

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

OLEH :

TRI NUGRAHA PUTRA

NPM : 188330028



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

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 26/12/22

Access From (repository.uma.ac.id)26/12/22

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Medan Area



OLEH :

TRI NUGRAHA PUTRA

NPM : 188330028

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 26/12/22

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

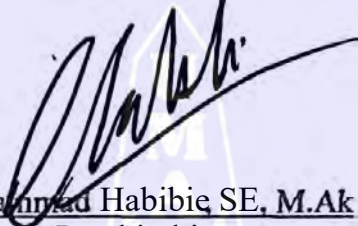
Access From (repository.uma.ac.id)26/12/22

IJALAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Faktor—Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan
Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Medan
Noms : Tri Nugraha Putra
NPM : 18.833.0028
Prognim Studi Akuntansi
Fakultas : Ekonomi

Disetujui Oleh :

Komisi Pembimbing

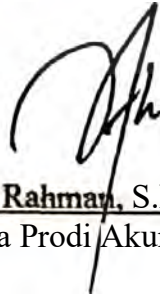


Muhammad Habibie SE, M.Ak
Pembimbing

Mengetahui :



Ahmad Rafiq, BBA (Hons), MMgt, Ph.D, CIMA
Dekan



Fauziah Rahmay, S.Pd, M.Ak
Ketua Prodi Akuntansi

Tanggal/ Bulan/ Tahun Lulus : 20/ September/ 2022

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya nyatakan bahwa isi skripsi yang saya susun, sebagai syarat incinproleh gelnr sn ona rherupokon hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagion-bnginii tertentu dolour ponulisan skripsi ini soye kutip dari hasil karya omng lain yngg telah dituliskon suinbemya secora jelns dengnn norma, kajdah dan etika penulisan.

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



Dibuat di Medan

Pada Tanggal, 20 September 2022

Yang Menyatakan



Tri Nugraha Putra

188330028

Medan,

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademis Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tri Nugraha Putra
Npm : i88330028
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya : Tugas Akhir/ Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak **Bebas Royalty Non-Eksklusif (Non-Eksklusif Royalty Free Right)**, atas karya ilmiah saya berjudul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Bebas atas Royalty Non-Eksklusif ini, Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/ skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya .

Dibuat di Medan

Pada Tanggal, 20 September 2022

Yang Menyatakan



TriNugraha Putra

188330028

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the factors that influence the level of compliance of motorized vehicle taxpayers in the city of Medan. The research method used is associative research, where the variables are measured using a Likert scale. Methods of data collection is done by interview (interview), with a list of questions (questionnaire) and study documentation. The population in this study was the entire population at the Medan Samsat Office Jl. Putri Hijau No.14, Kesawan, West Medan, Medan City, Telephone Number: +62-61-4159471, North Sumatra Province 20231, totaling 1120 people from the period of July 2021. Sampling with the saturated sampling method or better known as census terms. In this study, the number of samples was relatively small, as many as 92 people. Data processing using SPSS version 17.00 software, with descriptive analysis and hypothesis testing with multiple regression analysis. The results showed that: (1) partially the variable of tax service quality had a significant effect on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes in the city of Medan. (2) partially the tax knowledge variable had a significant effect on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes in the city of Medan. (3) partially variable tax sanctions have a significant effect on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes in the city of Medan. (4) Simultaneously, the variables of tax service quality, tax knowledge and tax sanctions have a significant effect on taxpayer compliance in paying motor vehicle taxes in Medan City.

