

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS  
PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, DAN TARIF  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN  
MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR PADA SAMSAT  
LABUHANBATU UTARA**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**DEWI SETIAWATI  
NPM : 15.833.0086**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2019**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 12/18/19

Access From (repository.uma.ac.id)

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS  
PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, DAN TARIF  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN  
MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR PADA SAMSAT  
LABUHAN BATU UTARA**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area

Oleh:

**DEWI SETIAWATI**

**158330086**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2019**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 12/18/19

Access From (repository.uma.ac.id)

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak,Kualitas Pelayanan,Sanksi Perpajakan,Dan Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Labuhanbatu Utara

Nama : Dewi Setiawati  
NPM : 158330086  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Medan, September 2019

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing

Dra. Hj. Renawati Siregar M.Si  
Pembimbing I

Hasbiana Dalimunthe S.E, M.Ak  
Pembimbing II

Mengetahui

Dr. Ihsan Effendi, S.E, M.Si  
Dekan

Ilham Ramadhan Nst, S.E, Ak, M.Si, CA  
Ka. Prodi Akuntansi

Tanggal Lulus : 25 September 2019

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dewi Setiawati  
NPM : 158330086  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty – free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Labuhanbatu Utara** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media /format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan  
Pada tanggal : 25 September 2019  
Yang menyatakan

  
(Dewi Setiawati)  
158330086

## RIWAYAT HIDUP

Peneliti dilahirkan di Sukajadi 1 Kota Rantauprapat, Provinsi Sumatera Utara. Pada tanggal 03 Agustus 1997 dari ayah Ngadiman dan Ibu Mesinem. Peneliti merupakan putri kandung ke 4 dari 4 bersaudara. Tahun 2015 peneliti lulus dari SMA Negeri 1 NA IX-X Aek kotabatu Labuhanbatu Utara dan pada tahun 2015 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Samsat Labuhanbatu Utara. Populasi dalam penelitian ini adalah semua individu yang tergolong dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang masih aktif dalam melakukan pembayaran kewajiban pajaknya dan terdaftar di Samsat Labuhanbatu Utara yang berjumlah 58.112 dan yang menjadi sampel adalah sebanyak 100 Wajib pajak dalam membayar PKB yang terdaftar di Samsat Labuhanbatu Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan media angket (kuesioner), metode wawancara, dan observasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $8,155 > t_{tabel}$  sebesar  $1,984$ . Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $5,061 > t_{tabel}$  sebesar  $1,984$ . Sanksi Perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $6,458 > t_{tabel}$  sebesar  $1,984$ . Tarif Perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $0,658 > t_{tabel}$  sebesar  $1,984$ . Secara simultan Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Tarif Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Nilai  $R^2$  yang diperoleh adalah  $0,693$  yang berarti bahwa besarnya pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Tarif Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah sebesar  $69,3\%$ . Sedangkan sisanya yaitu sebesar  $30,7\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Tarif Perpajakan, dan Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)**

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of taxpayer awareness, service quality, tax penalties and tax rates on compliance with paying motor vehicle tax (PKB) on Samsat Labuhanbatu Utara. The population in this study are all individuals who are classified as paying Motor Vehicle Tax (PKB) who are still active in paying their tax obligations and are registered in North Labuhanbatu Samsat, amounting to 58,112 and as many as 100 taxpayers in paying PKB registered. at Samsat Labuhanbatu Utara. This research uses an associative approach. Data collection techniques used by questionnaire media, interview methods, and observation. Data analysis techniques in this study used multiple linear regression. The results of this study indicate that partially Taxpayer Awareness affects the compliance of paying Motor Vehicle Tax (PKB) with a tcount of 8.155 > ttable of 1.984. Service Quality partially affects the Compliance of paying Motor Vehicle Tax (PKB) with a tcount of 5.061 > ttable of 1.984. The Tax Sanction partially affects the Compliance of paying Motor Vehicle Tax (PKB) with a tcount of 6.458 > ttable of 1.984. The taxation rate partially has no effect on compliance with paying Motorized Vehicle Tax (PKB) with a tcount of 0.658 > a table of 1.984. Simultaneously Taxpayer Awareness, Service Quality, Tax Sanctions and Tax Rates affect the Compliance of paying Motor Vehicle Tax (PKB). The R square value obtained is 0.693 which means that the magnitude of the influence of Taxpayer Awareness, Service Quality, Tax Sanctions and Taxation Rates affects the Compliance of paying Motor Vehicle Tax (PKB) is 69.3%. while the remaining 30.7% is influenced by other variables not examined in this study.*

**Keywords:** *Taxpayer Awareness, Service Quality, Tax Sanctions, Tax Rates, and Compliance in Paying Motor Vehicle Tax (PKB)*



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Syukur alhamdulillah peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **”PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN TARIF PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA SAMSAT LABUHANBATU UTARA”** ini dengan baik, sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S. Akun) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area. Dengan selesainya penyusunan skripsi ini peneliti mendapatkan bantuan moril maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih serta penghargaan yang tinggi kepada :

1. Teristimewa untuk Ayahanda tercinta Ngadiman dan Ibunda tercinta Mesinem, saudara-saudaraku serta teman-teman yang telah banyak memberikan dorongan dan bantuan moril, materil maupun spritual sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdhan, M.Eng, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. H. Ihsan Effendi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
4. Bapak Heri Syahrial,SE,MSi selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Medan Area
5. Bapak Heri Syahrial, SE, M.Si selaku Dekan I Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
6. Ibu Dra. Retnawati Siregar, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan memberikan saran serta masukan untuk kesempurnaan skripsi ini. Ibu Hasbiana Dalimunthe, SE, M.Ak selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan memberikan saran serta masukan untuk kesempurnaan skripsi ini. Ibu Warsani Purnama Sari, SE, Ak, MM, selaku

Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.

7. Seluruh Dosen dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
8. Bapak Pimpinan SAMSAT Labuhanbatu Utara yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan mendapatkan data yang diperlukan untuk penyelesaian skripsi ini.
9. Dan buat teman dan sahabat seperjuangan Lucky Elnovia Darma, Windy Rizky, Diana Sari, Mitra Diah Gayatrik, Nurvita, dan Cut Nurliza terimakasih atas dukungan sehingga sampai sejauh ini peneliti bias menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna. Sehingga peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun dalam penulisan ke depan. Akhir kata, peneliti berharap agar skripsi ini sangat bermanfaat bagi pembaca.

Medan, Juni 2019

Dewi Setiawati  
(158330086)

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1. Teori-Teori .....	8
2.1.1. Kesadaran Wajib Pajak.....	8
2.1.1.1. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak.....	8
2.1.1.2. Indikator Kesadaran Wajib Pajak.....	9
2.1.2. Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.2.2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.3. Sanksi Perpajakan.....	13
2.1.3.1. Pengertian Sanksi Perpajakan.....	13
2.1.3.1. Indikator Sanksi Perpajakan .....	15
2.1.4. Tarif Perpajakan.....	15
2.1.4.1. Pengertian Tarif Perpajakan .....	15
2.1.4.2. Indikator Tarif Perpajakan.....	17
2.1.5. Kepatuhan Wajib Pajak .....	17
2.1.5.1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak .....	17
2.1.5.2. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.2. Penelitian Terdahulu.....	20
2.3. Kerangka Konseptual .....	22
2.4. Hipotesis Penelitian.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
3.2. Populasi dan Sampel.....	25
3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	25
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	27
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.6. Teknik Analisis Data .....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	36
4.1.1. Profil Perusahaan.....	36
4.1.2. Tujuan Pembentukan SAMSAT .....	39
4.1.3. Struktur Organisasi .....	39

4.1.4. Uraian Tugas.....	41
4.2. Hasil Penelitian.....	41
4.2.1. Karakteristik Responden.....	41
4.2.2. Karakteristik Jawaban Responden.....	42
4.2.3. Uji Kualitas Data.....	48
4.2.4. Uji Asumsi Klasik.....	51
4.2.5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	53
4.2.6. Uji Hipotesis.....	55
4.3. Pembahasan.....	57
4.3.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.....	57
4.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.....	58
4.3.3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.....	58
4.3.4. Pengaruh Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.....	59
4.3.5. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.....	59
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>61</b>
5.1. Simpulan.....	61
5.2. Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
1.1.	Presentase Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam membayar PKB .....	2
2.1.	Penelitian Terdahulu .....	20
3.1.	Waktu Penelitian .....	24
3.2.	Operasional Variabel Penelitian.....	26
4.1.	Karakteristik Jawaban Responden.....	41
4.2.	Jawaban Responden Mengenai Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ ).....	42
4.3.	Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	43
4.4.	Jawaban Responden Mengenai Sanksi Perpajakan ( $X_3$ ).....	44
4.5.	Jawaban Responden Mengenai Tarif Perpajakan ( $X_4$ ).....	46
4.6.	Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan membayar PKB (Y).....	47
4.7.	Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)).....	49
4.8.	Hasil Uji Validitas Variabel $X_1$ (Kesadaran Wajib Pajak).....	49
4.9.	Hasil Uji Validitas Variabel $X_2$ (Kualitas Pelayanan) .....	49
4.10.	Hasil Uji Validitas Variabel $X_3$ (Sanksi Perpajakan).....	50
4.11.	Hasil Uji Validitas Variabel $X_4$ (Tarif Perpajakan) .....	50
4.12.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel .....	51
4.13.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
4.14.	Hasil Coefficients.....	54
4.15.	Hasil Uji t .....	55
4.16.	Anova .....	56
4.17.	Model Summary .....	57

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Halaman
2.1.	Kerangka Konseptual.....	22
4.1.	Struktur Organisasi Samsat Labuhanbatu Utara.....	37
4.2.	Grafik P-P Plot.....	51
4.3.	Heteroskedastisitas.....	53



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Sumber terbesar Pendapatan Asli Daerah (PAD) berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Badan Pusat Statistik, 2016:19). Sebagaimana dijelaskan oleh Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset (DPPKA) Pemerintah Daerah penghasilan dari PKB di Pemerintah Daerah. PKB merupakan PAD, maka kesadaran masyarakat juga perlu ditingkatkan guna mencapai terwujudnya pembangunan nasional yang berkelanjutan. Kesadaran masyarakat mengenai kepatuhan dalam membayar pajak adalah hal utama untuk mencapai tujuan negara Indonesia melalui pembangunan nasional. Kepatuhan yang dimaksud adalah tingkat dimana wajib pajak telah mematuhi Undang-Undang Perpajakan dan memenuhi kewajibannya dalam melakukan administrasi perpajakan.

