

**Dampak Pengetahuan Pajak Dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
(STUDI KASUS : KPP PRATAMA BINJAI)**

Anggi Pratama Nasution, S.E., M.Si

Muhammad Ferrian,

Dosen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Pembangunan Panca Budi

Abstrak

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui dampak dari pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan dari petugas pajak dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Binjai. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak pada Kota Binjai yang berjumlah 63 orang Wajib Pajak dengan model jenis penelitian asosiatif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial dan simultan bahwa pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sehingga dapat disimpulkan untuk dapat meningkatkan penerimaan pajak dari orang pribadi perlu dilakukan sosialisasi kepada wajib pajak baik secara langsung maupun tidak langsung dan peningkatan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada wajib pajak merupakan hal yang sangat penting untuk terus ditingkatkan sehinggaantisipasi tunggakan pajak dan target penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Binjai dapat tercapai secara maksimal.

Kata Kunci : Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

I. PENDAHULUAN

Sumber-sumber penerimaan Negara Indonesia berasal dari berbagai sektor dimana semua hasil penerimaan tersebut akan digunakan untuk membiayai pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia. Salah satu sumber penerimaan negara yang potensial adalah dari sektor penerimaan pajak, yang merupakan penerimaan Negara yang sangat besar pengaruhnya terhadap roda pemerintahan Negara adalah Pajak. Beberapa Negara maju masyarakat atau wajib pajaknya membayar pajak secara teratur. Untuk itu, guna meningkatkan penerimaan pajak yang lebih optimal, peran serta masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan ketentuan perpajakan sangat diharapkan pemerintah. Pajak merupakan salah satu penerimaan yang sangat utama untuk meningkatkan penerimaan dibidang perpajakan, telah beberapa kali dilakukan penyempurnaan, tambahan, bahkan perubahan Undang-Undang Perpajakan.

Berdasarkan pada *sistem self assessment system*, yang mana prinsip ini berlaku mulai 1 Januari 1984 berdasarkan UU No 6 Tahun 1983. Prinsip ini merupakan suatu pemberian kepercayaan dan tanggung jawab yang lebih besar kepada wajib pajak untuk menghitung, memeperhitungkan, melapor dan membayar sendiri kewajiban perpajakannya sehingga dapat meningkatkan kesadaran Wajib Pajak dan diharapkan administrasi perpajakan dapat dijalankan dengan rapi, terkendali, sederhana, dan mudah dipahami oleh masyarakat Wajib Pajak.

Sebab apabila terjadi peningkatan jumlah wajib pajak baik Badan maupun Orang Pribadi yang menggambarkan terdapatnya peningkatan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak (Bubung M. Hermawan 2003; Bisnis Indonesia). Sistem *Self Assesment*

menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Namun permasalahan perpajakan kerap muncul baik yang bersumber dari wajib pajak (masyarakat), aparat pajak (fiskus), maupun yang bersumber dari sistem perpajakan sendiri.

Masalah lain yang timbul yaitu terdapat hambatan-hambatan dalam pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Banyak Wajib Pajak yang kurang paham mengenai prosedur dan tata cara melaporkan SPT yang baik dan benar. Ada sebagian Wajib Pajak yang paham mengenai SPT tetapi saat pengisian SPT, mereka kurang teliti dalam perhitungan jumlah PPh bahkan terdapat SPT yang tidak lengkap. Mereka beranggapan bahwa pelaporan SPT Tahunan terlalu rumit terutama bagi mereka yang tidak mengetahui Undang-undang perpajakan yang mengatur besarnya pajak terutang yang harus dibayar Wajib Pajak.

Terbatasnya sumber daya manusia juga mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Sumber daya manusia tidak berbanding lurus dengan jumlah Wajib Pajak yang semakin tahun semakin bertambah. Terbatasnya sumber daya manusia ini menyebabkan Wajib Pajak merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada. Selain itu, sumber daya manusia juga menyebabkan pengawasan terhadap Wajib Pajak kurang maksimal karena tidak dapat terkontrol dengan baik. Upaya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dirasa belum maksimal. Karena masih ada Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajibannya. Oleh karena itu, kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaporan SPT harus ditingkatkan agar pengawasan penerimaan pajak menjadi efektif. Pelaporan SPT ini menjadi indikator presentase tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Semakin tinggi persentase pelaporan SPT maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

II. LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

1. Pengetahuan Pajak

Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak

Pengetahuan tentang peraturan pajak sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh. Karena bagaimana mungkin wajib pajak patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakannya. Dengan adanya pengetahuan wajib pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evasion*. (Witono,2008) Menurut Supriyatin dan Hidayati (2008) menyatakan bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman Wajib Pajak mengenai hukum, Undang-undang, tata cara perpajakan yang benar. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak. Pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang (Nurmantu 2005, h. 36).