Keywords: *Service Quality, Tax Knowledge, Tax Sanctions and Tax Compliance.*

ABSTRAK

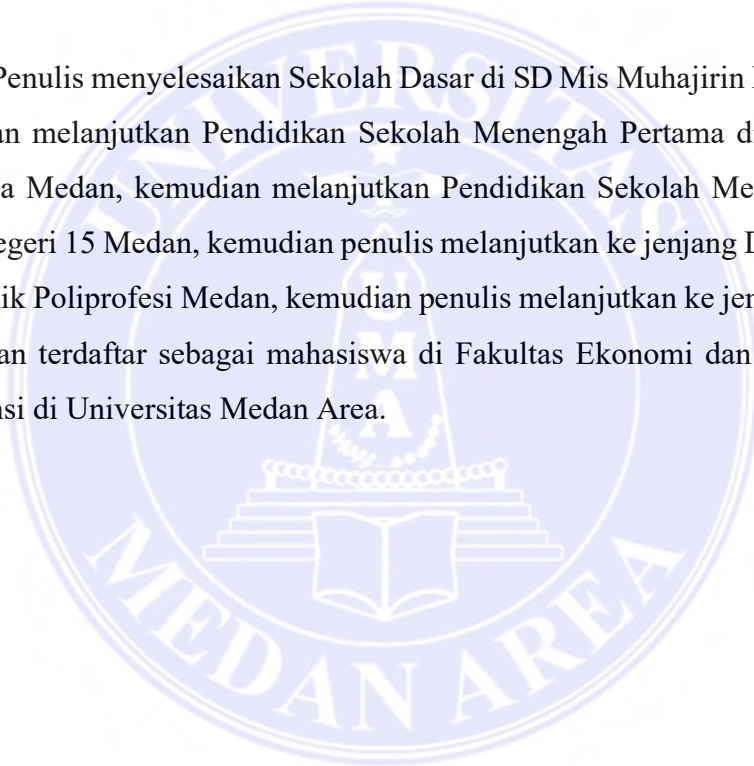
Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Medan. Metode penelitian yang dilakukan adalah penelitian asosiatif, dimana variabel diukur dengan skala likert. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer, diperoleh secara langsung dengan wawancara dan data sekunder, diperoleh dari badan pusat statistik kota Medan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengamatan (*observation*) dan pertanyaan (*questionnaire*). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh populasi di Kantor Samsat Medan Jl. Putri Hijau No.14, Kesawan, Medan Barat, Kota Medan, No Telepon: +62-61-4159471, Provinsi Sumatera Utara 20231 yang berjumlah 1120 orang dari periode Juli tahun 2021. Pengambilan sampel dilakukan dengan tehnik *random sampling* atau acak. Dalam penelitian ini jumlah sampel relatif kecil yaitu sebanyak 92 orang. Pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS versi 17.00, dengan analisis deskriptif dan pengujian hipotesis analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) secara parsial variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Medan.(2) secara parsial variabel pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Medan..(3) secara parsial variable sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Medan. (4) secara simultan variabel kualitas pelayanan pajak, pengetahuan pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Medan

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak dan Kepatuhan Pajak.

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Medan, pada tanggal 04 September 1992 dari seorang Ayah yang Bernama SUWITO, S.pd., M.Hum dan Ibu yang Bernama Dra. Susilawati. Penulis merupakan anak ke tiga dari tiga bersaudara. Kakak yang pertama Bernama drg. Ika Ramadhani Syafitri., sedang menyelesaikan Spesialis Bedah Mulut di Universitas Hasanuddin, Makasar, beliau bertempat tinggal di NTB Mataram Lombok dengan suaminya yang Bernama dr. Freddy Chandra Sitepu, Sp.OG. Dan Kakak yang kedua Bernama Ns. Nova Dwiana Syafitri, S.Kep., beliau bertempat tinggal Medan Johor dengan suaminya yang Bernama Dedy Heriawan, ST.

Penulis menyelesaikan Sekolah Dasar di SD Mis Muhajirin Medan Polonia, kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Dharma Pancasila Medan, kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 15 Medan, kemudian penulis melanjutkan ke jenjang Diploma Tiga di Politeknik Poliprofesi Medan, kemudian penulis melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi dan terdaftar sebagai mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi di Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA MEDAN”**.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata-1 (S-1) Sarjana Akuntansi program studi Akuntansi Universitas Medan Area.

Menyadari bahwa suatu karya dibidang apapun tidak terlepas dari kekurangan, disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti menerima segala kritik dan saran yang membangun dalam skripsi ini.