Menurut DPPKA Pemerintah Daerah, jumlah kendaraan bermotor di Labuhanbatu Utara tahun 2016 mencapai 310.071 unit (Data dari BPS Kab. Labuhanbatu Utara) namun jumlah wajib pajak yang membayar PKB hanya sekitar 58.112. Data tersebut mengindikasikan bahwa hanya sekitar 18,74% wajib pajak yang patuh untuk melakukan kewajibannya membayar PKB dan tidak sebanding dengan peningkatan kendaraan bermotor yang ada. Hal ini juga ditunjukkan dengan presentase kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor 2018 sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Presentase Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam membayar PKB**

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor	Jumlah Wajib Pajak yang Melakukan Kewajiban	Presentase Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
2016	310.071	58.112	18,74 %
2017	325.468	62.054	19,07 %

Sumber : BPS dan DPPKA tahun 2018.

Dari data tersebut, dapat diketahui bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar PKB di 5 kantor samsat yang ada di Labuhanbatu Utara mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Pada laporan tahun 2016 menunjukkan rendahnya persentase pembayaran pajak bermotor daerah tersebut, naik 0,33% untuk tahun 2017. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Labuhanbatu Utara sangat rendah dan terdapat *tax gap* yaitu keadaan yang menunjukkan realita pendapatan tidak sesuai dengan perkiraan yang diharapkan.

Dari pengertian mengenai Pajak Daerah, diketahui bahwa setiap warga negara yang berada pada suatu daerah wajib membayarkan pajaknya kepada pemerintah, begitu juga pajak kendaraan bermotor yang merupakan salah satu jenis pajak daerah. Setiap warga negara yang mempunyai kendaraan bermotor wajib membayarkan pajaknya kepada pemerintah.

Pemindahan kepemilikan kendaraan bermotor oleh masyarakat juga harus dilaporkan kepada pemerintah untuk melakukan balik nama agar data pemilik kendaraan bermotor yang baru tercatat oleh kantor samsat dan pemilik lama tidak dikenakan pajak progresif. Diberlakukannya bea balik nama ini juga akan memudahkan pemilik kendaraan bermotor dalam membayar PKB tahunan.



Menurut UU RI no 28 tahun 2009 pasal 4 ayat 1 yang berbunyi “ Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai Kendaraan” dan pasal 10 ayat 1 yang berbunyi “Subjek Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang dapat menerima penyerahan Kendaraan Bermotor”. Oleh karena itu, setiap warga negara yang termasuk dalam subjek pajak tersebut wajib memiliki kesadaran untuk melaksanakan kewajiban pembayaran PKB sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang tersebut.

Mengetahui peningkatan peredaran kendaraan bermotor sangat tinggi, maka harus didukung dengan tingkat penerimaan PKB yang seimbang. Hal ini bertujuan untuk mendukung pembangunan daerah agar dapat berjalan secara maksimal seperti perbaikan jalan, sekolah, fasilitas umum, dan lain-lain. Nantinya, pembangunan daerah ini merupakan timbal balik dari adanya pajak kepada warga negara atas kepatuhannya dalam membayar pajaknya.

Pemerintah telah berupaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan adanya sosialisasi perpajakan dengan maksud untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Selain itu, dengan dilakukannya sosialisasi perpajakan diharapkan adanya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Melalui peningkatan kesadaran wajib pajak, maka diharapkan masyarakat akan lebih patuh untuk membayar PKB. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Rohmawati dan Rasmini (2012) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar PKB pada Samsat Labuhanbatu Utara. Namun hal ini bertolak belakang pada penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Kardinal (2013), yang menyatakan bahwa kesadaran

wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak di Palembang Seberang Ulu.

Apabila wajib pajak telah memiliki kesadaran untuk membayar pajak, maka pemerintah harus mengimbangnya dengan adanya pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan wajib pajak saat membayarkan pajaknya. Dengan adanya kepuasan ini, maka diharapkan tingkat kepatuhan membayar PKB akan meningkat. Hal ini seperti penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Setiawan (2017), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adanya pelayanan yang berkualitas, maka pemerintah dapat menerapkan adanya sanksi terhadap wajib pajak yang telah melanggar atau dengan sengaja tidak membayarkan kewajibannya. Sanksi perpajakan ini akan menjadi tolok ukur masyarakat dalam melakukan administrasi perpajakan. Dengan adanya sanksi perpajakan yang ketat, akan menyebabkan masyarakat lebih waspada untuk melanggar peraturan khususnya dalam membayar perpajakan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Palil dan Mustapha (2011), menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun hal ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Winerungan (2013), yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain melalui peningkatan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, hingga diterapkannya sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh tarif pajak yang berlaku. Tingkat kepatuhan wajib pajak dinilai sangat rendah karena banyaknya keluhan masyarakat akan adanya tarif yang diterapkan kurang seimbang dengan pendapatan wajib pajak. Belum lama ini mulai Januari 2017 telah ditetapkan adanya tarif yang baru untuk PKB. Adanya kebijakan baru ini menyebabkan masyarakat atau wajib pajak resah dengan tingginya tarif baru. Penelitian mengenai tarif pajak juga pernah dilakukan oleh Kristanty dkk. (2015), yang menyatakan bahwa tarif pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. Namun hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widorini dan Nugroho (2014), yang menyatakan bahwa tarif tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sebelumnya, di Labuhanbatu Utara sendiri penelitian mengenai kepatuhan membayar PKB masih jarang ditemui. Hal ini dibuktikan dengan masih sedikitnya jurnal yang membahas tentang kepatuhan membayar PKB. Sehingga peneliti semakin tertarik untuk melakukan penelitian pada bidang ini. Berdasarkan latar belakang tersebut, judul penelitian ini adalah “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Labuhanbatu Utara”

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Labuhanbatu Utara?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Labuhanbatu Utara?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Labuhanbatu Utara?
4. Apakah tarif perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Labuhanbatu Utara?
5. Apakah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tarif perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Labuhanbatu Utara?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Labuhanbatu Utara .
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Labuhanbatu Utara.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Labuhanbatu Utara.
4. Untuk mengetahui pengaruh tarif perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Labuhanbatu Utara.
5. Untuk mengetahui kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tarif perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap

kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Labuhanbatu Utara.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan kemampuan berpikir mengenai penerapan teori yang telah didapat dari mata kuliah yang telah diterima kedalam penelitian yang sebenarnya.

##### 2. Bagi Pembaca/Wajib Pajak

Memberikan informasi kepada masyarakat agar dapat mengetahui, menghitung, membayar, dan melaporkan pajak sendiri (*Self Assesment*) sehingga akan membantu dalam peningkatan pendapatan asli daerah dan menyukseskan pembangunan daerah.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Muliari (2011:2), Kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut Ritonga (2011:43) kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai peraturan yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu itikad yang dimiliki seseorang dalam memenuhi kewajibannya yaitu membayar pajak. Kesadaran wajib pajak ini dapat tumbuh melalui hati nurani masing-masing orang. Apabila seseorang berhati mulia dan mempunyai akidah yang baik, maka wajib pajak akan mempunyai kesadaran untuk membayar pajak yang merupakan hak setiap warga negara.

Menurut Muliari dan Setiawan (2011:3), wajib pajak dapat dikatakan memiliki kesadaran apabila memenuhi hal-hal berikut :

- a. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
- b. Mengetahui dan memahami fungsi pajak adalah untuk pembiayaan negara

- c. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku.
- d. Menghitung, membayar, dan melaporkan administrasi perpajakan dengan suka rela, ikhlas, dan benar.

Menurut Novita Sari (2015:2), kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan adanya kesadaran wajib pajak, maka diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat meningkat dan juga meningkatkan pendapatan asli daerah untuk membantu melaksanakan pembangunan daerah.

Menurut Bakrin dalam Kurniawan (2009:14), untuk mengukur kesadaran wajib pajak digunakan indikator adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
- b. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- c. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.

## **2.2. Kualitas Pelayanan**

Menurut Goetsch dan Davis dalam Tjiptono dan Diana (2013:4), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Definisi pelayanan yaitu suatu cara melayani atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang. Sedangkan fiskus merupakan petugas pajak. Jadi pihak fiskus melayani semua yang dibutuhkan oleh wajib pajak dengan baik sehingga wajib pajak merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang

diberikan fiskus. Menurut Boediono (2013:60) pelayanan adalah suatu proses besutan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Olabede (2011:10), menyatakan bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Menurut Hardiningsih dan Yulianawati (2011:103), kualitas pelayanan mengindikasikan pelayanan fiskus atau pelayanan administrasi yang dilakukan oleh Samsat kepada wajib pajak untuk mendapatkan kepuasan wajib pajak. Kualitas pelayanan ini dapat tumbuh dengan adanya pelayanan yang ramah, tanggap, tidak rumit, dan memuaskan. Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), ketentuan perpajakan, dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas yang baik akan terpenuhi apabila SDM melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan.

Menurut Moenir (2010:79), wajib pajak akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan apabila mereka mendapat pelayanan yang diinginkan dan mereka akan cenderung membayarkan pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ketentuan perpajakan yang sederhana, mudah dipahami dan tidak berbelit-belit akan membuat pelayanan perpajakan atas hak dan kewajiban mereka dilaksanakan secara efektif dan efisien. Sehingga, kualitas SDM dan negara informasi akan menunjang kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Pelayanan yang baik akan membuat masyarakat merasa nyaman dan sejahtera. Agar tercapai kualitas pelayanan yang baik, maka fiskus harus



mempunyai asas pelayanan negara. Undang-undang No 25 tahun 2009 Pasal 4 tentang Pelayanan Publik menyebutkan asas-asas pelayanan negara terdiri dari :

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian negara
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Menurut Moenir (2010:82), bentuk-bentuk dari pelayanan adalah :

- a. Pelayanan dengan lisan
  - 1) Dalam pelayanan ini, fungsi humas harus diefektifkan sebagai kepanjangan tangan dari pemberi informasi kepada masyarakat.
  - 2) Dimana pelayanan lisan ini timbul akibat adanya komunikasi secara langsung kepada masyarakat.
- b. Pelayanan dengan tulisan. Pelayanan ini dilakukan berdasarkan adanya jarak yang jauh antara pelayan dengan masyarakat. Pada pelayanan ini dapat digolongkan menjadi dua yaitu pelayanan berupa petunjuk dan pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan atau dalam bentuk surat.

c. Pelayanan dengan perbuatan

Pelayanan dengan perbuatan dilakukan karena tindak lanjut dari suatu pekerjaan pada bagian pelayanan agar dapat beradaptasi secara langsung atau dapat bertatap muka dengan masyarakat.

