Pajak, peraturan perpajakan, sistem administrasi pajak dan sanksi-sanksi perpajakan. Hasil dari sosialisasi dan penyuluhan tersebut sangat memungkinkan untuk meningkatnya kepatuhan para Wajib Pajak dan tercapainya pajak yang tinggi.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan dalam bab terdahulu, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kesadaran membayar pajak, Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, Kualitas pelayanan kantor pajak, Modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan Sanksi administratif secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan memiliki pengaruh tidak signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Kualitas pelayanan kantor pajak berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
5. Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
6. Sanksi administratif berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dan keterbatasan penelitian adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Wajib Pajak diharapkan agar lebih meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak dan mengerti akan fungsi pajak yang merupakan salah satu sumber penerimaan negara dalam rangka melaksanakan pembangunan negara.
2. Wajib Pajak diharapkan agar lebih meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan. Dan KPP Pratama Medan Barat agar melakukan sosialisasi sosialisasi tentang peraturan pajak agar masyarakat khususnya Wajib Pajak mengerti peraturan-peraturan pajak.
3. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap Wajib Pajak sesuai dengan konsep pelayanan prima sehingga pelaksanaan *good governance* dapat berjalan dengan baik.
4. Agar kegiatan dan tujuan reformasi perpajakan pada kantor pajak dapat berjalan dengan maksimal, maka kualitas sumber daya manusia serta pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat harus lebih ditingkatkan dengan memberikan pelatihan-pelatihan bagi aparat pajak karena dengan kualitas aparat pajak yang baik, maka Wajib Pajak akan merasa memperoleh fungsi dan guna dari pembayaran pajak. Terutama *Account Representative* (AR) pajak karena *Account Representative* (AR) pajak adalah salah satu aparat pajak yang secara langsung berhubungan dengan Wajib Pajak. Dan memberikan sosialisasi tentang sistem administrasi perpajakan agar Wajib Pajak mengerti dengan sistem administrasi pajak yang berkaitan dengan menggunakan teknologi internet.
5. Sosialisasi peraturan dan sanksi-sanksi perpajakan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat agar terus ditingkatkan sehingga masyarakat khususnya Wajib Pajak memahami tentang peraturan dan sanksi-sanksi perpajakan.
6. Penelitian selanjutnya hendaknya dilakukan pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Sumut I sehingga hasilnya bisa lebih representatif.
7. Penelitian selanjutnya hendaknya dilakukan menggunakan faktor-faktor lain yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini sehingga hasilnya bisa memberikan gambaran yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Albari, 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak*.
- Ancok, Djamiludin, 1994. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kegairahan Membayar Pajak", Prospektif, Vol. 6 No. 1, hal 27 – 28.
- Anita, Yuli, Saryadi, Sari Listyorini, 2011. *Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang tengah)*, Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.
- Ghoni, Husen Abdul, 2012. *Pengaruh Motivasi Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah*. *Jurnal Ilmiah Universitas Negeri Surabaya*.

- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ilyas, Wirawan B. dan Richard Burton, *Hukum Pajak Edisi ke-Lima*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2010.
- Jatmiko, Agus Nugroho, 2006. “Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang”. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi, Universitas Diponegoro.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak Yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.*
- KMK No.554/KMK.04/2000 j.o KMK No.235/KMK.03/2003 tentang Penentuan Wajib Pajak Patuh.*
- Lasnofa, Fasmi dan Fauzan, Misra, 2012. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang. *Simposium Nasional Akuntansi XV Banjarmasin*.
- Lovelock, C. and Wirtz, J. (2004). *Service Marketing: People, Technology and Strategy*. 5th ed. Singapore : Pearson Prentice Hall.
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Marti, L. O. (2010). Taxpayers’ attitudes and tax compliance behaviour in Kenya. *African Journal of Business & Management*, 1,112-122.
- Mutia, Sri Putri Tita. 2014. “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi emiris pada WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Padang), *Artikel Ilmiah Univ. Negeri Padang*.
- Nurmantu, Safri. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Kelompok Yayasan Obor. Jakarta.
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, Sri dan Lingga, Ita Salsalina, 2009. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, (Online), Vol.1 No.2, (majour.maranatha.edu/index.php/jurnal-akuntansi/article/.../pdf, diakses 20 Februari 2014)
- Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi kelima. Jakarta : Salemba Empat.
- Ritonga, Pandapotan 2011. “Analisis Pengaruh Kesadaran Dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Dengan Pelayanan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening Di KPP Medan Timur”, Tesis Pascasarjana Program Ilmu Akuntansi Universitas Sumatera utara.
- Rosdiana, Haula dan Irianto, Slamet Edi, 2011. *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan di Indonesia*. Jakarta: Visimedia.
- Saefudin , Deden, 2003, “Hukuman dan Penghargaan Untuk Wajib Pajak,” *Berita Pajak*, No. 1492/Tahun XXXV, p. 24 – 28.
- Santi, Anisa Nirmala dan Zulaikha, 2012. Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda Dan Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WPOP di Wilayah KPP Pratama Semarang), *Jurnal Ilmiah Universitas Diponegoro*.
- Santoso, Wahyu. 2008. “Analisis Risiko Ketidak Patuhan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak” Penelitian Terhadap Wajib Pajak Badan Di Indonesia”, Vol 5, No. 1.
- Sapriadi, Doni. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang)”, *Artikel Ilmiah Univ. Negeri Padang*.
- Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak, 2014. *Rangkuman Penerimaan SPT Tahunan KPP Medan Barat Tahun 2008-2012*
- Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak, 2014. *Data Olahan KPP Medan Barat Tahun 2008-2012*
- Sugiono. 2007. *Statistik untuk Penelitian*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Supriyati dan Nur Hidayati, 2007, ‘Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak’, *Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi* , Vol. 7, No. 1,

- Suryadi, 2006. Model kausal kesadaran, pelayanan, kepatuhan wajib pajak, dan pengaruhnya terhadap kinerja penerimaan pajak: Suatu survey di wilayah Jatim . *Jurnal Keuangan Publik. Volume4.No.1:105-121*.
- Suryana, Anandita Budi. 2012. *Mengerek Kepatuhan Wajib Pajak*. <http://www.pajak.go.id/content/article/mengerek-kepatuhan-wajib-pajak> / Diakses pada tanggal 08 Agustus 2014
- Suyatmin, 2004. “*Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan : Studi Empiris di Wilayah KPPBB Surakarta*”, Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Tarjo dan Indra Kusumawati, 2006. Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self Assessment System: Suatu studi di Bangkalan. *JAAI 10 No.1.101-120*.
- Tatiana, Vanessa Rantung dan Priyo Hari, 2009. “Dampak Program Sunset Policy Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak”. *Simposium Nasional XI, Pontianak*.
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
Undang-undang No.16 tahun 2000 mengenai ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Utami , Sri Rizki, Andi, Soerono Ayu Noorida, 2012. Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang. *Simposium Nasional Akuntansi XV Banjarmasin*.
- Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga), *Simposium Nasional Akuntansi XIII Purwokerto*.
- Yoingco, Angel Q. 1977. *Taxation in the Asia Pasific Region : A Salute to the years of Regional Cooperation in Tax Administration and research*. Dalam studi Group in Asian Tax Administration & Research, Manila.