Dalam proses penulisan skripsi ini peneliti telah banyak mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah menyumbang pikiran, waktu, tenaga, dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramadan, M.Si., M.Eng., M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Ahmad Rafiki, BBA (Hons)., MMgt., Ph.D., CIMA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Secara khusus untuk keluarga tercinta, Ayahanda Suwito, S.Pd., M.Hum dan Ibunda Dra. Susilawati, selaku orang tua peneliti serta kakak dan abang peneliti yaitu drg. Ika Ramadhani Syafitri, dr. Freddy Chandra Sitepu, Sp.OG., Ns. Nova Dwiana Syafitri, S.Kep., dan Dedy Heriawan, S.T. yang

berperan penting dalam memberikan dukungan dan materi dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Ibu Fauziah Rahman, S.Pd., M.Ak, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
5. Bapak Muhammad Habibie, SE., M.Ak, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada peneliti dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Warsani Purnama Sari, SE,Ak., MM, selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada peneliti dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Aditya Amanda Pane, SE., M..Si, selaku dosen sekretaris pembimbing dalam pembuatan skripsi ini.
8. Pimpinan dan Staff pegawai Kantor SAMSAT MEDAN UTARA
9. Teman-teman seperjuangan terutama mahasiswa/i ekstensi yang sama-sama melanjutkan studi sarjana lanjutan Diploma.

Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata peneliti ucapkan terimakasih.

Medan, 20 September 2022

Peneliti,

TRI NUGRAHA PUTRA

NPM : 188330028

DAFTAR ISI

ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Perspektif <i>Theory of Planned Behavior</i> (PTPB)	8
2.2 Kepatuhan Wajib Pajak	9
2.2.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak.....	9
2.2.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak.....	10
2.3 Kualitas Pelayanan Pajak.....	10
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak.....	10
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak	11
2.4 Pengetahuan Pajak.....	12
2.4.1 Pengertian Pengetahuan Pajak.....	12
2.4.2 Indikator Pengetahuan Pajak	13
2.5 Sanksi Pajak.....	13
2.5.1 Pengertian Sanksi Pajak.....	13
2.5.2 Jenis-Jenis Sanksi Pajak.....	14
2.5.3 Indikator Sanksi Pajak	17
2.6 Penelitian Terdahulu.....	18
2.7 Kerangka Konseptual	22
2.8 Hipotesis Penelitian	22
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	24
3.2.1 Tempat Penelitian	24
3.2.2 Waktu Penelitian.....	24
3.3 Populasi Dan Sampel.....	25
3.3.1 Populasi.....	25
3.3.2 Sampel	26

3.4	Definisi Operasional	27
3.5	Jenis dan Sumber Data	28
3.6	Teknik Pengumpulan Data	29
3.7	Teknik Analisis Data	30
3.7.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	30
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	31
3.7.3	Uji Statistik	32
3.7.4	Koefisien Determinasi (R^2).....	33
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Hasil Penelitian.....	35
4.1.1	Gambaran Umum Kantor Samsat Putri Hijau	35
4.1.2	Penyajian Data Responden	36
4.1.3	Penyajian Data Angket Responden.....	37
4.2	Pembahasan	48
4.2.1	Validitas dan Realibilitas	51
4.2.2	Uji Statistik	51
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	52
4.2.4	Uji Hipotesis	56
4.2.5	Koefisien Determinasi	59
4.2.6	Pembahasan Hasil Penelitian	59
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....		63
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Saran	63
DAFTAR PUSTAKA		65
LAMPIRAN.....		68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 4.1	Grafik Histogram	53
Gambar 4.2	Grafik Normal Probability.....	54
Gambar 4.3	Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	55



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Medan	2
Tabel 1.2	Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan.....	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1	Pelaksanaan Waktu Penelitian	25
Tabel 3.2	Operasional Variabel	27
Tabel 3.3	Bobot Nilai Angket	29
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	36
Tabel 4.2	Usia Responden	37
Tabel 4.3	Area Samsat Medan Terjaga Kebersihannya.....	38
Tabel 4.4	Pegawai Area Samsat Medan Memberikan Layanan yang Baik dari Awal sampai Akhir	38
Tabel 4.5	Pegawai Area Samsat Medan Bersedia Membantu Kesulitan Konsumen dengan Cepat	39
Tabel 4.6	Pegawai Area Samsat Medan Mempunyai Kompetensi dalam Bidang Pelayanan Jasa.....	39
Tabel 4.7	Pegawai Area Samsat Medan Memperhatikan Kebutuhan Konsumen dengan Sungguh-sungguh	40
Tabel 4.8	Saya Memahami tentang Apa Fungsi Pembayaran Pajak	40
Tabel 4.9	Saya Memiliki Pengetahuan tentang Prosedur Pembayaran Pajak.....	41
Tabel 4.10	Saya Memahami tentang Sanksi yang Akan Diberikan tentang Keterlambatan dalam Pembayaran Pajak	42
Tabel 4.11	Saya Mengetahui Lokasi Tempat Pembayaran Pajak.....	42