Rohmawati dan Rasmini (2012:295), menyatakan salah satu cara meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan adanya pelatihan pegawai dan kesadaran pegawai itu sendiri. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik ini, maka diharapkan akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB sehingga dapat meningkatkan PAD dalam menopang pembangunan daerah.

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangna dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui survei pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan pelanggan. Bagaimana mengukur kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan sesungguhnya banyak dimensi-dimensi yang dirancang para ahli yang dapat diadopsi, atau sebagai alat pemandu aparatur.

Menurut Zeithaml dkk 1990 (dalam Hardiansyah,2011:46-47), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 indikator, yaitu :

- a. *Tangibel* (Berwujud), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (Kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. *Responsiviness* (Ketanggapan), yaitu keinginan para staff pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Assurance* (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff/pegawai bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

### 2.3. Sanksi Perpajakan

Menurut Widyaningsih (2013:312), sanksi perpajakan adalah sanksi berupa administrasi dan pidana yang dikenakan terhadap setiap orang yang melakukan pelanggaran perpajakan yang secara nyata telah diatur dalam Undang-undang. Sedangkan Mardiasmo (2009:57) menyatakan sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Sanksi perpajakan merupakan peringatan berupa denda ataupun hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang dengan sengaja melanggar peraturan perpajakan. Sanksi perpajakan diberikan bukan untuk menambah pendapatan negara, namun untuk memberikan peringatan atau teguran kepada wajib pajak agar kembali melaksanakan kewajibannya membayar pajak kepada negara.

Sanksi-sanksi dalam perpajakan terdiri dua macam, yaitu :

a. Sanksi Administrasi

Sanksi Administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi diberikan akibat wajib pajak telah melanggar kewajibannya yang telah ditentukan dalam UU KUP. Sanksi administrasi dibagi menjadi tiga bentuk yaitu :

- 1) Denda. Sanksi administrasi berupa denda dikenakan kepada wajib pajak akibat pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan.
- 2) Bunga. Sanksi administrasi berupa Bunga dikenakan kepada wajib pajak akibat pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak.
- 3) Kenaikan. Sanksi administrasi berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar dikenakan kepada wajib pajak terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material.

b. Sanksi Pidana

Sanksi pidana merupakan sanksi berupa siksaan atau penderitaan yang diberikan kepada wajib pajak akibat pelanggarannya. Sanksi pidana ini diberikan sebagai alat terakhir atau benteng hukum yang oleh digunakan fiskus agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan lagi. Sanksi pidana ini terdiri dalam dua bentuk, yaitu :

1) Kurungan

Pidana kurungan hanya dilakukan atau diberikan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran berat. Sanksi pidana kurungan ini dapat ditujukan kepada wajib pajak dan pihak ketiga.

## 2) Penjara

Pidana penjara merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara ini diberikan atau diancamkan terhadap tindak kejahatan pada perpajakan dan ditujukan kepada pemerintah ataupun wajib pajak.

Menurut Sari dkk. (2014:15), yang menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak. Dengan diterapkannya sanksi perpajakan ini diharapkan masyarakat lebih sadar dalam melakukan administrasi perpajakan untuk meningkatkan pendapatan negara dan membantu dalam pembangunan nasional.

Sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator (Yadnyana, 2009) adalah sebagai berikut:

- a. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggaran aturan pajak cukup berat.
- b. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.
- c. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggaran aturan pajak yang sangat ringan.
- d. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggaran tanpa toleransi.

### 2.4. Tarif Perpajakan

Menurut Prasetyo (2011:79), tarif perpajakan merupakan jumlah pokok yang ditetapkan pemerintah pada suatu objek pajak untuk dibayarkan oleh wajib pajak saat melakukan administrasi perpajakan. Tarif perpajakan ditetapkan berdasarkan keadaan ekonomi suatu negara. Dalam pemungutan pajak juga harus ditetapkan terlebih dahulu jenis tarif yang digunakan, dimana tarif ini

berhubungan erat dengan fungsi pajak yaitu budget dan fungsi mengatur. Menurut Mardiasmo (2011:27), tarif perpajakan dibagi menjadi 4 yaitu :

a. Tarif proporsional

Tarif proporsional adalah tarif yang mempunyai presentase yang proporsional atau sama terhadap berapapun jumlah yang dikenakan pajak.

b. Tarif tetap

Tarif tetap adalah tarif pajak yang jumlahnya tetap terhadap berapapun jumlah yang dikenakan pajak.

c. Tarif Progresif

Tarif Progresif adalah tarif yang digunakan semakin besar apabila jumlah yang dikenakan pajak juga semakin besar.

d. Tarif Degresif.

Tarif degresif adalah tarif yang digunakan semakin besar apabila jumlah yang dikenakan semakin kecil.

Menurut PERDA DAERAH No 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah BAB III pasal 9, Tarif pajak Kendaraan Bermotor ditetapkan sebesar :

- a. 1,5% kepemilikan pertama untuk Kendaraan Bermotor pribadi.
- b. 1.0% untuk Kendaraan Bermotor angkutan Umum.
- c. 0,5% untuk kendaraan ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah, TNI, POLRI, Pemerintah daerah, dan pemerintah kabupaten/kota, dan,
- d. 0,2% untuk kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar.

Sedangkan untuk kepemilikan kendaraan bermotor roda 4 pribadi yang kedua dan seterusnya dikenakan tarif secara progresif yaitu :

- a. Kepemilikan kedua sebesar 2%
- b. Kepemilikan ketiga sebesar 2,5%
- c. Kepemilikan keempat sebesar 3%
- d. Kepemilikan kelima dan seterusnya sebesar 3,5%

Beberapa penelitian telah menyimpulkan dan berpendapat bahwa tarif perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Kristanty dkk. (2015) yang menyatakan bahwa tarif perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut penelitian Huda (2015:11), indikator tarif perpajakan dapat dilihat dari :

- a. Tarif pajak yang terlalu tinggi menyebabkan kecurangan pajak.
- b. Penurunan tarif pajak meningkatkan kemauan membayar pajak
- c. Kemampuan membayar pajak berdasarkan tarif yang diberlakukan
- d. Tarif pajak tidak menentukan besarnya kesadaran membayar pajak.

## **2.5. Kepatuhan Wajib Pajak**

Rahayu (2010:138), istilah kepatuhan adalah: “Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran aturan dalam perpajakan. Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, dan patuh, yang dilakukan oleh wajib pajak dan melaksanakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku”. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan mematuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Widodo (2010:79) bahwa kepatuhan pajak dipelajari dengan melihat bagaimana seorang individu membuat keputusan antara pilihan

melakukan kewajibannya dalam melaksanakan pajak atau justru melakukan penghindaran pajak. Sedangkan menurut Harjo (2013 : 67), Kepatuhan Perpajakan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya

Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 yang dikutip oleh Devano dan Rahayu (2009:112) menjelaskan bahwa: “Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.” Sedangkan menurut Widodo (2010:63) bahwa kepatuhan pajak dipelajari dengan melihat bagaimana seorang individu membuat keputusan antara pilihan melakukan kewajibannya dalam melaksanakan pajak atau justru melakukan penghindaran pajak. Hal ini mencerminkan suatu hubungan antara individu sebagai wajibpajak dengan negaranya. Hubungan ini akan mendorong wacana tentang pentingnya norma dasar dan moral. Dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ketahun masih menunjukkan presentase yang tidak mengalami peningkatan. Hal ini didasarkan jika kita melihat perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak yang terdaftar.

Menurut Sundah dan Toly (2014:9), kepatuhan wajib pajak merupakan tingkat dimana wajib pajak dalam mematuhi Undang-undang perpajakan dan memenuhi administrasi perpajakan. Menurut Susilawati dan Budiarta (2013:201), kepatuhan wajib pajak dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur seberapa besar kontribusi warga negara dalam mendukung



pembangunan nasional yang diterapkan pemerintah. Apabila tingkat kepatuhan wajib pajak tinggi, maka dengan sendirinya telah membantu pemerintah dalam menyukseskan pembangunan nasional. Ada beberapa faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, diantaranya kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, Pengetahuan wajib pajak, dan kualitas pelayanan. Menurut Ananda dkk (2015:17), selain itu, tarif pajak juga dapat memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Menurut Widodo (2010:68), menyebutkan ada dua jenis kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak telah memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan Undang-undang yang berlaku. Pemenuhan dalam hal ini adalah memenuhi pelaporan data objek dan subjek pajak secara tertulis dan tepat waktu. Kepatuhan material yaitu segala ketentuan material perpajakan telah dipenuhi secara hakekat (substantive), dimana harus berlandaskan pada undang-undang perpajakan yang berlaku.

Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-2/PJ./2008 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak, wajib pajak dikatakan patuh apabila telah memenuhi beberapa syarat dan kriteria sebagai berikut :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai wajib pajak patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.

- c. Laporan keuangan audited oleh Kantor Akuntan Publik.
- d. Tidak pernah dipidana akibat melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan dan telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.
- e. Menyelenggarakan pembukuan selama dua tahun terakhir dan pernah dilakukan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir pada setiap jenis pajak yang terutang, paling banyak lima persen.