Dalam kaitannya dengan penelitian ini, pengetahuan sebagian besar masyarakat akan masalah perpajakan masih dinilai sangat kurang. Hal ini disebabkan belum masuknya pengetahuan pajak dalam kurikulum pendidikan nasional dari bangku sekolah dasar hingga perguruan tinggi yang dimulai dari pengenalan hingga penguasaan materi sebagai pelajaran wajib (kecuali untuk tingkat dan jurusan pendidikan tertentu) dianggap sebagai titik awal

masalah penyebab ketidaktahuan masyarakat akan pengetahuan pajak, sehingga menyebabkan ketidakpedulian mereka terhadap pajak dan akhirnya negara dan masyarakat itu sendiri yang akan dirugikan.

Untuk mengatasi hal ini, pemerintah telah berusaha untuk melakukan sosialisasi pajak kepada masyarakat. Hal ini didukung dengan Keputusan Dirjen Pajak No.KEP-114/PJ./2005 tanggal 1 Juli 2005 Tentang Pembentukan Tim Sosialisasi Perpajakan merupakan salah satu contoh dari usaha pemerintah untuk mencerdaskan masyarakat akan pengetahuan pajak. Namun, pemerintah tidak dapat bekerja sendirian dalam usaha untuk mencerdaskan masyarakat akan pengetahuan pajak. Saat ini, ada sekelompok orang yang berniat mulia untuk ikut membantu pemerintah mencerdaskan masyarakat dalam bidang perpajakan, walaupun ada beberapa yang didorong oleh alasan bisnis. Beberapa “milis” perpajakan, tempat di mana orang-orang bisa bertanya dan saling berbagi pengetahuan perpajakan banyak bermunculan. Contohnya kios pajak, diskusi-pajak, forum-pajak, asosiasi pembayar pajak dan lain-lain. Semua usaha tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang perpajakan. Jadi, berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan jika seseorang memiliki pengetahuan yang luas dan salah satunya adalah pengetahuan mengenai pentingnya pajak yang digunakan negara untuk membiayai rumah tangganya dan untuk keperluan public investment, maka dengan demikian semakin luas pengetahuan seseorang biasanya semakin besar pula motivasi seseorang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui sejauh mana pengaruh pengetahuan masyarakat tentang pajak terhadap motivasi dalam membayar pajak.

2. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas mempengaruhi setiap aspek dari organisasi yang pada kenyataannya adalah pengalaman emosional kepada pelanggan dan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan dengan perusahaan atau organisasi. Kualitas dapat diartikan sebagai kemampuan dari sebuah barang atau jasa untuk memenuhi atau melampaui pengharapan dan kebutuhan dari pelanggan (Puspoprano, 2006). Menurut Heizer dan Render (2001) dalam Purwoko (2008), “kualitas adalah ability of a product or service to meet customer needs”.

Menurut The American Society of Quality Control yang dikutip oleh Sumadi (2005), “kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten”. Sedangkan pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Tumiwa, 2006). Kegiatan pelayanan tidak hanya dilakukan oleh perusahaan-perusahaan yang memproduksi barang dan jasa tetapi juga dilakukan oleh instansi pemerintah yang memiliki kaitan dengan kegiatan public service atau yang berhubungan dengan kepentingan umum. Jadi, dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu pihak yang menawarkan manfaat kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud untuk memenuhi pengharapan dan kebutuhan dari pihak lain tersebut.

Menurut Tjiptono (2001) dalam Purwoko (2008) kualitas pelayanan digolongkan atas tiga komponen yaitu:

1. Technical Quality yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima pelanggan.
2. Function Quality yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.

3. Corporate Image yaitu profil, reputasi, citra, dan daya tarik khusus dari perusahaan.

Menurut Parasuraman, et al.(1994) yang dikutip oleh Sumadi (2005) terdapat lima dimensi yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (Reliability) Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan tercermin dari ketetapan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.
2. Ketanggapan (Responsiveness) Instansi berupaya untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat. Jika mengalami kegagalan dengan cepat menangani kegagalan tersebut secara profesional (responsive).
3. Jaminan (Assurance) Yaitu pengetahuan, keramahan dan kemampuan para karyawan dalam melaksanakan tugas secara spontan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.
4. Empati (Emphaty) Berusaha memahami keinginan pelanggan dengan memberikan perhatian atau sentuhan secara ikhlas kepada setiap pelanggan.

Wujud Fisik (Tangibility) Perusahaan harus bisa memberikan bukti awal kualitas pelayanan yang tercermin dari penampilan fasilitas fisik yang dapat diandalkan

3. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010: 138), Kepatuhan berarti tunduk, taat atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Menurut Safri Nurmantu (2010: 148) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dikemukakan oleh Norman D. Nowak dalam (Moh. Zain, 2004) seperti yang dikutip Siti Kurnia Rahayu (2010: 138) sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam suatu situasi di mana:

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan
- b. Mengisi formulir perpajakan dengan lengkap dan jelas
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan teliti dan benar
- d. Membayar pajak yang terutang tersebut tepat pada waktunya.

Menurut Siti Kurnia (2010: 245), Kepatuhan Wajib Pajak merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak di mana dari hasil pemeriksaan pajak akan diketahui tingkat kepatuhan wajib pajak. Bagi wajib pajak yang tingkat kepatuhannya tergolong rendah (minim), maka diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan dapat memberikan motivasi positif agar menjadi lebih baik untuk ke depannya. Menurut Chaizi Nasucha dalam Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006: 111), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

- 1) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
- 2) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan.
- 3) Kepatuhan dalam menghitung, memperhitungkan dan membayar pajak terutang.

Kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan. Identifikasi indikator-indikator tersebut sesuai dengan kewajiban pajak dalam *self assessment system* menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006: 83-84) yaitu sebagai berikut:

1) Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak

Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak dan dapat melalui *e-register* (media elektronik *online*) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

2) Menghitung dan memperhitungkan pajak oleh wajib pajak

Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak yang terutang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajaknya, sedangkan memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak (*prepayment*). Selisih antara pajak yang terutang dengan kredit pajak dapat berupa kurang bayar, lebih bayar atau nihil. Menurut Mohammad Zain (2008:113) pun wajib pajak diwajibkan untuk menghitung, memperhitungkan, dan membayar sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan sehingga penentuan besarnya pajak yang terutang berada pada wajib pajak sendiri.

3) Membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak

Membayar pajak yaitu melakukan pembayaran pajak tepat waktu sesuai jenis pajak. Pelaksanaan pembayaran dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) yang dapat diambil di KPP terdekat atau melalui *e-payment*.

4) Pelaporan dilakukan sendiri oleh wajib pajak

Pelaporan yang dimaksud adalah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), di mana SPT tersebut berfungsi sebagai sarana bagi wajib pajak di dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu, untuk melaporkan pembayaran dan pelunasan pajak, baik yang dilakukan sendiri oleh wajib pajak maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga, serta melaporkan harta dan kewajiban wajib pajak.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003, Wajib pajak dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak Patuh apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- 1) tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
- 2) dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
- 3) SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya;
- 4) tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak :
 - a. kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
 - b. tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir;
- 5) tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir; dan

6) dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. (<http://www.kanwiljogja.pajak.go.id/ppajak.php?id=390>)

Menurut pendapat Fidel (2010: 53) Wajib Pajak Patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Dirjen Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu. Kriteria tertentu tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, meliputi:
 - a) penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir;
 - b) penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut; dan
 - c) Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada butir 2) telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Masa Pajak berikutnya.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh ijin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
- 3) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut dengan ketentuan:
 - a) Laporan Keuangan yang diaudit harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi wajib pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan; dan
 - b) Pendapat Akuntan atas Laporan Keuangan yang diaudit ditandatangani oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik.
- 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir

Salah satu bentuk kepatuhan wajib pajak adalah membayar pajak dengan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Menurut Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2013: 22) menyebutkan bahwa pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak (WP) digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Terdapat dua macam Surat Pemberitahuan (SPT) yaitu:

- 1) SPT Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Masa Pajak.
- 2) SPT Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak.

Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dibedakan untuk Wajib Pajak Orang Perseorangan dan Wajib Pajak Badan. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 181/PMK.03/2007 tentang Bentuk dan Isi Surat Pemberitahuan, serta Tata Cara Pengambilan, Pengisian, Penandatanganan, dan Penyampaian Surat Pemberitahuan menyebutkan bahwa SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP-OP) beserta lampiran yang harus disertakan adalah SPT Tahunan Pajak Penghasilan WP Orang Pribadi (Formulir

1770) dan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan beserta lampiran yang harus disertakan adalah SPT Tahunan Pajak Penghasilan WP Badan (Formulir 1771). SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi disampaikan paling lambat 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak dan SPT Tahunan PPh WP Badan disampaikan paling lambat 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak. (<http://www.sjdih.depkeu.go.id/>). Menurut Waluyo (2010: 33) suatu SPT Tahunan terdiri dari SPT induk dan lampirannya sebagai satu kesatuan yang tidak dapat terpisahkan. Untuk data dasar (formal)nya SPT paling sedikit memuat tentang: nama wajib pajak, NPWP, alamat wajib pajak, masa pajak, bagian tahun pajak atau tahun pajak yang bersangkutan, dan tanda tangan wajib pajak atau kuasa wajib pajak. Di samping data dasar (formal) juga memuat data materiil mengenai:

- 1) jumlah peredaran usaha;
- 2) jumlah penghasilan, termasuk penghasilan yang bukan merupakan objek pajak;
- 3) jumlah Penghasilan Kena Pajak;
- 4) jumlah pajak yang terutang;
- 5) jumlah kredit pajak;
- 6) jumlah kekurangan atau kelebihan pajak;
- 7) jumlah harta dan kewajiban;
- 8) tanggal pembayaran Pajak Penghasilan Pasal 29; dan data lainnya yang terkait dengan kegiatan usaha Wajib Pajak.