Tabel 4.12	Saya Mengetahui tentang Sanksi Pajak	43
Tabel 4.13	Saya faham akan sanksi administrative yang akan diterima.....	44
Tabel 4.14	Saya Setuju atas Sanksi dan Konsekuensi Berkaitan dengan Keterlambatan Pembayaran Pajak	44
Tabel 4.15	Saya Paham terhadap Fungsi Sanksi yang Diberikan.....	45
Tabel 4.16	Saya Sependapat terhadap Pentingnya Pemberian Sanksi.....	45
Tabel 4.17	Sebaiknya Setiap Wajib Pajak Melakukan Pemenuhan Kewajiban untuk Membayar Pajak.....	46
Tabel 4.18	Wajib Pajak Harus Tidak Melakukan Tunggakan dalam Pembayaran Pajak.....	46
Tabel 4.19	Wajib Pajak Harus Tepat dalam Membayar Pajak	47
Tabel 4.20	Sebaiknya Setiap Wajib Pajak Melakukan Pemenuhan Syarat Terlebih Dahulu	47
Tabel 4.21	Wajib Pajak Memiliki Ketaatan pada Aturan yang Telah Dibuat.....	48
Tabel 4.22	Estimasi Uji Validitas	49
Tabel 4.23	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_1 , X_2 , dan Y.....	50
Tabel 4.24	Analisis Linear Berganda.....	51
Tabel 4.25	Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4.26	Uji Parsial (Uji t).....	57
Tabel 4.27	Uji Simultan (Uji F)	58
Tabel 4.28	Koefisien Determinasi	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	68
Lampiran 2	Data Hasil Penelitian	73
Lampiran 3	Titik Persentase Distribusi t	81
Lampiran 4	Surat Izin Penelitian	87
Lampiran 5	Surat Balasan.....	88



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah daerah merupakan institusi yang memiliki tugas dan wewenang pengelolaan suatu pemerintahan di daerah. Tugas dan wewenang yang diberikan tersebut bertujuan untuk memberikan kesejahteraan warganya. Dalam usaha untuk memberikan kesejahteraan pada warganya tersebut, pemerintah daerah disamping mendapatkan dana dari pemerintah pusat juga berhak mendapatkan dana secara langsung dari warga maupun perusahaan yang berada dalam wilayah dan wewenangnya. Pendapatan inilah yang kemudian disebut sebagai Pendapatan Asli Daerah atau PAD.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang terdiri dari pajak daerah, retribusi daerah, dan hasil pengelolaan kekayaan daerah, diupayakan menjadi sumber pendapatan daerah yang utama. Di Kota Medan, selama empat tahun terakhir kontribusi PAD terhadap total pendapatan daerah rata-rata lebih dari 70% dimana pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pajak daerah yang memberikan penerimaan dan kontribusi yang cukup besar.

Perkembangan zaman yang semakin pesat membuat seluruh masyarakat menjadi semakin terpacu untuk dapat memenuhi segala kebutuhannya. Salah satunya adalah kebutuhan akan transportasi. Hal ini dapat menjadi salah satu faktor untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah dari sisi pajak kendaraan bermotor.

Transportasi seperti kendaraan bermotor bukan lagi barang mewah bagi masyarakat, tetapi sudah menjadi salah satu kebutuhan pokok mereka dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Fakta lain yang mendukung peningkatan penggunaan kendaraan bermotor adalah adanya sistem transportasi online yang membuat tingkat daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor semakin meningkat. Adanya sistem transportasi online ini membuat setiap perorangan yang menjalankan profesi ini wajib memiliki dan menggunakan kendaraan bermotor, baik sepeda motor maupun mobil.