Devano dan Rahayu (2009:112), menyatakan bahwa indikator kepatuhan wajib pajak adalah:

- a. Menyampaikan laporan pajak penghasilan dengan benar dan tepat waktu
- b. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
- c. Melakukan pelaporan SPT ke kantor pajak tepat waktu
- d. Melakukan pembayaran pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang dan tepat waktu.

## 2.6. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1.**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Alat Uji	Hasil Penelitian
1	R.A. Vivi Yulian Sari (2015)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma	Regresi linier sederhana	Persepsi Wajib Pajak terhadap sanksi perpajakan menunjukan pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), terlihat dari posisi nilai persepsi responden terhadap faktor persepsi sanksi perpajakan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

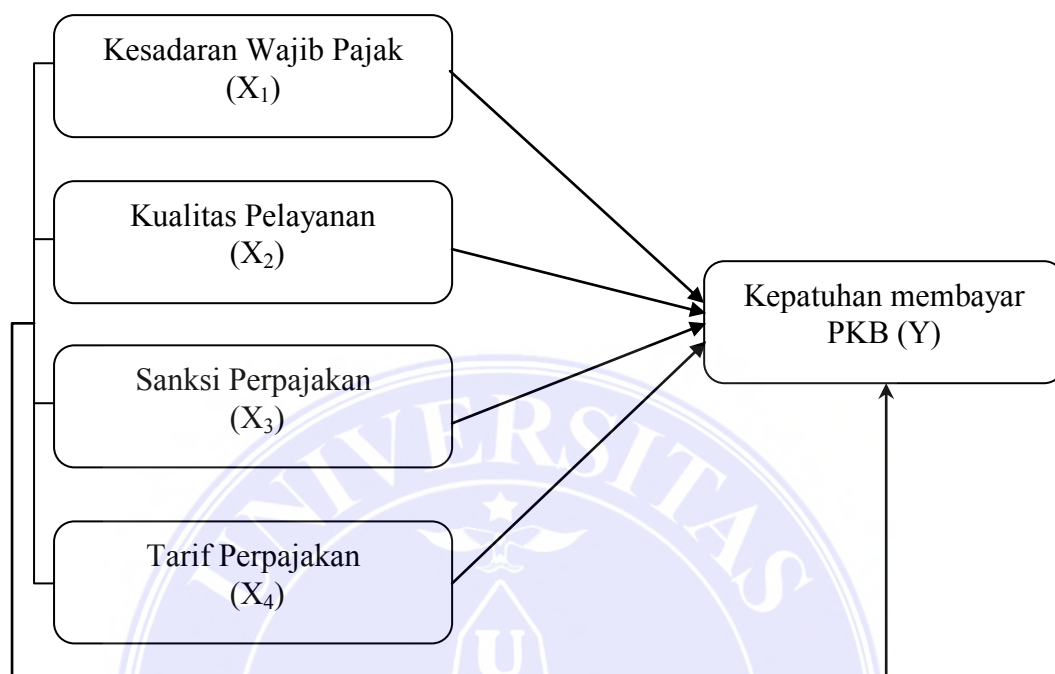
**Tabel 2.1. Lanjutan  
Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Alat Uji	Hasil Penelitian
2	Fikram Pratama A. Karim, Stanly W. Alexander, Jessy D.L Warongan	Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Minahasa	Menggunakan alat uji analisis deskriptif	<i>The Results Showed That The Procedures For Calculating Pkb And Bbnkb Of South Minahasa Samsat Uptd Had Followed Local Regulation No.7 Of 2011, And Pkb Collection For Each Year For Collection Of Bbnkb.</i>
3	Harianti H. Basri, Sonny Pangerapan	Ipteks Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan bermotor pada Badan Pengelolah Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sulawesi Utara	Menggunakan alat uji regresi linier berganda	<i>This Study Aims Know Application Knowledge, Technology About Tax Regulations, Service Quality, And Tax Sanctions To Taxpayers, Service Quality Has A Positive Effect, Compliance With Taxpayers In Paying Greatly Determines Effectiveness Motor Vehicle Tax Collection, Regulations, Service Quality Sanctions Influence Motor Vehicle Tax Payer Registered In Badan Pengelolah Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sulawesi Utara.</i>
4	Przemyslaw eKowalski	<i>Impact Of Changes In Tariffs On Developing Countries' Government Revenue</i>	Menggunakan alat uji regresi linier sederhana	<i>The Paper Presents Results Of A Simulation Of The Welfare Effects Of Reducing Tariffs And Simultaneously Replacing Lost Tariff Revenues With Revenues From Consumption Tax. It Concludes With Some Policy Implications.</i>

## 2.7. Kerangka Konseptual

Berdasarkan teori-teori dan uraian diatas dapat ditarik kerangka konseptual untuk membantu dalam melakukan penelitian mengenai pengaruh kesadaran wajib

pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan tarif perpajakan terhadap kepatuhan membayar PKB yang disajikan dalam gambar berikut ini :



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

## 2.8. Hipotesis Penelitian

Menurut Soepranto (2012 : 22), Hipotesis adalah suatu proporsi, kondisi atau prinsip yang dianggap benar dan barangkali tanpa keyakinan agar dapat ditarik suatu konsentrasi yang logis dan dengan cara ini kemudian diadakan pengujian tentang kebenarannya dengan menggunakan data empiris dari hasil penelitian. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis penelitian ini adalah :

$H_{01}$  : Tidak ada pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar PKB pada Samsat Labuhanbatu Utara.

$H_{a1}$  : Ada pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar PKB pada Samsat Labuhanbatu Utara.

- H<sub>02</sub> : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar PKB pada Samsat Labuhanbatu Utara.
- Ha<sub>2</sub> : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar PKB pada Samsat Labuhanbatu Utara.
- H<sub>03</sub> : Tidak ada pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan membayar PKB pada Samsat Labuhanbatu Utara.
- Ha<sub>3</sub> : Ada pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan membayar PKB pada Samsat Labuhanbatu Utara.
- H<sub>04</sub> : Tidak ada pengaruh tarif perpajakan terhadap kepatuhan membayar PKB pada Samsat Labuhanbatu Utara.
- Ha<sub>4</sub> : Ada pengaruh tarif perpajakan terhadap kepatuhan membayar PKB pada Samsat Labuhanbatu Utara.
- H<sub>05</sub> : Tidak ada pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tarif perpajakan terhadap kepatuhan membayar PKB pada Samsat Labuhanbatu Utara.
- Ha<sub>5</sub> : Ada pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tarif perpajakan terhadap kepatuhan membayar PKB pada Samsat Labuhanbatu Utara.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan membayar PKB (Samsat Labuhanbatu Utara).

##### 2. Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada Kantor Bersama Samsat UPT. Aek Kanopan yang berlokasi di Jalan Angkatan 66 Wonosari, Kabupaten Labuhan Batu, Sumatera Utara 21412, Indonesia.

##### 3. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dimulai dari bulan April sampai dengan Oktober 2019.

**Tabel 3.1**  
**Waktu Penelitian**

No.	Kegiatan	2019					
		April	Mei	Juni	Juli	Agust	Okt
1	Penyusunan proposal						
2	Seminar proposal						
3	Pengumpulan data						
4	Analisis data						
5	Seminar Hasil						
6	Pengajuan Meja hijau						
7	Meja Hijau						

### 3.2. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua individu yang tergolong dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang masih aktif dalam melakukan pembayaran kewajiban pajaknya dan terdaftar di Samsat Labuhanbatu Utara yang berjumlah 58.112.

#### 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2015:136) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Sampel diambil dari Wajib Pajak yang membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang terdaftar Samsat Labuhanbatu Utara menggunakan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Insidental Sampling*. Sugiyono (2015:143) Pengambilan sampel *Insidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang bersangkutan layak digunakan sebagai sumber data. Maka, peneliti mengambil keputusan bahwa sampel yang digunakan untuk penelitian ini adalah sebanyak 100 Wajib pajak yang membayar PKB yang terdaftar di Samsat Labuhanbatu Utara.

### 3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari empat variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan tarif perpajakan. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen atau penyebab timbulnya atau berbaliknya variabel dependen. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi dan berubah akibat adanya variabel independen.

Sedangkan variabel dependen yang digunakan pada penelitian ini adalah kepatuhan membayar PKB.

**Tabel 3.2.**  
**Operasional Variabel Penelitian**

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ )	Kesadaran Wajib Pajak merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Nasution : 2006)	- Undang-undang dan ketentuan perpajakan - Fungsi pajak. - Kewajiban perpajakan. - Memahami pajak.	O R D I N A L
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	Kualitas pelayanan diartikan sebagai kemampuan fiskus dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak saat membayar pajak untuk menghasilkan kepuasan wajib pajak. Dalam hal ini, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memuaskan, tanggap, dan tidak rumit dengan beberapa prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh wajib pajak.	- <i>Tangible</i> (Berwujud) - <i>Reliability</i> (Kehandalan) - <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan) - <i>Assurance</i> (Jaminan)	
Sanksi Perpajakan ( $X_3$ )	Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. (Mardiasmo, 2016:62)	- Sanksi penundaan - Keterlambatan pembayaran - Mengisi formulir - Adanya pemeriksaan	
Tarif Perpajakan ( $X_4$ )	Tarif pajak merupakan jumlah presentase yang harus dibayarkan oleh wajib pajak dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya sebagai warga negara. (Mardiasmo (2011).	- Tarif pajak - Penurunan tarif pajak - Kemampuan membayar pajak - Kesadaran membayar pajak	
Kepatuhan membayar PKB (Y)	Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya Sumber: Widodo (2010:62)	- Tepat waktu - Menghitung jumlah pajak - Melakukan pelaporan - Melakukan pembayaran pajak	



### **3.4. Jenis dan Sumber Data**

#### **3.4.1. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Sugiono (2012:7) Data kuantitatif adalah data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

#### **3.4.2. Sumber Data**

Sumber data menggunakan data primer. Sumber data penelitian ini adalah responden yang merupakan wajib pajak baik orang pribadi maupun badan yang ditemui di kantor Samsat maupun didatangi langsung oleh peneliti

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan media angket (kuisisioner). Sementara data menggunakan angket atau kuesioner yang disebarkan kepada responden penelitian. Sejumlah pertanyaan diberikan kepada responden untuk dijawab sesuai dengan pendapat mereka. Kuisisioner disebarkan kepada 100 responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel. Pada pengumpulan data ini, dalam mengukur pendapat responden menggunakan Skala Likert yang dimulai dari angka 5 untuk pendapat Sangat Setuju (SS) hingga angka 1 untuk pendapat Sangat Tidak Setuju (STS), dengan perincian sebagai berikut :

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Netral (N)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS).