4. Hipotesis Penelitian

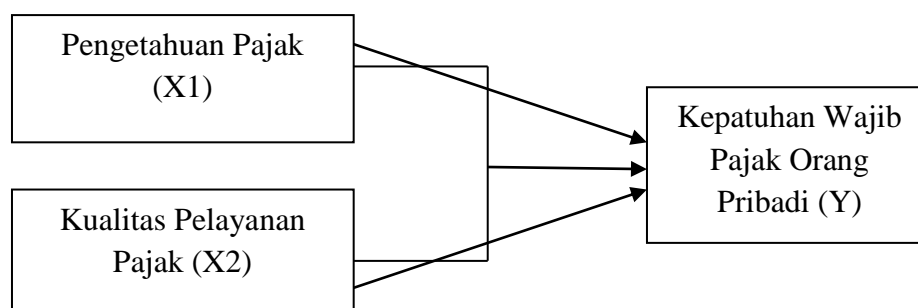
Hipotesis merupakan penjelasan semenstara tentang perilaku, fenomena atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi (Erlina dan Mulyani, 2007). Berdasarkan rumusan masalah, tinjauan pustaka dan kerangka konseptual, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Terdapat pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Binjai.
- b. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Binjai

Kerangka Konseptual

Variabel Independen

Variabel Dependen



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) diperkirakan baik secara langsung maupun tidak langsung dipengaruhi oleh variabel independen (X) yaitu Pengetahuan Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X2)

- a. Semakin tinggi/rendah Pengetahuan Pajak, maka semakin tinggi/rendah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi..
- b. Semakin tinggi/rendah Kualitas Pelayanan Pajak, maka semakin tinggi/rendah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dapat dikatakan sebagai penelitian kausal (*causal*), yaitu untuk melihat hubungan beberapa variabel yang belum pasti. Umar (2008) menyebutkan desain kausal berguna untuk menganalisis bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lain, dan juga berguna pada penelitian yang bersifat eksperimen dimana variabel independennya diperlakukan secara terkendali oleh peneliti untuk melihat dampaknya pada variabel dependennya secara langsung

1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang berada di Kota Binjai sedangkan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 63 orang Wajib Pajak.

2. Defenisi Operasional Variabel

a. Pengetahuan Pajak

Pengetahuan Pajak merupakan suatu ketentuan umum dibidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia yang diketahui oleh Wajib Pajak terdiri dari Subjek Pajak, Objek Pajak, Tarif Pajak dan bagaimana pengisian pelaporan pajak.

b. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas Pelayanan Pajak adalah kemampuan yang dimiliki oleh setiap petugas pelayanan pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak baik pelayanan secara langsung maupun tidak langsung.

c. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi kualitas SDM adalah kesadaran dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dalam berbagai aspek kegiatan seperti mendaftarkan diri, menghitung dan membayarkan yang dilakukan oleh Wajib Pajak

3. Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Data dari Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dikumpulkan melalui responden menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dalam bentuk jawaban tertutup. Kusioner merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya yaitu Istanto (2010), (Khasanah, 2014).

Pilihan jawaban kuesioner menggunakan skala interval pengukuran interval dengan lima pilihan jawaban yaitu, Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Kusioner dirancang berdasarkan indikator yang terdapat pada setiap variabel penelitian. Kuesioner yang dibagikan langsung oleh peneliti ke Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjadi sampel penelitian dan diberi waktu tenggang selama 2 (dua) minggu. Setelah 2 (dua) minggu kuesioner tersebut diambil kembali oleh peniliti, jika

dalam waktu 2(dua) minggu tersebut kuesioner tersebut belum diserahkan, maka kuesioner dinyatakan tidak kembali.

4. Teknik Analisis Data

Model dan teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan regresi linier berganda. Untuk keabsahan hasil analisis regresi berganda terlebih dahulu dilakukan uji kualitas instrumen pengamatan, uji normalitas data dan uji asumsi klasik. Model analisa regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- Persamaan struktur 1 adalah :
- Persamaan struktur 1 adalah :

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana,

- Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
- b₀ = Konstanta
- b₁,b₂,b₃,b₄ = Koefisien Regresi
- X₁ = Pengetahuan Pajak
- X₂ = Kualitas Petugas Pelayanan
- e = *error term*

5. Uji Asumsi Klasik

Oleh karena itu pengujian asumsi klasik perlu dilakukan. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji normalitas, Ujimultikolinieritas dan uji heterokedastisitas.

a. Uji Normalitas

Pada penelitian ini, untuk mengetahui normalitas data dengan menggunakan uji statistik. Uji Statistik yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, dengan kriteria:

- Jika nilai signifikansi atau probabilitasnya > dari 0,05 maka distribusi data adalah normal.
- Jika nilai signifikansi atau probabilitasnya < dari 0,05 maka distribusi data adalah tidak normal.

b. Uji Multikolinieritas

Suatu model regresi yang baik harus tidak menimbulkan masalah multikolinieritas. Untuk itu diperlukan uji multikolinieritas terhadap setiap data variabel bebas yaitu dengan :

- Melihat angka *collinearity Statistics* yang ditunjukkan oleh Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika angka VIF lebih besar dari 10, maka Variabel bebas yang ada memiliki masalah multikolinieritas (Santoso, 2002)
- Melihat nilai *tolerance* pada output penilaian multikolinieritas yang tidak menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,1 akan memberikan kenyataan bahwa tidak terjadi masalah multikolinieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Menurut Hanke & Reitsch (1998:259) dalam Kuncoro (2007:96), Heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varians yang konstan dari satu observasi ke observasi lainnya. Artinya,

setiap observasi mempunyai reliabilitas yang berbeda akibat perubahan dalam kondisi yang melatar belakangi tidak terangkum dalam spesifikasi model. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Secara statistik uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji park, yaitu dengan melakukan transformasi logaritma terhadap residual.