Jumlah kendaraan bermotor di Kota Medan terus meningkat setiap tahun. Perkembangan jumlah kendaraan bermotor yang semakin meningkat ini menyebabkan jumlah pembayar Pajak Kendaraan Bermotor juga semakin meningkat setiap tahunnya. Oleh sebab itu, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memberikan kontribusi yang cukup besar bagi pendapatan daerah dibandingkan dengan pajak-pajak jenis lain. Mengingat pentingnya peran penerimaan pajak sebagai sumber utama pendapatan negara, maka estimasi potensi penerimaan pajak sangat diperlukan sebagai input dalam penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Berikut jumlah total kendaraan bermotor di Kota Medan.

Tabel 1.1
Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Medan

No	Tahun	Jumlah Kendaraan
1	2017	129 281 079
2	2018	137 211 818
3	2019	146 858 759

Sumber: BPS Kota Medan, 2020

Pendapatan pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya mengalami peningkatan baik dari target maupun realisasi penerimaannya. Sebagaimana terlihat pada tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2
Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan

Tahun	Target	Realisasi
2017	1,392 triliun	1,258 triliun
2018	1,425 triliun	1,399 triliun
2019	1,515 triliun	1,362 triliun

Sumber: BPS Kota Medan, 2020

Dari tabel tersebut diatas terlihat target dan realisasi pendapatan pajak kendaraan bermotor meningkat setiap tahunnya dengan realisasi tertinggi pada tahun 2018 yaitu sebesar 1,399 triliun. Peningkatan tersebut pada akhirnya mendorong pendapatan asli Kota Medan. Pajak kendaraan bermotor selama beberapa tahun menjadi pendorong yang cukup besar disamping pendapatan asli daerah lainnya.

Fenomena tingginya tingkat persentase kontribusi pajak kendaraan bermotor terhadap pendapatan asli Kota Medan sekaligus masih adanya wajib pajak yang belum patuh dalam membayar pajak dengan nilai yang terbilang besar setiap tahunnya, membuat penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam terkait hal-hal yang dianggap mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Semua proses perpajakan, wajib pajak pastilah menginginkan adanya kualitas dalam pelayanan yang diberikan oleh dinas pajak. Menurut Gardina dan Haryanto (2006) dalam Ilhamsyah Endang, dkk (2016) mengungkapkan bahwa salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak adalah para pegawai yang berada di kantor pajak seringkali tidak memberikan pelayanan secara maksimal. Kualitas pelayanan di kantor pajak menjadi salah satu indikator penilaian

wajib pajak dalam kesediannya membayar pajak khususnya untuk penerapan *self assesment system* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Evi dan Budiarta (2013) akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Menurut Masruroh dan Zulaika (2013) kualitas layanan masih belum dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar dan melaporkan pajaknya.

Berbagai terobosan dalam meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak kendaraan bermotor, tujuan utamanya adalah memberi kemudahan wajib pajak dalam membayar pajak. Telah dilakukan seperti SAMSAT keliling yang tersedia di beberapa titik, pembayaran melalui kantor pos, dan yang terbaru adalah ESAMSAT dimana wajib pajak dapat mengakses semua kebutuhan perpajakan motor mereka melalui aplikasi tersebut. Semua terobosan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak. Pengetahuan pajak merupakan pengetahuan wajib pajak terhadap pajak yang dibayarkan.

Menurut Eddy dan Carolina (2015) pengetahuan pajak adalah informasi yang menjadi dasar bagi wajib pajak yang digunakan untuk bertindak, mengatur strategi perpajakan dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan. Dengan adanya pengetahuan perpajakan

tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat.

Menurut Susilawati dan Budiarta (2013) pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Faktor lain yang juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan dikenakan kepada para wajib pajak yang tidak mematuhi aturan dalam Undang-undang Perpajakan. Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) yakni berupa sanksi administrasi seperti denda, bunga, atau pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana yaitu berupa kurungan penjara. Wajib pajak yang memahami hukum perpajakan dengan baik akan berupaya untuk mematuhi segala pembayaran pajak dibandingkan melanggar karena akan merugikannya secara materiil.