### 3.6. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan untuk menguji variabel pada penelitian ini terdiri dari :

#### 1. Uji Kualitas Data

##### a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya kuisisioner yang digunakan. Kuisisioner dikatakan sah atau valid apabila kuisisioner tersebut dapat mengungkap apa yang diukur oleh kuisisioner tersebut. Menurut Nurgiyantoro dkk, (2015:70), instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) dapat mengukur secara tepat atau valid. Valid artinya, instrumen yang digunakan dapat dipakai untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Menurut Nazaruddin dan Basuki (2016:10), instrumen penelitian harus dilakukan uji validitas untuk mengetahui bahwa alat ukur yang digunakan valid sehingga hasil penelitian adalah benar. Suatu instrumen penelitian dikatakan valid apabila semua item pembentuk variabel menunjukkan kolerasi ( $r$ ) dengan skor total tiap variabel  $\geq 0,25$ .

##### b. Uji Reliabilitas

Menurut Nurgiyantoro dkk (2015:77), uji reliabilitas bertujuan untuk menunjukkan apakah suatu instrumen dapat mengukur suatu yang diukurnya secara konsisten. Kata kunci dari reabilitas ini adalah adanya konsisten atau keajegan pada suatu pengukuran. Menurut Nazaruddin dan Basuki (2016:12), nilai koefisien reliabilitas (Cronbach's Alpha) dikatakan

cukup baik apabila menunjukkan angka  $> 0,7$  dan dinyatakan baik apabila menunjukkan angka  $>0,8$ .

## 2. Analisis Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2012:45), analisis regresi berganda digunakan apabila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan atau naik turunnya variabel dependen, bila terdapat dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi atau dinaik turunkan nilainya. Analisis regresi linear berganda ini dilakukan apabila variabel independen yang digunakan lebih dari dua. Pada penelitian ini, persamaan regresinya adalah :

Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis statistik dengan Regresi Linier Berganda, dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + B_1 X_1 + B_2 X_2 + B_3 X_3 + B_4 X_4 + e$$

Dimana :

Y = Variabel Terikat (Kepatuhan membayar PKB)

X<sub>1</sub> = Variabel Bebas (Kesadaran Wajib Pajak)

X<sub>2</sub> = Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan)

X<sub>3</sub> = Variabel Bebas (Sanksi Perpajakan)

X<sub>4</sub> = Variabel Bebas (Tarif Perpajakan)

a = Konstanta

B<sub>1</sub> – B<sub>4</sub> = Koefisien Regresi

e = Error (tingkat kesalahan)

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikolinearitas

Menurut Nurgiyantoro dkk, (2015:82), uji multikolinearitas dilakukan untuk menunjukkan bahwa antarvariabel independen mempunyai korelasi yang signifikan. Pada pengujian ini, data yang digunakan tidak boleh mengalami masalah multikolinearitas agar prediksi variabel independen terhadap variabel dependen tidak bias. Menurut Nazaruddin dan Basuki (2016:14), pada pengujian ini data dinyatakan tidak terdapat masalah multikolinearitas apabila nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada tabel hasil pengujian menunjukkan nilai  $< 10$  serta nilai *Tolerance*  $> 0,1$ .

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Heterokedastisitas menunjukkan adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji Heterokedastisitas dilakukan untuk menemukan apakah terdapat penyimpangan dari beberapa syarat asumsi klasik pada model regresi, dimana dalam model regresi ini harus terpenuhi adanya syarat tidak terdapat masalah heterokedastisitas. Menurut Nazaruddin dan Basuki (2016:14), model regresi akan dinyatakan tidak terdapat heterokedastisitas apabila nilai  $\text{sig} > \alpha 0,05$ .

#### c. Uji Normalitas

Menurut Nurgiyantoro dkk, (2015:86), uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang digunakan terdistribusi secara normal. Normal dalam hal ini mengikuti asumsi distribusi yang normal pada sebaran data. Dalam analisis regresi (sisa), yang merupakan selisih antara data faktual

dengan hasil prediksi yang harus terdistribusi secara normal. Menurut Nazaruddin dan Basuki (2016:18), residual dikatakan normal apabila nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov Test menunjukkan angka  $> 5\%$ .

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah korelasi antara nilai observasi yang berurutan dari variabel bebas. Uji autokorelasi untuk menilai variabel pengganggu (error term) tidak saling berhubungan dengan syarat indikatornya  $dU < dhitung < 4dU$ . Pengujian ini menggunakan autokorelasi Durbin-Watson.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini, pengujian dilakukan pada signifikansi 0,05 ( $\alpha=5\%$ ). Hipotesis akan diterima atau ditolak apabila :

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\% (0,05)$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\% (0,05)$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

b. Uji Signifikansi (F)

Uji F statistik dilakukan untuk melihat secara bersama-sama apakah ada pengaruh positif atau signifikan dari variabel bebas yaitu kesadaran wajib pajak ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ), sanksi perpajakan ( $X_3$ ) dan tarif perpajakan ( $X_4$ ) terhadap kepatuhan membayar PKB sebagai variabel terikat (Y). Nilai F statistik akan dibandingkan dengan nilai F tabel dengan tingkat kesalahan  $\alpha = 5\%$ .

c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui presentase setiap variabel Independen yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Tarif Perpajakan dalam menjelaskan variabel dependen yaitu Kepatuhan membayar PKB. Besarnya presentase masing-masing variabel Independen dapat diketahui pada bagian Koefisien determinan (Adjusted R Square). Besarnya koefisien determinan adalah 0 sampai 1 dimana angka 0 menunjukkan tidak adanya hubungan antar variabel independen dan dependen, sedangkan angka 1 menunjukkan terdapat hubungan antara variabel independen dan dependen. Menurut Ghozali dalam Fatmawati (2016), semakin besar koefisien determinasi suatu persamaan regresi, maka pengaruh antara variabel independen dan dependen semakin besar.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

1. Dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar PKB. Dengan tingkat terendah pada butir pernyataan mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan dan memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara sebesar 52% dan tertinggi pada butir pernyataan mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara sebesar 55%. Penyebab berpengaruhnya undang-undang dan ketentuan perpajakan dapat dipahami dengan jelas oleh wajib pajak, wajib pajak juga mengetahui fungsi pajak dalam pembiayaan negara, kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sangat dipahami oleh wajib pajak serta wajib pajak memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
2. Dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar PKB. Dengan tingkat terendah pada butir pernyataan keinginan para staff pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap sebesar 39% dan tertinggi pada butir pernyataan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi dipenuhi sebesar 55%. Penyebab berpengaruhnya wajib pajak sangat senang adanya fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang telah dipenuhi. Kemampuan memberikan pelayanan

yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, begitu juga dengan tercapainya keinginan para staff pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap serta pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang memiliki para staff/pegawai bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan

3. Dikatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar PKB. Dengan tingkat terendah pada butir pernyataan mengisi formulir PKB sesuai dengan peraturan yang berlaku sebesar 37% dan tertinggi pada butir pernyataan melakukan evaluasi secara berkala untuk mengantisipasi adanya pemeriksaan dari aparat sebesar 53%. Penyebab berpengaruhnya sanksi dalam menunda pembayaran pajak kendaraan bermotor sangat diperlukan bagi wajib pajak. Wajib pajak juga membayar kekurangan pajak penghasilan sebelum dilakukan pemeriksaan dari aparat pajak agar terhindar dari pemeriksaan, mengisi formulir PKB sesuai dengan peraturan yang berlaku dan melakukan evaluasi secara berkala untuk mengantisipasi adanya pemeriksaan dari aparat.
4. Dikatakan bahwa tarif perpajakan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar PKB. Dengan tingkat terendah pada butir pernyataan tarif pajak yang terlalu tinggi menyebabkan kecurangan pajak dan kemampuan membayar pajak berdasarkan tarif yang diberlakukan sebesar 39% dan tertinggi pada butir pernyataan tarif pajak tidak menentukan besarnya kesadaran membayar pajak sebesar 44%. Penyebab tidak berpengaruhnya karena tarif pajak yang terlalu tinggi menyebabkan kecurangan pajak, penurunan tarif pajak kurang dapat meningkatkan kemauan



membayar pajak. Kemampuan membayar pajak berdasarkan tarif yang diberlakukan secara menyeluruh tidak membantu wajib pajak serta tarif pajak tidak menentukan besarnya kesadaran membayar pajak.

5. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Samsat Labuhanbatu Utara, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tarif perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

## **B. Saran**

Saran dalam penelitian ini adalah :

1. Pemerintah diharapkan dapat memberikan peraturan yang efektif dalam pemungutan pajak.
2. Saran yang dapat diberikan berdasarkan simpulan adalah Kantor SAMSAT diharapkan mampu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, bimbingan dan penyuluhan serta memberikan penjelasan tentang perubahan peraturan perpajakan kepada para wajib pajak, meningkatkan penegakkan sanksi pajak sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku agar wajib pajak lebih patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Sebagai wakil dari pemerintah, instansi pajak seharusnya dapat bekerja dengan lebih baik dengan mengutamakan kepentingan wajib pajak, sehingga kasus-kasus yang sudah terjadi tidak akan terulang, dan Wajib Pajak tidak keberatan untuk membayar pajaknya. Serta penerimaan atas pajak akan meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alifa Nur Rohmawati dan Ni Ketut Rasmini. 2012. Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribad. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Unadaya*. Vol. 1, No. 2 Desember 2012.
- As'ari, Nur Ghailina dan Erawati, Teguh. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop). *Akuntansi Dewantara* No. 2. Vol. 1, April 2018. p-ISSN: 2550-0376 | e-ISSN: 2549-9637 | DOI 10.29230/ad.v2i1.2221.
- Badan Pusat Statistik. Data BPS tahun 2016
- Basri, Harianti H., dan Sonny Pangerapan. 2018. Ipteks Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Badan Pengelolah Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Ipteks Akuntansi bagi Masyarakat*, Vol. 02, No. 02, 2018, 517-520
- Direktorat Jenderal Pajak, Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Direktorat Jenderal Pajak, Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan tata Cara Perpajakan.
- Edi Slamet Irianto, dkk. 2015. Pajak Kepemimpinan dan Masa Depan : Kanwil DJP Jateng I. Semarang: Dreamlight apps.
- Kadek Juniati Putri dan Putu Ery Setiawan. 2017. Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol 18, No. 2 Februari 2017.
- Karim, Fikram Pratama A., Stanly W. Alexander dan Jessy D.L Warongan. 2018. Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern* 13(4), 2018, 752-759.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Edisi Revisi Tahun 2016. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Muliari, N.K., Setiawan P.E. (2010). Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib

Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Nasution, 2006, *Berbagai Pendekatan Dalam Proses Belajar Mengajar* (Jakarta: Bumi Aksara)

Oktaviane Lidya Winerungan. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 1 No.3, 2013, Hal. 960-970

Palil, M.R. and Mustapha, A.F. 2011. The Evolution and Concept of Tax Compliance in Asia and Europe. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5 (11), 557-563.

