

**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus
Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak
Orang Pribadi Di Kota Medan**

Frenky Situmorang
STIE Eka Prasetya, Indonesia
frenky@eka-prasetya.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine whether Taxpayer Awareness and Fiscus Service Quality have a significant effect against Taxpayer Compliance in Individual Taxpayers in Medan. The population in this study is the Individual Taxpayer in the City of Medan. The research sample in this study were 50 respondents with incidental sampling techniques. The results showed Taxpayer Awareness variable affect Taxpayer Compliance in Individual Taxpayers in Medan while Fiscus Service Quality did not affected Taxpayer Compliance in Individual Taxpayers in Medan. F test results show that the Taxpayer Awareness and Fiscus Service Quality variables affect Tax Taxpayer Compliance in Individual Taxpayers in Medan. The results of the coefficient of determination test show that the Taxpayer Compliance variable can be explained by the variables of Taxpayer Awareness and Fiscus Service Quality, while the remaining Taxpayer Compliance variables can be explained by other variables not examined in this study such as Tax Knowledge, Tax Sanctions, Tax Socialization, Modern Tax Administration System, Corruption Knowledge, Taxpayer Counseling, Financial Condition of Taxpayers, and Tax Amensty.

Keywords : *Taxpayer Awarness, Fiscus Services Quality, Taxpayer Compliance*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan. Sampel penelitian ini sebanyak 50 responden dengan teknik *insidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh sedangkan Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan. Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus, sedangkan sisanya variabel Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Korupsi, Penyuluhan Wajib Pajak, Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan *Tax Amnesty*.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak

1. PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara berkembang terus melakukan pembangunan untuk menjadi negara maju, sesuai dengan tujuan nasional negara Indonesia yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur sebagaimana tercantum dalam UUD 1945. Untuk mewujudkan tujuan tersebut dapat dilakukan dengan meningkatkan kesejahteraan rakyat, tetapi dalam melaksanakan pembangunan masalah pembiayaan menjadi sangat vital. Pembiayaan ini direalisasikan ke dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Anggaran pendapatan negara berasal dari dua sumber penerimaan, yaitu sumber dana luar negeri dan sumber dana dalam negeri. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan dana dalam negeri. Sistem pemungutan pajak ada 3 jenis yaitu *Official-Assessment system*, *Self Assessment system* dan *Withholding Tax system*. Setelah reformasi perpajakan tahun 1983 *Official-Assessment system* sudah tidak berlaku lagi dan diberlakukan *Self Assessment system*. *Self-Assessment system* menjadikan Kepatuhan Wajib Pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan dalam penerimaan pajak. Kepatuhan Wajib Pajak sangat penting untuk meningkatkan penerimaan pajak, untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak perlu adanya Kesadaran Wajib Pajak dalam membangun pribadi sadar pajak, dan didukung dengan kesiapan petugas perpajakan.

Beberapa faktor seperti Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus kepada Wajib Pajak memiliki kemungkinan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara. Jika Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakan secara tulus dan ikhlas, serta menyadari betapa pentingnya pajak untuk pertumbuhan dan perkembangan negara maka hal tersebut dapat meminimalisir akan terjadinya ketidakpatuhan dalam membayar perpajakan. Tingkat kesadaran juga berpengaruh dalam kepatuhan perpajakan seorang Wajib Pajak, semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya semakin tinggi pula tingkat kepatuhan perpajakan. Kualitas Pelayanan Fiskus juga dapat menjadi salah satu faktor seorang Wajib Pajak tidak patuh dalam membayarkan pajaknya. Pelayanan Fiskus yang tidak ramah menjadi faktor yang membuat Wajib Pajak menjadi enggan bertemu dengan petugas pajak. Kualitas Pelayanan Fiskus yang baik kepada Wajib Pajak akan memberikan rasa nyaman dan memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak, sehingga semakin baik pelayanan yang diberikan semakin tinggi pula tingkat Kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dari penjelasan diatas maka peneliti tertarik untuk mengetahui apakah Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan.