6. Pengujian Hipotesis Penelitian

Pada penelitian ini pendekatan analisis yang dilakukan dengan metode analisis regresi berganda. Metode analisis regresi berganda bertujuan untuk melihat secara langsung pengaruh beberapa variabel terikat tersebut. Sedangkan untuk menguji variabel moderating Pengelolaan Keuangan Daerah dilakukan dengan melakukan uji residual. Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi dan koefisien parameter. Jika nilainya signifikan dan koefisien parameter negatif, maka variabel termasuk adalah variabel moderating.

a. Uji Signifikansi Simultan (Uji – F)

Hipotesis alternatifnya (H_a), tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol, maksudnya semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. $H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq 0$, artinya Peran Manajer, Komunikasi, Kualitas SDM, Sarana Pendukung secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah. Kriteria pengambilan keputusan terhadap uji F, adalah sebagai berikut:

- Jika, probabilitas < 0.05 , H_a diterima dan
- Jika, probabilitas > 0.05 , H_a tidak dapat diterima

b. Uji Signifikansi Parsial (Uji –t)

Uji statistik t disebut juga sebagai uji signifikansi individual. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (Kuncoro,2003:218). Hipotesis alternatifnya (H_a), parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, maksudnya variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. $H_a : \beta_1 \neq 0$, $H_0 : \beta_2 \neq 0$, $H_0 : \beta_3 \neq 0$, $H_0 : \beta_4 \neq 0$, artinya Peran Manajer, Komunikasi, Kualitas SDM, Sarana Pendukung secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah. Kriteria pengambilan keputusan terhadap uji t, adalah sebagai berikut:

- Jika, probabilitas < 0.05 , H_a diterima dan
- Jika, probabilitas > 0.05 , H_a tidak dapat diterima.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Kuncoro,2003:220). Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksikan variasi variabel dependen, dan apabila nilai R^2 semakin kecil mendekati nol, berarti variabel-variabel independen hampir tidak memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen

d. Uji Residual

Menurut (Sekaran, 2006) Variabel pemoderasi adalah variabel yang mempunyai pengaruh ketergantungan (*contingent effect*) yang kuat dengan hubungan variabel terikat dan variabel bebas. Analisis residual menguji pengaruh deviasi (penyimpangan) dari suatu model. Fokusnya adalah ketidakcocokkan (*lack of fit*) yang dihasilkan dari deviasi hubungan linear antar variabel independen. *Lack of fit* ditunjukkan oleh nilai residual didalam regresi. Persamaan regresi yang kedua nantinya menggambarkan apakah akan menjadi variabel moderating yang ditunjukkan dengan hasil signifikan dan nilai koefisiennya negatif.

Menurut Ghazali (2005) kriteria yang digunakan untuk menyimpulkan apakah suatu variabel dapat dikatakan variabel moderating yaitu:

- Jika koefisien parameter dependen variabel negatif, dan
- Jika Hasilnya signifikan atau lebih kecil dari 0,05

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data

Pengujian validitas instrumen dengan menggunakan software SPSS, nilai validitas dapat dilihat pada kolom *Pearson Correlation*. Jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar dari pada angka kritik ($r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$) maka instrumen tersebut dikatakan valid. Berdasarkan hasil uji validitas dapat disimpulkan bahwa tidak seluruh item pernyataan untuk mengukur masing-masing variabel penelitian dinyatakan valid. Hal ini dapat dilihat bahwa tidak seluruh $r \text{ hitung}$ lebih besar $r \text{ tabel}$. Dimana nilai $r \text{ tabel}$ untuk sampel sebanyak 63, $df = 63 - 3 = 60 = 0,250$ adalah 0,250 sebagaimana dapat digambarkan pada tabel dibawah ini:

Variabel	Butir Instrumen	$r \text{ Hitung}$	$R \text{ Tabel}$	Ket
Pengetahuan Pajak (X1)	Pengetahuan Pajak 1	0,809	0,250	Valid
	Pengetahuan Pajak 2	0,770	0,250	Valid
	Pengetahuan Pajak 3	0,526	0,250	Valid
	Pengetahuan Pajak 4	0,721	0,250	Valid
	Pengetahuan Pajak 5	0,618	0,250	Valid
	Pengetahuan Pajak 6	0,803	0,250	Valid
	Pengetahuan Pajak 7	0,706	0,250	Valid
	Pengetahuan Pajak 8	0,714	0,250	Valid
	Pengetahuan Pajak 9	0,541	0,250	Valid
	Pengetahuan Pajak 10	0,457	0,250	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	Kualitas Pelayanan Pajak 1	0,506	0,250	Valid
	Kualitas Pelayanan Pajak 2	0,460	0,250	Valid
	Kualitas Pelayanan Pajak 3	0,648	0,250	Valid
	Kualitas Pelayanan Pajak 4	0,355	0,250	Valid
	Kualitas Pelayanan Pajak 5	0,714	0,250	Valid
	Kualitas Pelayanan Pajak 6	0,460	0,250	Valid
	Kualitas Pelayanan Pajak 7	0,648	0,250	Valid
	Kualitas Pelayanan Pajak 8	0,355	0,250	Valid
	Kualitas Pelayanan Pajak 9	0,693	0,250	Valid
	Kualitas Pelayanan Pajak 10	0,648	0,250	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan Wajib Pajak 1	0,633	0,250	Valid
	Kepatuhan Wajib Pajak 2	0,688	0,250	Valid
	Kepatuhan Wajib Pajak 3	0,722	0,250	Valid
	Kepatuhan Wajib Pajak 4	0,628	0,250	Valid