Safri Nurwantu. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta. GRrnit

Sari, R.A. Vivi Yulian dan Neri Susanti. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma. *Ekombis Review. Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu*

Stefani Galuh Widorini, Joko Purwanto Nugroho. 2014. Pengaruh Pengetahuan, Persepsi tentang Tarif Pajak dan Penegakan Hukum Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Yogyakarta. *Fakultas Ekonomi Universitas Janabadra*.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Sundah, Evan W., dan Toly, Agus A., 2014, "Pengaruh Kemudahan Sistem Self Assessment, Sosialisasi Sistem Perpajakan, Dan Pelayanan Kantor Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Tulungagung Tahun 2014", *Tax & Accounting Review*.

Susilawati, K.E. dan Budiarta, K. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol4. (No. 2), hal 345-357.

Utami dan Kardinal. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. *STIE MDP*.

Widodo, Widi. 2010. *Moralitas, Budaya dan Kepatuhan Pajak*, ALFABETA : Bandung.



## Kuesioner 1

### LAMPIRAN

#### KUESIONER PENELITIAN



#### UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Perihal : Permohonan Bantuan Pengisian Kuesioner  
Lampiran : Kuesioner Penelitian

Kepada, Bapak/Ibu/Sdr/i  
Di

Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan tugas akhir program studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area, peneliti bermaksud untuk menyusun skripsi dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Labuhanbatu Utara”**.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon Bapak/Ibu/Sdr/I bersedia meluangkan waktu dan berkesan untuk mengisi kuesioner penelitian ini sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Sdr/i. Tidak ada jawaban benar atau salah. Jawaban dari kuesioner yang telah Bapak/Ibu/Sdr/i berikan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan kaidah-kaidah ilmiah.

Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/I mengisi kuesioner penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Medan, Maret 2019

Dewi Setiawati

## Kuesioner 2

### KUESIONER PENELITIAN

#### PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, DAN TARIF PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA SAMSAT LABUHANBATU UTARA

#### Untuk Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

No. Responden :..... (diisi oleh peneliti)

#### I. Identitas Responden

1. Nama WP : .....  
(boleh tidak diisi apabila keberatan)
2. Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan
3. Umur : ..... Tahun
4. Pendidikan Terakhir :  SMA  Diploma  
 Sarjana  Magister  Lainnya
5. Sudah menggunakan system administrasi perpajakan : ..... tahun

#### II. Rincian Pernyataan

Petunjuk Pengisian:

Semua pernyataan dibawah ini merupakan tanggapan Bapak/Ibu/Sdr/i terhadap Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Dari setiap jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i, mohon untuk diberikan tanda centang (✓) dengan keterangan berikut:

Uraian	SS (Sangat Setuju)	S (Setuju)	KS (Kurang Setuju)	TS (Tidak Setuju)	STS (Sangat Tidak Setuju)
Skor	5	4	3	2	1

### Kuesioner 3

#### Angket Kesadaran Wajib Pajak (X<sub>1</sub>)

No	Pernyataan	5 SS	4 S	3 N	2 TS	1 STS
1.	Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan					
2.	Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara					
3.	Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku					
4.	Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara					

#### Angket Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

No	Pernyataan	5 SS	4 S	3 N	2 TS	1 STS
1.	Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi dipenuhi					
2.	Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan					
3.	Keinginan para staff pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap					
4.	Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff/pegawai bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan					

#### Angket Sanksi Perpajakan (X<sub>3</sub>)

No	Pernyataan	5 SS	4 S	3 N	2 TS	1 STS
1.	Sanksi dalam menunda pembayaran pajak kendaraan bermotor sangat diperlukan					
2.	Membayar kekurangan pajak penghasilan sebelum dilakukan pemeriksaan dari aparat pajak					
3.	Mengisi formulir PKB sesuai dengan peraturan yang berlaku					
4.	Melakukan evaluasi secara berkala untuk mengantisipasi adanya pemeriksaan dari aparat					

#### Kuesioner 4

##### Angket Tarif Perpajakan (X<sub>4</sub>)

No	Pernyataan	5 SS	4 S	3 N	2 TS	1 STS
1.	Tarif pajak yang terlalu tinggi menyebabkan kecurangan pajak					
2.	Penurunan tarif pajak meningkatkan kemauan membayar pajak					
3.	Kemampuan membayar pajak berdasarkan tarif yang diberlakukan					
4.	Tarif pajak tidak menentukan besarnya kesadaran membayar pajak					

##### Angket Kepatuhan membayar PKB (Y)

No	Pernyataan	5 SS	4 S	3 N	2 TS	1 STS
1.	Pajak ditetapkan dengan Undang-Undang (UU) dan dapat dipaksakan					
2.	Pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada negara					
3.	Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara					
4.	Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan negara					



## Lampiran Hasil Jawaban Kuisiner

No	Jawaban Responden				X <sub>1</sub>
	1	2	3	4	
1	5	4	4	4	17
2	4	4	4	5	17
3	5	4	5	4	18
4	5	5	4	5	19
5	4	5	5	5	19
6	5	4	5	4	18
7	5	5	4	5	19
8	5	5	5	4	19
9	5	3	5	5	18
10	4	5	5	5	19
11	5	4	5	4	18
12	3	5	4	5	17
13	5	3	5	5	18
14	3	3	3	2	11
15	3	3	3	2	11
16	5	4	4	5	18
17	3	3	3	2	11
18	5	4	5	4	18
19	4	3	3	3	13
20	3	4	5	5	17
21	5	5	4	4	18
22	4	5	5	4	18
23	5	4	5	5	19
24	5	5	4	5	19

No	Jawaban Responden				X <sub>2</sub>
	1	2	3	4	
1	5	4	5	4	18
2	4	3	4	4	15
3	4	4	4	4	16
4	5	4	4	5	18
5	5	4	4	5	18
6	4	5	5	5	19
7	4	4	3	5	16
8	5	4	5	5	19
9	4	5	5	4	18
10	4	5	4	4	17
11	5	5	4	5	19
12	5	4	4	5	18
13	5	5	4	4	18
14	4	4	4	4	16
15	5	4	5	5	19
16	4	5	4	5	18
17	5	5	5	4	19
18	4	4	4	5	17
19	5	4	4	5	18
20	2	3	3	2	10
21	5	4	5	4	18
22	5	5	5	5	20
23	4	5	5	4	18
24	2	3	3	2	10

No	Jawaban Responden				X <sub>3</sub>
	1	2	3	4	
1	4	4	4	5	17
2	4	5	4	5	18
3	5	4	4	4	17
4	3	4	4	4	15
5	5	5	5	5	20
6	4	4	5	5	18
7	4	4	5	5	18
8	5	5	4	4	18
9	4	5	4	5	18
10	5	5	4	5	19
11	5	4	5	5	19
12	4	4	5	4	17
13	5	5	4	5	19
14	5	5	4	4	18
15	4	5	4	4	17
16	3	2	3	2	10
17	5	5	4	5	19
18	4	5	5	5	19
19	5	4	4	4	17
20	5	4	5	5	19
21	4	5	4	2	15
22	5	4	4	4	17
23	5	4	5	5	19
24	4	5	5	5	19

No	Jawaban Responden				X <sub>4</sub>
	1	2	3	4	
1	5	5	5	4	19
2	2	3	3	2	10
3	4	5	4	4	17
4	5	4	4	5	18
5	5	4	5	5	19
6	4	5	5	5	19
7	4	5	3	5	17
8	5	4	4	5	18
9	5	4	5	4	18
10	3	2	2	2	9
11	4	5	4	5	18
12	5	4	5	5	19
13	4	4	5	4	17
14	4	5	4	4	17
15	5	4	4	5	18
16	5	4	4	5	18
17	4	5	5	4	18
18	5	5	5	4	19
19	4	5	4	5	18
20	3	2	3	2	10
21	5	5	4	4	18
22	4	5	5	5	19
23	5	4	5	4	18
24	3	2	2	2	9

No	Jawaban Responden				Y
	1	2	3	4	
1	3	3	3	3	12
2	2	3	3	2	10
3	3	2	2	3	10
4	5	5	4	5	19
5	5	5	5	5	20
6	5	5	4	5	19
7	5	4	4	4	17
8	5	4	5	4	18
9	4	5	4	5	18
10	4	4	4	5	17
11	4	4	5	4	17
12	2	4	4	4	14
13	5	4	5	4	18
14	3	2	3	2	10
15	2	3	3	2	10
16	4	2	2	3	11
17	2	2	2	3	9
18	5	4	4	5	18
19	3	4	5	4	16
20	2	3	3	2	10
21	4	5	4	4	17
22	2	3	3	4	12
23	4	4	5	4	17
24	5	5	5	4	19

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 12/18/19

Access From (repository.uma.ac.id)