2. KAJIAN LITERATUR

2.1. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2017:193), Kepatuhan Perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Kriteria sebagai Wajib Pajak harus memenuhi persyaratan sebagai berikut : 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin menganggsur atau menunda pembayaran pajak, 3) Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut dan, 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.2. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2017:191), Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran Pajak kepada Negara. Tingginya tingkat Kesadaran Wajib Pajak dapat dilihat dari : 1) Target penerimaan pajak tercapai, 2) Tingkat kepatuhan pajak tinggi, 3) *Tax Ratio* tinggi, 4) Jumlah wajib pajak meningkat sejalan dengan jumlah masyarakat usia produktif, 5) Jumlah tagihan pajak rendah, 6) Tingkat pelanggaran rendah.

2.3. Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut Salman dan Heru (2019:252), Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Beberapa hal harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak yaitu : 1) Pelayanan sesuai standar dan prosedur yang telah ditetapkan, 2) Mengutamakan keramahan, kelancaran, keterbukaan dan kejelasan dalam pemberian informasi dan pelayanan kepada Wajib Pajak, 3) Pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan profesional, 4) Pelayanan yang adil dan tanpa biaya, 5) Diperlukan budaya kerja yang tinggi, responsive dan efektif, 6) Kepuasan Wajib Pajak menjadi tanggung jawab KPP.

Berikut pengujian hipotesis penelitiannya :

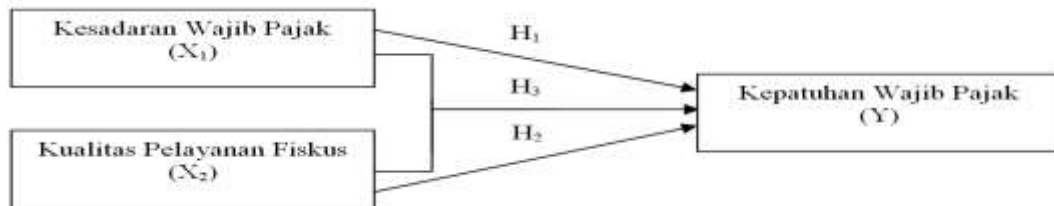
H₁ : Diduga Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan.

H₂ : Diduga Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan.

H₃ : Diduga Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan.

Kerangka teoritis dalam penelitian ini akan menjelaskan hubungan antara masing-masing variabel yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 1. Kerangka Teoritis

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Data

Jenis data penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Sujarweni (2018:13), data kuantitatif adalah data berupa angka dalam arti sebenarnya.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan. Penelitian ini menggunakan teknik *insidental sampling* dimana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 50 Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan.

3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Berikut definisi operasional variabel yang akan digunakan yaitu :

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator
Variabel Dependen :	
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan 2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin menganggsur atau menunda pembayaran pajak 3. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut dan 4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang

	perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir
Variabel Independen :	
Kesadaran Wajib Pajak (X ₁)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Target penerimaan pajak tercapai 2. Tingkat kepatuhan pajak tinggi 3. <i>Tax Ratio</i> tinggi 4. Jumlah wajib pajak meningkat sejalan dengan jumlah masyarakat usia produktif 5. Jumlah tagihan pajak rendah 6. Tingkat pelanggaran rendah
Kualitas Pelayanan Fiskus (X ₂)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan sesuai standar dan prosedur yang telah ditetapkan 2. Mengutamakan keramahan, kelancaran, keterbukaan dan kejelasan dalam pemberian informasi dan pelayanan kepada Wajib Pajak 3. Pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan professional 4. Pelayanan yang adil dan tanpa biaya 5. Diperlukan budaya kerja yang tinggi, responsive dan efektif 6. Kepuasan Wajib Pajak menjadi tanggung jawab KPP

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua metode teknik pengumpulan data yaitu kuesioner dan studi dokumentasi. Menurut Sujarweni (2018:120), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Studi dokumentasi merupakan pengkajian dan pendalaman data relevan yang diperoleh dari Buku, Jurnal, Skripsi, *Thesis*, literature-literatur lain yang berupa karangan ilmiah atau buku ilmiah lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

3.5. Teknik Analisis Data

Peneliti ini bertujuan untuk melihat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen dengan skala pengukuran atau rasio dalam suatu persamaan linier (Sujarweni, 2018). Regresi linier berganda menggunakan model persamaan sebagai berikut :

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

Keterangan :

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak
- a = Konstanta
- b₁, b₂ = koefisien Regresi Variabel Independen
- X₁ = Kesadaran Wajib Pajak
- X₂ = Kualitas Pelayanan Fiskus
- e = *Standart error*

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan profil responden yang diperoleh dari hasil pengolahan data dari kuesioner. Hasil pengumpulan data yang dilakukan pada 50 responden Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan diperoleh data bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berusia 25-39 tahun dengan sebagian besar berjenis kelamin wanita, pendidikan terakhir responden sebagian besar berpendidikan SMA dan sebagian besar bekerja sebagai Karyawan.