	Kepatuhan Wajib Pajak 5	0,654	0,250	Valid
	Kepatuhan Wajib Pajak 6	0,542	0,250	Valid
	Kepatuhan Wajib Pajak 7	0,411	0,250	Valid
	Kepatuhan Wajib Pajak 8	0,736	0,250	Valid
	Kepatuhan Wajib Pajak 9	0,460	0,250	Valid
	Kepatuhan Wajib Pajak 10	0,648	0,250	Valid

Berdasarkan Reliabilitas (kehandalan) merupakan suatu kestabilan dan konsisten responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan kontruk-kontruk pertanyaan yang disusun dalam suatu bentuk kuesioner maka diperlukan uji reliabilitas (kehandalan). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpa* > 0,70. Realiabilitas dari pertanyaan kuisioner yang telah diajukan penulis kepada responden dalam penelitian ini akan terlihat pada tabel *Reliability Statistic* yang disajikan pada tabel berikut:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.951	.951	30

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat pada 30 item pernyataan dengan diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,951 > 0,70$, sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk pernyataan melalui kuesioner tentang Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak adalah reliabel / handal dan bisa diterima

2. Pengujian Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, varibel pengganggu (*residual*) memiliki distribusi normal atau tidak. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Salah satu uji statistik yang digunakan adalah uji non-parametik *Kolmogrof – Smirnov* (K – S) dengan hipotesis sebagai berikut:

Ho : Data residual berdistribusi normal

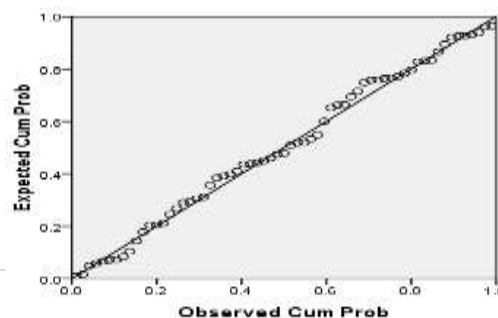
Ha : data residual tidak berdistribusi normal

Rumus hipotesis:

Signifikan $K-S > \alpha$ (5%), maka terima Ho.

Signifikan $K-S < \alpha$ (5%), maka terima Ha.

**Gambar
Uji Normalitas**



Berdasarkan gambar diatas memperlihatkan bahwa distribusi dari titik-titik data Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak menyebar disekitar garis diagonal yang dapat disimpulkan bahwa data yang disajikan dapat dikatakan normal. Maka model regresi layak dipakai untuk memprediksi Kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan masukan variabel independennya.

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas yaitu untuk mengetahui apakah lebih dari satu hubungan linier yang sempurna atau antar variabel bebas ada korelasi. Model regresi yang baik adalah apabila tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari *Value Inflation Factor* (VIF).

Apabila $VIF > 5$, maka ada multikolinieritas

Apabila $VIF < 5$, maka tidak ada multikolinieritas

**Tabel.
Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1.383	3.232		-.428	.670		
Pengetahuan Pajak	.452	.081	.515	5.573	.000	.642	1.557
Kualitas Pelayanan Pajak	.521	.121	.399	4.318	.000	.642	1.557

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa angka *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih kecil dari 5 antara lain adalah Pengetahuan Pajak $1,557 < 5$, Kualitas Pelayanan Pajak $1,557 < 5$ dan nilai *Tolerance* $0,642 > 0.10$. Sehingga dapat digunakan dan tidak ada/bebas dari multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas yaitu untuk menunjukkan nilai varians antara nilai dependen variabel tidak sama atau varian pengganggu (*residu*) tidak konstan bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari suatu pengamatan. Jika varian dari residual antara satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, tetapi jika varians berbeda maka disebut heterokedastisitas.

Mendeteksi apakah ada atau tidak gejala heterokedastisitas dapat dilakukan dengan menganalisis penyebaran titik–titik yang terdapat pada *scatterplot* yang dihasilkan program SPSS dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

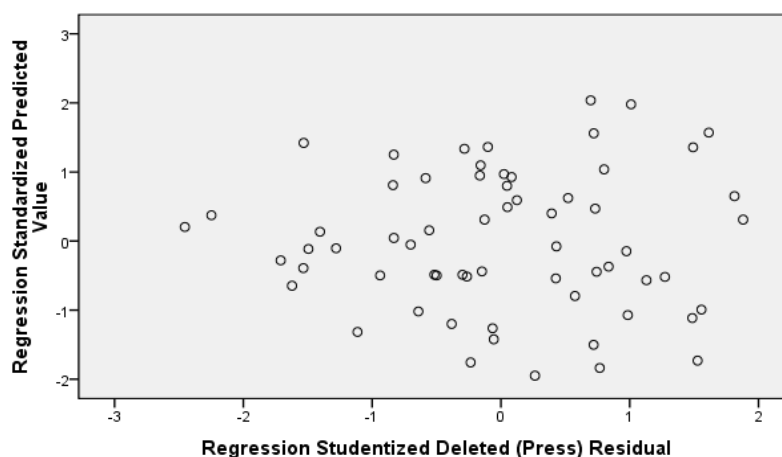
- 1) Jika diagram pencar yang ada membentuk pola–pola tertentu yang teratur maka regresi mengalami gangguan heteroskedastisitas.
- 2) Jika diagram pencar tidak membentuk pola atau acak maka regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