25	4	5	5	5	19
26	4	5	5	5	19
27	5	4	4	5	18
28	2	3	2	2	9
29	5	4	5	4	18
30	4	5	4	4	17
31	4	5	3	4	16
32	4	4	4	5	17
33	5	5	5	4	19
34	3	2	2	2	9
35	5	5	4	4	18
36	5	5	5	5	20
37	4	4	5	5	18
38	5	5	5	4	19
39	5	5	5	5	20
40	3	5	5	5	18
41	5	5	5	5	20
42	4	4	4	5	17
43	2	3	3	2	10
44	3	3	3	4	13
45	5	5	5	4	19
46	4	5	4	4	17
47	5	5	5	4	19
48	3	3	3	2	11
49	5	5	5	5	20
50	3	3	3	2	11
51	4	3	4	4	15
52	5	5	5	5	20

25	2	3	2	2	9
26	5	5	5	5	20
27	5	5	3	5	18
28	5	5	5	4	19
29	5	5	4	5	19
30	4	5	4	2	15
31	5	5	3	5	18
32	4	5	4	5	18
33	5	4	4	5	18
34	5	5	4	5	19
35	5	5	4	4	18
36	3	2	3	2	10
37	4	4	5	5	18
38	5	5	5	4	19
39	2	4	5	4	15
40	4	5	4	4	17
41	5	4	4	4	17
42	5	4	4	5	18
43	2	5	4	5	16
44	4	4	5	4	17
45	5	5	5	4	19
46	4	5	5	5	19
47	5	4	5	5	19
48	2	4	4	3	13
49	5	5	4	4	18
50	2	3	3	4	12
51	3	4	5	4	16
52	5	4	5	5	19

25	4	4	5	4	17
26	4	5	4	4	17
27	3	2	3	2	10
28	3	5	4	4	16
29	4	5	5	5	19
30	3	5	5	2	15
31	4	5	3	5	17
32	4	3	4	2	13
33	5	5	4	5	19
34	3	3	4	3	13
35	5	2	5	2	14
36	4	5	5	5	19
37	4	4	4	5	17
38	5	2	4	5	16
39	4	3	4	5	16
40	5	5	4	4	18
41	5	5	5	5	20
42	4	4	5	3	16
43	5	4	4	5	18
44	3	4	4	4	15
45	5	4	5	5	19
46	5	5	4	4	18
47	5	5	5	5	20
48	4	4	3	4	15
49	5	3	5	5	18
50	5	4	3	3	15
51	4	5	4	5	18
52	5	5	4	5	19

25	5	5	5	2	17
26	5	5	5	5	20
27	2	5	5	5	17
28	3	2	2	4	11
29	5	5	5	5	20
30	5	4	5	2	16
31	5	5	5	5	20
32	4	4	5	5	18
33	2	5	4	5	16
34	3	3	2	5	13
35	4	5	3	4	16
36	5	3	4	2	14
37	4	4	4	5	17
38	4	5	5	4	18
39	5	2	4	4	15
40	5	4	5	4	18
41	4	5	4	4	17
42	5	5	4	5	19
43	5	4	5	5	19
44	5	2	3	4	14
45	4	5	4	4	17
46	4	5	2	5	16
47	5	4	5	5	19
48	5	4	5	3	17
49	3	5	4	4	16
50	4	5	4	4	17
51	3	3	3	4	13
52	5	4	5	5	19

25	3	2	3	3	11
26	5	4	4	5	18
27	2	5	5	3	15
28	3	3	2	4	12
29	5	4	4	5	18
30	2	3	5	2	12
31	5	4	3	4	16
32	5	4	3	5	17
33	5	5	5	3	18
34	2	2	2	2	8
35	4	5	5	5	19
36	2	4	5	5	16
37	5	4	4	4	17
38	5	5	5	5	20
39	4	4	3	4	15
40	4	5	5	4	18
41	5	5	5	5	20
42	5	4	5	5	19
43	2	2	2	2	8
44	2	2	2	2	8
45	2	5	5	5	17
46	5	5	5	4	19
47	5	5	4	5	19
48	2	2	2	2	8
49	4	5	5	5	19
50	2	2	2	2	8
51	2	4	3	2	11
52	5	5	5	5	20

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

53	5	5	5	5	20
54	5	3	5	4	17
55	5	5	5	4	19
56	5	5	5	5	20
57	4	3	4	4	15
58	4	4	4	3	15
59	4	4	2	4	14
60	4	4	4	5	17
61	5	5	4	4	18
62	4	5	5	4	18
63	5	4	5	5	19
64	5	5	4	5	19
65	4	5	5	5	19
66	4	5	5	5	19
67	5	4	4	5	18
68	4	3	4	5	16
69	5	4	5	4	18
70	4	5	4	5	18
71	4	5	3	5	17
72	4	4	4	5	17
73	5	5	5	4	19
74	3	5	4	5	17
75	5	5	4	5	19
76	5	5	5	5	20
77	5	5	5	3	18
78	5	5	5	4	19
79	5	5	5	5	20
80	3	5	5	5	18

53	2	3	5	3	13
54	5	4	5	4	18
55	5	4	4	4	17
56	5	5	5	5	20
57	5	3	3	4	15
58	4	4	5	4	17
59	2	4	4	3	13
60	3	5	4	3	15
61	5	4	5	4	18
62	5	5	5	5	20
63	4	5	5	4	18
64	5	5	4	5	19
65	5	2	4	2	13
66	5	5	5	5	20
67	5	5	3	2	15
68	2	2	2	3	9
69	5	5	4	5	19
70	4	5	4	4	17
71	5	5	4	5	19
72	4	5	4	5	18
73	5	4	4	5	18
74	3	4	4	3	14
75	5	3	4	4	16
76	3	2	3	2	10
77	4	4	5	5	18
78	5	5	5	4	19
79	4	4	5	4	17
80	4	5	4	4	17

53	5	4	5	5	19
54	4	4	5	4	17
55	4	4	5	5	18
56	4	5	4	5	18
57	3	5	4	4	16
58	4	5	4	5	18
59	4	4	3	3	14
60	3	4	3	5	15
61	4	5	4	2	15
62	5	4	4	4	17
63	5	4	5	5	19
64	4	5	5	5	19
65	4	4	5	4	17
66	4	5	4	4	17
67	3	2	3	2	10
68	4	5	4	4	17
69	4	4	5	5	18
70	3	5	3	2	13
71	4	5	4	5	18
72	4	3	4	4	15
73	5	5	4	5	19
74	3	3	2	3	11
75	5	5	5	2	17
76	4	5	5	5	19
77	4	4	4	5	17
78	5	4	4	5	18
79	4	5	4	5	18
80	5	5	4	4	18

53	4	4	3	3	14
54	5	5	4	4	18
55	4	4	5	4	17
56	4	5	5	5	19
57	5	4	4	4	17
58	3	4	2	4	13
59	3	2	3	3	11
60	3	3	2	3	11
61	5	5	3	4	17
62	4	5	5	5	19
63	5	4	5	4	18
64	4	5	4	5	18
65	5	5	4	2	16
66	5	5	5	5	20
67	2	2	5	2	11
68	3	2	2	3	10
69	4	3	5	5	17
70	3	4	3	4	14
71	5	5	5	5	20
72	4	4	5	5	18
73	2	5	4	5	16
74	3	3	2	3	11
75	4	3	3	4	14
76	5	3	4	2	14
77	4	4	4	5	17
78	4	5	5	4	18
79	5	5	4	4	18
80	3	4	5	4	16

53	4	5	5	5	19
54	5	4	2	5	16
55	5	4	4	5	18
56	4	4	5	4	17
57	5	3	3	4	15
58	5	5	3	4	17
59	2	2	2	2	8
60	2	2	2	2	8
61	5	4	4	5	18
62	5	5	5	5	20
63	5	5	5	5	20
64	5	5	5	5	20
65	3	4	3	4	14
66	5	5	5	5	20
67	2	2	2	2	8
68	2	2	2	2	8
69	5	4	4	5	18
70	2	3	4	2	11
71	5	5	5	5	20
72	4	2	3	2	11
73	5	5	5	5	20
74	2	2	2	2	8
75	4	5	5	5	19
76	2	4	5	5	16
77	5	4	4	4	17
78	4	5	5	5	19
79	4	4	3	4	15
80	5	5	5	5	20

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

81	5	5	5	2	17
82	4	4	4	5	17
83	4	3	5	5	17
84	3	3	5	4	15
85	5	5	5	4	19
86	4	5	4	5	18
87	5	5	5	5	20
88	5	5	5	5	20
89	5	5	5	5	20
90	5	5	3	5	18
91	4	3	4	4	15
92	5	5	5	5	20
93	5	5	5	3	18
94	2	3	2	3	10
95	5	5	5	5	20
96	5	5	5	5	20
97	4	3	4	4	15
98	4	4	4	4	16
99	4	4	5	5	18
100	5	5	5	4	19

81	5	4	4	5	18
82	5	4	4	5	18
83	5	5	4	5	19
84	4	4	5	4	17
85	5	5	5	4	19
86	4	5	5	5	19
87	5	4	5	5	19
88	5	4	4	3	16
89	5	5	4	4	18
90	4	5	5	4	18
91	3	2	3	2	10
92	5	4	5	5	19
93	2	3	2	3	10
94	3	2	3	3	11
95	5	4	4	4	17
96	5	5	5	5	20
97	5	5	4	5	19
98	4	4	5	5	18
99	5	4	4	5	18
100	5	5	4	5	19

81	5	5	5	5	20
82	4	4	5	3	16
83	5	4	4	5	18
84	3	4	4	4	15
85	5	4	5	5	19
86	5	5	4	4	18
87	5	5	5	5	20
88	4	4	5	4	17
89	5	3	5	5	18
90	5	4	3	5	17
91	4	3	4	3	14
92	5	5	4	5	19
93	5	4	4	5	18
94	4	4	4	4	16
95	4	4	5	2	15
96	2	3	2	2	9
97	3	5	4	4	16
98	5	5	4	5	19
99	4	4	5	5	18
100	5	4	5	5	19