4.2. Uji Validitas

Hasil uji Validitas akan disajikan pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}
Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	Pernyataan – 1	0,562
	Pernyataan – 2	0,634
	Pernyataan – 3	0,710
	Pernyataan – 4	0,693
	Pernyataan – 5	0,821
	Pernyataan – 6	0,467
	Pernyataan – 7	0,636
	Pernyataan – 8	0,717
	Pernyataan – 9	0,750
	Pernyataan – 10	0,784
	Pernyataan – 11	0,830
	Pernyataan – 12	0,576
	Pernyataan – 13	0,677
Kualitas Pelayanan Fiskus (X_2)	Pernyataan – 1	0,727
	Pernyataan – 2	0,667
	Pernyataan – 3	0,842
	Pernyataan – 4	0,836
	Pernyataan – 5	0,893
	Pernyataan – 6	0,858
	Pernyataan – 7	0,969
	Pernyataan – 8	0,802
	Pernyataan – 9	0,769
	Pernyataan – 10	0,678
	Pernyataan – 11	0,827
	Pernyataan – 12	0,782
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Pernyataan – 1	0,651
	Pernyataan – 2	0,771
	Pernyataan – 3	0,764
	Pernyataan – 4	0,726
	Pernyataan – 5	0,740
	Pernyataan – 6	0,477
	Pernyataan – 7	0,691
	Pernyataan – 8	0,594

	Pernyataan – 9	0,389
--	----------------	-------

Sumber : Hasil olah data, 2020

Berdasarkan Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan yang mewakili variabel Kepatuhan Wajib Pajak adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan seluruh butir pertanyaan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

4.3. Uji Reliabilitas

Hasil uji Reliabilitas akan disajikan pada tabel 3 sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	<i>Cronbach's Alpha</i>
Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	13	0,903
Kualitas Pelayanan Fiskus (X_2)	12	0,947
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	9	0,818

Sumber : Hasil olah data, 2020

Berdasarkan Tabel 3 yang diperoleh dari masing-masing variabel terlihat *cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 sehingga seluruh variabel dinyatakan reliabel.

4.4. Statistik Deskriptif

Berikut adalah tabel hasil pengujian statistik deskriptif :

Tabel 4. Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran Wajib Pajak	50	13	60	45.46	7.67772
Kualitas Pelayanan Fiskus	50	12	59	41.92	9.15365
Kepatuhan Wajib Pajak	50	9	40	29.62	5.44692
Valid N (listwise)	50				