Apabila $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} , berarti terjadi heteroskedastisitas

Apabila $t_{hitung} <$ dari t_{tabel} , berarti terjadi homokedastisitas.

Gambar. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar di atas terlihat titik secara acak tidak membentuk sebuah pola



tertentu yang jelas, secara terbesar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu *Regression Studentized Residual* (Y). Hal ini berarti tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi ini layak dipakai untuk prediksi Kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan masukan Variabel Independennya.

3. Pengujian Hipotesis Penelitian

a. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak secara serempak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada tingkat kepercayaan (*Confidence Interval*) atau level pengujian hipotesis 5 % dengan uji F hipotesis yang digunakan.

Hipotesis untuk pengujian secara serempak adalah :

$H_0 : \beta_1 = \beta_2$ Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara serempak (Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak)

$H_1 = \text{Minimal } 1 \neq 0$ Artinya ada pengaruh signifikan secara serempak (Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak)

Pengujian menggunakan Uji F dengan kriteria pengambilan keputusan (KPK) adalah Terima H_0 (Tolak H_1), apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $\text{sig } F > \alpha 5\%$

Tolak H_0 (Terima H_1), apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $\text{sig } F < \alpha 5\%$

Tabel
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2651.738	2	1325.869	61.108	.000 ^a
Residual	1301.818	60	21.697		
Total	3953.556	62			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel diatas bahwa F_{hitung} sebesar 61,108 sedangkan $F_{tabel} = 2,76$ yang dapat dilihat pada $\alpha = 0,05$ (lihat Lampiran tabel F) dengan tingkat signifikan 0,000 dari perhitungan didapat nilai $F_{hitung} = 61,108 >$ dari $F_{tabel} = 2,76$. Oleh karena jauh dibawah 0,05 probabilitasnya maka tolak H_0 (Terima H_1). Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara serempak (simultan) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

b. Uji Parsial (Uji – t)

Pengaruh individu variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebagai berikut:

1) Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel.
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1.383	3.232		-.428	.670		
Pengetahuan Pajak	.452	.081	.515	5.573	.000	.642	1.557
Kualitas Pelayanan Pajak	.521	.121	.399	4.318	.000	.642	1.557

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Pengujian signifikan dengan kriteria pengambilan keputusan adalah :

Terima H_0 (tolak H_1), apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $\text{sig } t > \alpha$

Tolak H_0 (terima H_1), apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $\text{sig } t < \alpha$

t_{hitung} adalah sebesar 5,573 sedangkan $t_{tabel} = 2,000$ dan probabilitas signifikan sebesar 0,000, sehingga $t_{hitung} 5,573 > t_{tabel} 2,000$ dan $\text{sig. } 0,000 < 0,05$, maka disimpulkan tolak H_0 (terima H_1), Pengetahuan Pajak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengujian signifikan dengan kriteria pengambilan keputusan adalah:

Terima H_0 (tolak H_1), apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $\text{sig } t > \alpha$

Tolak H_0 (terima H_1), apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $\text{sig } t < \alpha$

t_{hitung} adalah sebesar 4,318 sedangkan $t_{tabel} = 2,000$ dan probabilitas signifikan sebesar 0,000, sehingga $t_{hitung} 4,318 > t_{tabel} 2,000$ dan $\text{sig. } 0,000 < 0,05$, maka disimpulkan tolak H_0 (Terima H_1), Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien determinasi ini bertujuan untuk melihat seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen.

Tabel
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.819 ^a	.671	.660	4.658

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel di atas didapat bahwa angka *Adjusted R Square* 0,660 yang dapat disebut koefisien determinasi yang dalam hal ini berarti 66,0% Kepatuhan Wajib Pajak dapat diperoleh dan dijelaskan oleh Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak. Sedangkan sisanya (100% - 66,0% = 34,0%) dijelaskan oleh pengaruh faktor lain atau variabel diluar model. *R Square* berkisar 0 sampai 1 dengan catatan semakin kecil angka *R Square* semakin lemah tingkat hubungannya.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Dari uraian dan analisis pada bab-bab sebelumnya maka Penulis menyimpulkan sebagai berikut:

- Sesuai hasil analisis Anova bahwa F_{hitung} sebesar 61,108 sedangkan F_{tabel} sebesar 2,76 dengan tingkat signifikan 0,000. Oleh karena jauh dibawah 0,05 probabilitasnya maka model regresi dapat dikatakan bahwa Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak secara serempak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Hasil Pengujian Hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa pada variabel Pengetahuan Pajak adalah nilai $t_{hitung} 5,573 > t_{tabel} 2,000$ dan $\text{sig. } 0,000 < 0,05$ maka disimpulkan tolak H_0 (Terima H_1) bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya secara sendiri Pengetahuan Pajak dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

Dan hasil Pengujian Hipotesis secara parsial juga menunjukkan bahwa pada variabel Kualitas Pelayanan Pajak adalah nilai $t_{hitung} 4,318 > t_{tabel} 2,000$ dan $\text{sig. } 0,000 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan

terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Artinya secara sendiri Kualitas Pelayanan Pajak dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak juga.