81	4	5	4	5	18
82	2	5	4	5	16
83	5	4	5	5	19
84	5	2	4	4	15
85	4	5	4	4	17
86	4	5	2	5	16
87	5	4	5	5	19
88	5	4	5	3	17
89	4	5	4	4	17
90	4	2	4	4	14
91	3	3	3	2	11
92	5	4	5	5	19
93	4	4	3	3	14
94	3	2	2	3	10
95	3	4	5	4	16
96	3	5	2	5	15
97	3	3	4	5	15
98	3	4	3	5	15
99	3	3	3	5	14
100	2	3	2	5	12

81	5	4	4	5	18
82	5	4	3	4	16
83	5	4	5	4	18
84	2	2	2	2	8
85	5	5	5	5	20
86	5	5	5	4	19
87	5	5	4	5	19
88	4	5	5	5	19
89	4	5	5	5	19
90	5	5	4	4	18
91	2	2	2	2	8
92	5	5	4	4	18
93	3	3	2	2	10
94	2	2	2	2	8
95	5	4	4	5	18
96	2	2	2	2	8
97	5	5	3	4	17
98	4	5	4	5	18
99	5	5	5	4	19
100	5	5	4	5	19

## UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 12/18/19

Access From (repository.uma.ac.id)

## Reliability Kesadaran WP (X<sub>1</sub>)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,799	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	12,9700	4,433	,622	,743
VAR00002	12,9700	4,433	,607	,750
VAR00003	12,9500	4,270	,661	,724
VAR00004	13,0100	4,252	,560	,777

## Reliability Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,782	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	12,6300	4,296	,587	,733
VAR00002	12,6500	4,755	,604	,721
VAR00003	12,6800	5,311	,517	,763
VAR00004	12,7100	4,309	,656	,691

### Reliability Sanksi Perpajakan ( $X_3$ )

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,647	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	12,7100	3,521	,474	,553
VAR00002	12,7100	3,622	,338	,638
VAR00003	12,7400	3,770	,396	,601
VAR00004	12,7500	2,573	,534	,498

### Reliability Tarif Perpajakan ( $X_4$ )

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,669	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	12,1600	5,348	,391	,639
VAR00002	12,1500	4,634	,517	,555
VAR00003	12,2200	4,517	,535	,541
VAR00004	12,0700	5,338	,361	,658

### Reliability Kepatuhan membayar PKB (Y)

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

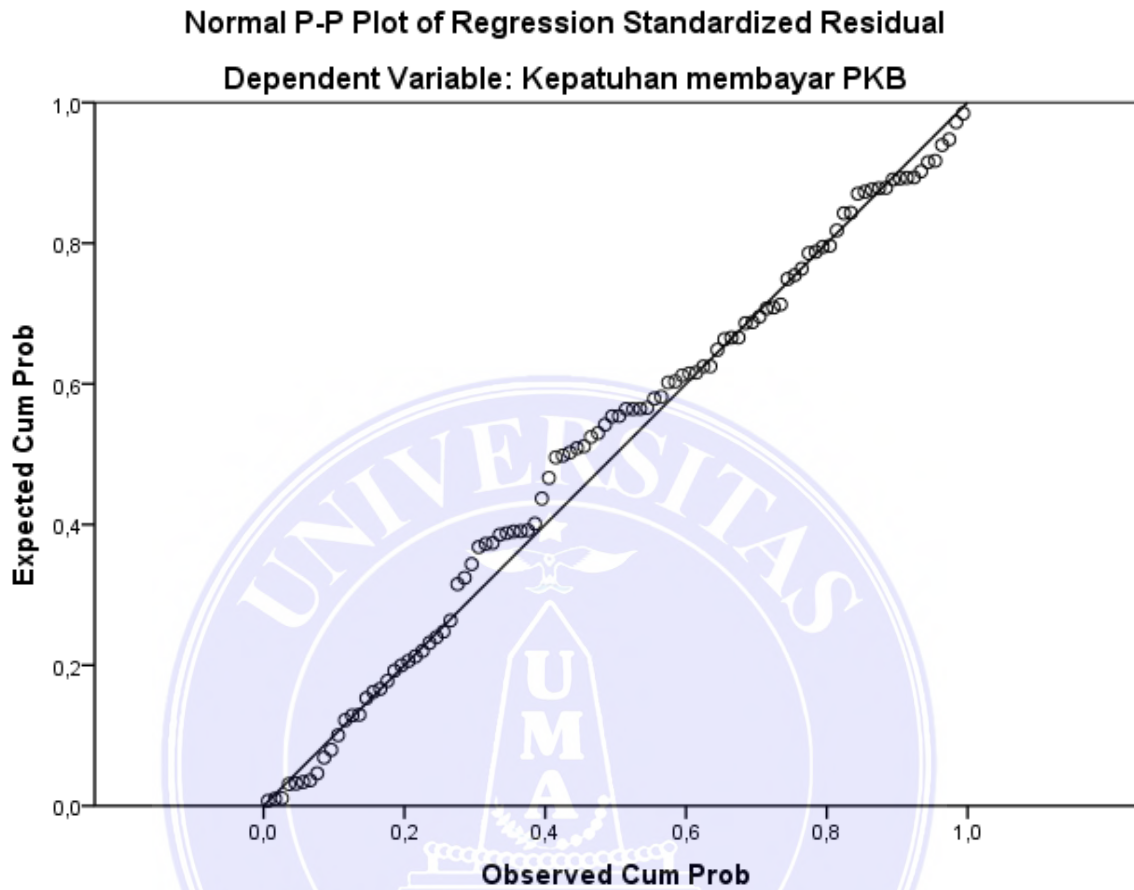
Cronbach's Alpha	N of Items
,909	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	11,5700	10,248	,719	,911
VAR00002	11,5200	10,050	,883	,852
VAR00003	11,6100	10,745	,742	,900
VAR00004	11,5300	9,989	,844	,864

## Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas Data



### Uji Multikolinearitas

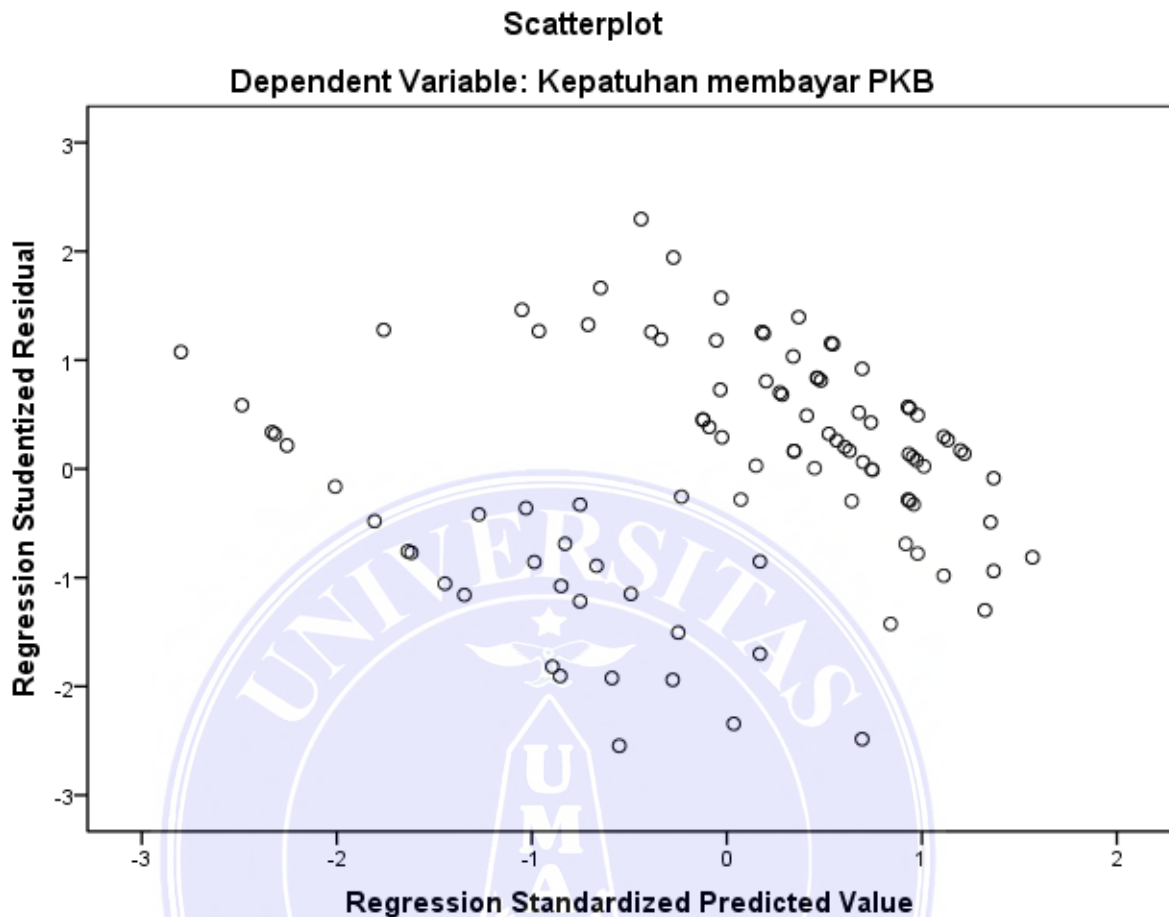
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kesadaran WP	,925	1,081
	Kualitas Pelayanan	,648	1,542
	Sanksi Perpajakan	,914	1,094
	Tarif Perpajakan	,613	1,632

a. Dependent Variable: Kepatuhan membayar PKB



## Uji Heteroskedastisitas



## Regression Linier Berganda

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,832 <sup>a</sup>	,693	,680	2,37974

a. Predictors: (Constant), Tarif Perpajakan, Kesadaran WP, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1214,187	4	303,547	53,600	,000 <sup>a</sup>
	Residual	538,003	95	5,663		
	Total	1752,190	99			

a. Predictors: (Constant), Tarif Perpajakan, Kesadaran WP, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepatuhan membayar PKB

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19,751	2,449		8,066	,000
Kesadaran WP	,754	,092	,482	8,155	,000
Kualitas Pelayanan	,540	,107	,357	5,061	,000
Sanksi Perpajakan	,698	,108	,384	6,458	,000
Tarif Perpajakan	,071	,108	,048	,658	,512

a. Dependent Variable: Kepatuhan membayar PKB