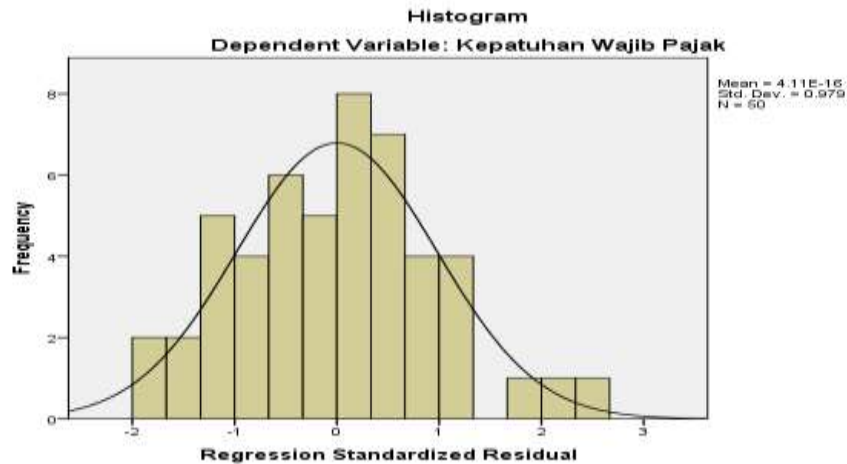
Sumber : Hasil olah data, 2020

Jumlah data yang telah digunakan sebanyak 50 Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan, Sumatera Utara. Variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai minimum sebesar 13 pada responden nomor 26, nilai maksimum sebesar 60 pada responden nomor 23, nilai rata-rata sebesar 45,46 dan nilai standar deviasi sebesar 7,67772. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki nilai minimum sebesar 12 pada responden nomor 26, nilai maksimum sebesar 59 pada responden nomor 29, nilai rata-rata sebesar 41,92 dan nilai standar deviasi sebesar 9,15365. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai minimum sebesar 9 pada responden nomor 26, nilai maksimum sebesar 40 pada responden nomor 5, nilai rata-rata sebesar 29,62 dan nilai standar deviasi sebesar 5,44692.

4.5. Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

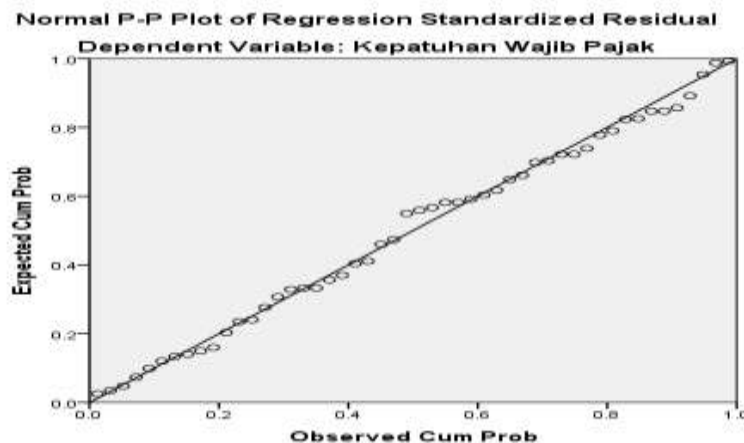
Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan cara melihat analisis grafik histogram, normal *probability* plots, dan uji *kolmogorov-smirnov*.



Sumber : Hasil olah data, 2020

Gambar 2. Uji Normalitas (*Histogram*)

Berdasarkan Gambar 2 diatas, maka dapat dijelaskan bahwa data membentuk garis kurva cenderung simetri terhadap *mean* (U) Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.



Sumber : Hasil olah data, 2020

Gambar 3. Uji Normalitas (*Normal Probability Plots*)

Berdasarkan Gambar 3 diatas, maka dapat dijelaskan bahwa grafik *probability plots* menunjukkan data berdistribusi normal karena data menyebar mengikuti garis diagonal. Hasil ini dapat diperkuat dengan analisis statistik yaitu sebagai berikut :

Tabel 5. Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

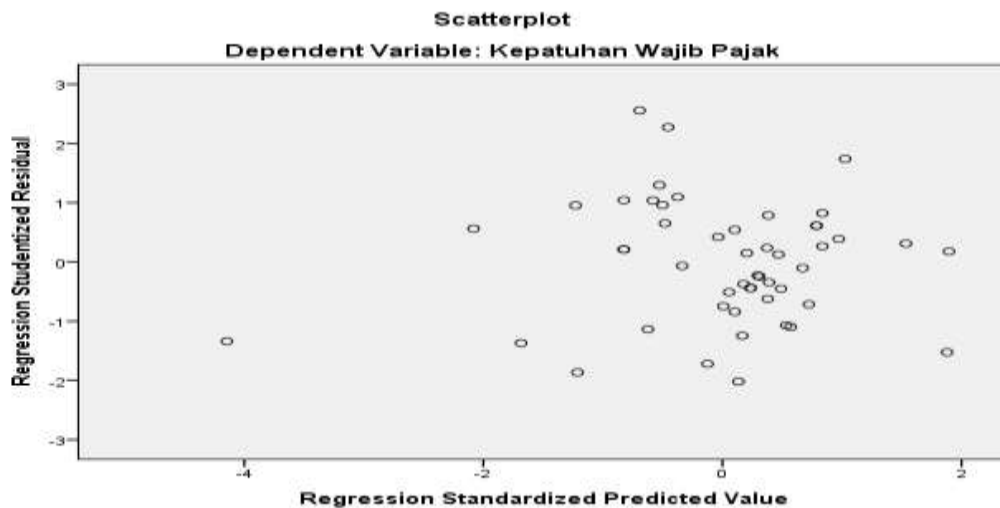
		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.59258203
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.058
	Negative	-.071
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber : Hasil olah data, 2020