- c. Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa angka *Adjusted R Square* 0,660 yang dapat disebut koefisien determinasi yang dalam hal ini berarti 66,0% Kepatuhan Wajib Pajak dapat diperoleh dan dijelaskan oleh Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak. Sedangkan sisanya ($100\% - 66,0\% = 34,0\%$) dijelaskan oleh pengaruh faktor lain atau variabel diluar model.

2. Saran

Adapun saran dalam penelitian ini adalah hendaknya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai (KPP) agar terus dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan pajak dan aktif dalam melakukan sosialisasi pengetahuan pajak keseluruhan wajib pajak sehingga target perimaan pajak tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Rohman. 2007. "Pengaruh Peran Manajerial Pengelola Keuangan Daerah Dan Fungsi Pemeriksaan Intern Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (Survei Pada Pemda Kota, Kabupaten, dan Provinsi di Jawa Tengah)." *JurnalMAKSI*, Vol. 7, No. 2, pp.206-220.
- Anthony, Robert N dan Govindarajan. 2005. *Sistem Pengendalian Manajemen. Terjemahan Kurniawan Tjakrawala*. Jakarta : Salemba Empat.
- Anjarwati, 2012, "Pengaruh Kejelasan Sasaran Anggaran, Pengendalian Akuntansi Dan Sistem Pelaporan Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah", *Accounting Analysis Journal November*, Universitas Negeri Semarang
- Azhar, 2007, "Faktor-faktor yang mempengaruhi Keberhasilan Penerapan Permendagri No.13 pada Pemerintah Kota Banda Aceh". *Tesis*. Program Pasca Sarjana USU: Medan
- Departemen Dalam Negeri, 2006, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah, Jakarta.
- Herminingsih. 2009. "Pengaruh Partisipasi Anggaran dalam Penganggaran dan Peran Manajerial Pengelola Keuangan Daerah terhadap Kinerja Pemerintah Daerah. *Tesis*, Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi, Universitas Diponegoro Semarang.
- Lubis, Ade Fatma, 2012, *Metode Penelitian Akuntansi dan Format Penulisan Tesis*, Sekolah Pascasarjana, USU, Medan.
- Menteri Dalam Negeri, Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
- Menteri Dalam Negeri, Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 59/2007 tentang Perubahan Atas Permendagri No. 13/2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
- Mohd Rizal Palil, et al, 2013. The Perception of Tax Payers on Tax Knowledge and Tax Education with Level of Tax Compliance: A Study the Influences of Religiosity. *School of Accounting, Faculty of Economics and Management, Universiti Kebangsaan Malaysia*
- Mustafa, dkk, 2010, "Analisis faktor –faktor yang berpengaruh terhadap Keterandalan dan ketepatan waktu pelaporan keuangan pada SKPD pemerintah daerah kota kendari", *Jurnal*, Universitas Haluoleo.
- Nurlis, Islamiah Kamil. 2015. *The Effect of Taxpayer Awareness, Knowledge, Tax Penalties and Tax Authorities Services on the Tax Compliance: (Survey on the Individual*

- Taxpayer at Jabodetabek & Bandung*). Research Journal of Finance and Accounting. ISSN 2222-1697 (Paper) ISSN 2222-2847, Vol.6, No.2
- Nurwati, dkk, 2012, “Pengaruh Kepimpinan Terhadap Budaya Organisasi, Komitmen Kerja, Perilaku Kerja dan Kinerja Pegawai pada SKPD Provinsi Sulawesi Tenggara”, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Fakultas Ekonomi Universitas Haluoleo.
- P. Fauziati*, et al. 2016. The Impact of Tax Knowledge on Tax Compliance Case Study in Kota Padang, Indonesia. *Journal of Advanced Research in Business and Management Studies* ISSN, Vol. 2, No. 1
- Peraturan Daerah Kota Binjai, 2003. Organisasi Lembaga Teknis Daerah Pemerintah Kota Binjai. Binjai.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.24 tahun 2004 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 58 tahun 2005 tentang Pokok-pokok Pengelolaan keuangan Daerah.
- Prawirosentono, Suryadi, *Kebijakan Kinerja Karyawan*, Yogyakarta, BPFY Yogyakarta, 1999.
- Ramandei, P. 2009. “Pengaruh Karakteristik Sasaran Anggaran Dan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Manajerial”. *Tesis*. Universitas Diponegoro.
- Republik Indonesia. 2000. Peraturan Pemerintah Nomor 105 Tahun 2000 Tentang Pengelolaan dan Pertanggungjawaban Keuangan Daerah.