Berdasarkan Tabel 5 diatas, maka dapat diketahui nilai signifikan *Asymp Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,200. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa data beresidual normal.

B. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan cara melihat grafik *scatterplot*.



Sumber : Hasil olah data, 2020

Gambar 4 Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)

Berdasarkan Gambar 4 diatas, maka dapat disimpulkan bahwa titik-titik hasil pengolahan data menyebar dibawah maupun diatas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola teratur. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas atau terjadi homoskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

C. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas dilakukan dengan cara melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF).

Tabel 6. Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kesadaran Wajib Pajak	,846	1,182
	Kualitas Pelayanan Fiskus	,846	1,182

Sumber : Hasil olah data, 2020

Nilai *tolerance* (*a*) untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki nilai lebih besar dari 0,1 yaitu sebesar 0,846. Nilai *variance inflation factor* (VIF) untuk variabel Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki nilai lebih kecil dari 10, yaitu sebesar 1,182.

4.6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Berikut adalah hasil analisis regresi linear berganda :

Tabel 9. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
 Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	5,849	3,398	
	Kesadaran Wajib Pajak	,543	,074	,765
	Kualitas Pelayanan Fiskus	-,022	,062	-,036

Sumber : Hasil olah data, 2020

$$\text{Kepatuhan Wajib Pajak} = 5,849 + 0,543 \text{ Kesadaran Wajib Pajak} - 0,002 \text{ Kualitas Pelayanan Fiskus} + e$$

Jika nilai Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus bernilai 0 (nol), maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 5,849 satuan. Jika Kesadaran Wajib Pajak mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,543 satuan. Jika Kualitas Pelayanan Fiskus mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami penurunan sebesar 0,022 satuan.

4.7. Hasil Pengujian Hipotesis

A. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Berikut adalah hasil pengujian secara parsial :

Tabel 10. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Model		t	Sig.
1	(Constant)	1,721	,092

	Kesadaran Wajib Pajak	7,316	,000
	Kualitas Pelayanan Fiskus	-,348	,730

Sumber : Hasil olah data, 2020

Variabel Kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai $t_{hitung} 7,316 > t_{tabel} 2,01063$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, yang berarti variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki nilai $t_{hitung} 0,348 < t_{tabel} 2,01063$ dan nilai signifikan $0,730 > 0,05$, yang berarti variabel Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

B. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Berikut adalah hasil pengujian secara simultan :

Tabel 11. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Model		F	Sig
1	Regression Residual Total	30,520	,000 ^b

Sumber : Hasil olah data, 2020

Berdasarkan Tabel 11 diatas, maka dapat diketahui nilai $F_{hitung} 30,520 > F_{tabel} 3,20$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, yang berarti Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

C. Uji Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui nilai koefisien determinasi dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *Adjusted R Square*.

Tabel 12. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,752 ^a	,565	,546

Sumber : Hasil olah data, 2020

Berdasarkan Tabel 12 diatas, maka dapat diketahui nilai *R Square* adalah 56,5% variabel Kepatuhan Wajib Pajak dapat dijelaskan oleh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus. Sedangkan sisanya sebesar 43,5% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti sanksi perpajakan dan *tax amnesty*.

4.8. Pembahasan Hasil Penelitian

A. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dengan menggunakan uji t, diketahui bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Siahaan dan Siahaan dan Halimatu (2018) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa Kesadaran Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Suryani dkk (2018) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Ariesta dan Lyna (2017) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dawolo dan Joana (2015) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa Kesadaran Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan As'ari dan Teguh (2018) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dengan menggunakan uji t, diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Siahaan dan Halimatu (2018) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. As'ari dan Teguh (2018) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Suryani dkk (2018) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dawolo dan Joana (2015) yang dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

C. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan dengan menggunakan uji F, diketahui bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan peneliti terdahulu Siahaan dan Halimatu (2018) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Kesadaran Perpajakan dan Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang

Pribadi, Suryani dkk (2018) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, As'ari dan Teguh (2018) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Ariesta dan Lyna (2017) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Dawolo dan Joana (2015) yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

5. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini menyatakan pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang ditunjukkan dari hasil analisis regresi linier berganda memberikan arti bahwa setiap peningkatan sebesar satu satuan, maka nilai Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat.
2. Kesadaran Wajib Pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kotan Medan.
3. Kualitas Pelayanan Fiskus secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kotan Medan.
4. Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kotan Medan.
5. Untuk koefisien determinasi didapatkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus dapat menjelaskan keterkaitannya dengan Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan.

5.2. Implikasi Manajerial

Implikasi manajerial yang dapat dipaparkan dalam pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Medan, dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Wajib Pajak harus meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak :

- a. Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak akan pentingnya mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak pada tata usaha Kantor Pelayanan Pajak untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak dan dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, masyarakat dapat dengan mudah melaksanakan kewajiban perpajakan dan ikut serta dalam membangun Negara dengan membayar pajak tepat waktu dan sesuai jumlah pajak terutang
 - b. Penerimaan atas pajak yang dibayarkan Wajib Pajak kepada Negara akan berpengaruh terhadap perkembangan ekonomi dan politik yang sedang berjalan, sehingga ekonomi di Indonesia dapat membaik. Hal tersebut juga dapat dirasakan bukan hanya untuk Wajib Pajak tetapi untuk seluruh Warga Negara Indonesia. Maka, ada baiknya jika seluruh Warga Negara Indonesia yang telah memasuki usia produktif untuk meningkatkan kesadaran dalam mendaftarkan diri dan melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2. Kualitas Pelayanan Fiskus pada Kantor Pelayanan Pajak perlu ditingkatkan :
- a. Fiskus perlu meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak baik dalam segi kepuasan maupun menghemat waktu Wajib Pajak. Adanya prasangka negatif tentang Fiskus membuat Wajib Pajak enggan bertemu dengan Fiskus. Maka, sebaiknya Fiskus lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan agar Wajib Pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu.
 - b. Pelayanan yang ramah menjadi hal yang penting dalam pemberian pelayanan kepada Wajib Pajak. Maka, sebaiknya Fiskus dapat membantu Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan mudah dan cepat.

5.3. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh oleh penulis, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Menambah Variabel Penelitian
Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk dapat meneruskan penelitian dengan mencari variabel lain yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Menambah Jumlah Responden
Sehubungan keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, penelitian ini hanya mengambil 50 orang responden sebagai sampel.
3. Perluas Cakupan Geografis

Selanjutnya diharapkan penelitian berikutnya mampu memperluas cakupan wilayah yang diteliti, contohnya penelitian di seluruh wilayah Sumatera Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariesta, Ristra Putri dan Latifah Lyna. 2017. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Korupsi, Dan Tax Amenesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Semarang”, *Akuntansi Dewantara* Vol.1 No.2 Oktober 2017 : 173-187.
- As’ari, Nur Ghailina dan Teguh Erawati. 2018. “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop)”, *Akuntansi Dewantara* Vol. 2 No. 1 April 2018 : 46-55.
- Dawolo, Steven Briantoro dan Joana L. Saragih. 2015. “Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Petisah”, *JRAK* Vol. 1 No. 2, September 2015 : 203-218.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2017. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Penerbit Rekayasa Sains.
- Salman, Kaustar Riza dan H. Heru Tjaraka. 2019. *Pengantar Perpajakan : Cara Meningkatkan Kepatuhan Pajak*. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Siahaan, Stefani dan Halimatusyadiah. 2018. “Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”, *Jurnal Akuntansi*, Vol.8 No.1 Februari 2018 : 1-13.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suryani, Febdwi, Fadrul dan Pujiono. 2018. “Pengaruh dari Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota PekanBaru”, *Bilancia*, Vol.2 No.4, Desember 2018 : 378-387.