Menurut Mardiasmo (2011) sanksi perpajakan merupakan 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. Hasil penelitian Cahyadi dan Jati (2016) memberikan bukti empiris bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Menurut Masruroh dan Zulaikha (2013) sanksi pajak masih belum dapat membuat wajib pajak patuh untuk melaksanakan kewajibannya. Sebagaimana telah diuraikan diatas, penelitian ini penting dilakukan karena tunggakan pajak kendaraan bermotor di Kota Medan masih cukup tinggi setiap tahunnya serta adanya *Research GAP* atau ketidak konsistenan dari penelitian terdahulu. Oleh

karena itu, judul yang diangkat dalam penelitian ini ialah “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan”.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Medan?
2. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Medan?

Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Medan?

3. Apakah kualitas pelayanan pajak, pengetahuan pajak dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Medan.
2. Untuk mengetahui pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Medan.
3. Untuk mengetahui sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Medan.

4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak, pengetahuan pajak dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai bagi peneliti antara lain:

1. Bagi Peneliti :

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah ilmu pengetahuan terkait perpajakan dan pajak kendaraan bermotor.

2. Bagi Samsat :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga dapat meningkatkan kualitas pembayaran pajak kendaraan bermotor.

3. Bagi Akademis :

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai media referensi dan perbandingan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dibidang yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perspektif *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) menerangkan bahwa perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan muncul niat berperilaku ditentukan oleh 3 faktor penentu yaitu: (1) *behavioral beliefs*, keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*), (2) *normatif beliefs*, keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs and motivation to comply*), dan (3) *control beliefs*, keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*) dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (Ajzen, 1991 dalam Hidayat & Nugroho 2010).

Variabel dalam TPB dapat diukur dengan dua cara yaitu secara langsung dan tidak langsung (Ajzen, 1991 dalam Hidayat & Nugroho, 2010). Pengukuran secara langsung dilakukan dengan menanyakan kepada responden bagaimana keseluruhan sikap mereka terhadap suatu perilaku, bagaimana tekanan dari orang-orang yang dikenalnya untuk melakukan suatu perilaku, dan bagaimana tingkat keyakinan mereka di dalam kemampuan untuk melaksanakan suatu perilaku.

2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

2.2.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Gunadi (2013:94) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepatuhan diartikan sebagai sikap yang sesuai dengan peraturan yang telah diberikan. Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Ketidakpatuhan timbul kalau salah satu syarat definisi tidak terpenuhi (Amalia et al., 2016).

Kriteria wajib pajak patuh menurut Peraturan Menteri Keuangan No.192/PMK.03/2007, adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau Lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.

4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.2.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Wardani (2017), indikator dari kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut :

1. Pemenuhan kewajiban adalah wajib pajak harus mengetahui kewajibannya dan memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.
2. Ketiadaan tunggakan adalah wajib pajak harus tidak melakukan tunggakan dalam pembayaran pajak.
3. Ketepatan waktu pembayaran adalah wajib pajak harus memebayarkan pajaknya tepat pada waktunya.
4. Pemenuhan syarat adalah wajib pajak harus melengkapi syarat saat pembayaran.
5. Ketaatan pada aturan adalah wajib pajak memiliki ketaatan pada aturan yang telah dibuat.

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Menurut Kotler (2015:90) pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh

pihak lain tersebut. Rusydi (2017: 39) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan.

2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi.

Menurut Wardani dan Rumiyatun (2017), variabel kualitas layanan dapat diukur dengan beberapa indikator, antara lain:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk yang disediakan, meliputi gedung, perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi

2. Keandalan (*Reliability*)

Meliputi kemampuan untuk memberi pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya terutama memberikan jasa secara tepat waktu.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Meliputi keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dalam memberikan pelayanan yang tanggap.

4. Jaminan (*Assurance*)

Mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko dan keraguan).

5. Empati (*Emphaty*)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

2.4 Pengetahuan Pajak

2.4.1 Pengertian Pengetahuan Pajak

Pengetahuan adalah suatu hasil dari rasa keingintahuan melalui proses sensoris, terutama pada mata dan telinga terhadap objek tertentu. Pengetahuan merupakan domain yang penting dalam terbentuknya perilaku terbuka atau open behavior (Donsu, 2017). Pengetahuan atau *knowledge* adalah hasil penginderaan manusia atau hasil tahu seseorang terhadap suatu objek melalui pancaindra yang dimilikinya. Panca indra manusia guna penginderaan terhadap objek yakni penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan perabaan. Pada waktu penginderaan untuk menghasilkan pengetahuan tersebut dipengaruhi oleh intensitas perhatiandan persepsi terhadap objek. Pengetahuan seseorang sebagian besar diperoleh melalui indra pendengaran dan indra penglihatan (Notoatmodjo, 2014).

Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan penyuluhan perpajakan secara intensif dan berkelanjutan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak

2.4.2 Indikator Pengetahuan

Variabel pengetahuan perpajakan diukur dengan indikator (Wardani, dan Rumiyatun, 2017) antara lain:

1. Pengetahuan tentang fungsi pajak yaitu wajib pajak mengetahui fungsi dari pajak.
2. Pengetahuan tentang ketentuan prosedur pembayaran yaitu wajib pajak tahu bagaimana tata cara membayar pajak.
3. Pengetahuan Sanksi Pajak yaitu wajib pajak mengetahui jika pajak tidak dibayar akan dikenakan sanksi administrasi.
4. Pengetahuan tempat lokasi pembayaran pajak yaitu wajib pajak mengetahui dimana lokasi untuk membayar pajak.

2.5 Sanksi Pajak

2.5.1 Pengertian Sanksi Pajak

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi perpajakan merupakan 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 (Mardiasmo, 2016:61).

Berdasarkan Undang-Undang No.16 tahun 2009, sanksi perpajakan dikenakan apabila wajib pajak tidak menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dengan jangka waktu penyampaian SPT atau batas waktu perpanjangan surat pemberitahuan, dimana jangka waktu tersebut adalah sesuai dengan pasal 3 ayat 3 dan pasal 3 ayat 4 Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan Nomor 16 Tahun 2009 yang berbunyi :

1. Untuk surat pemberitahuan masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak.
2. Untuk surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi, paling lama 3 bulan setelah akhir tahun pajak.
3. Sanksi perpajakan juga merupakan pemberian sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

2.5.2 Jenis-Jenis Sanksi Pajak

Menurut Rahayu (2020:8), dalam Undang-Undang perpajakan dikenal 2 macam sanksi yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan keduanya. Pengenaan sanksi pidana dikenakan terhadap siapapun yang melakukan tindak pidana di bidang perpajakan. Sedangkan sanksi administrasi

denda (dalam UU Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebut sebagai bunga, denda atau kenaikan). Penerapan sanksi administrasi umumnya dikenakan karena wajib pajak melanggar hal-hal yang bersifat administratif yang diukur dalam undang-undang pajak.

1. Sanksi Administrasi

Berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan Nomor 16 Tahun 2009, terdapat 3 macam sanksi administrasi yaitu:

a. Denda

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam undang-undang perpajakan. Terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, persentase dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu. Pada sejumlah pelanggaran, sanksi denda ini akan ditambahkan dengan sanksi pidana. Pelanggaran yang dikenakan sanksi pidana ini adalah pelanggaran yang sifatnya alpha atau disengaja.

b. Bunga

Sanksi administrasi berupa bunga dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak atau kewajiban sampai dengan saat diterima atau dibayarkan.

Besarnya bunga akan dihitung secara tetap dari pokok pajak yang tidak atau kurang bayar. Tetapi, dalam hal wajib pajak hanya membayar sanksi bunga yang terdapat dalam surat ketetapan pajak yang telah ditertibkan, maka sanksi bunga tersebut dapat ditagih kembali disertai bunga.

c. Kenaikan

Sanksi administrasi kenaikan adalah sanksi yang paling ditakuti oleh wajib pajak. Hal ini dikarenakan bila dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda. Sanksi berupa kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka persentase tertentu dari jumlah pajak yang tidak kurang bayar. Jika dilihat dari penyebabnya, sanksi kenaikan biasanya dikenakan kepada wajib pajak yang tidak memberi informasi-informasi yang dibutuhkan dalam menghitung pajak terutang.

2. Sanksi Pidana

Berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan No.16 Tahun 2009, terdapat 3 macam sanksi pidana yaitu:

a. Denda Pidana

Denda yang dikenakan pada wajib pajak, pejabat, dan pihak ketiga karena melakukan tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

b. Pidana Kurungan

Pidana yang ditujukan kepada wajib pajak atau pihak ketiga karena melakukan tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Ketentuannya sama dengan yang diancam dengan denda pidana.

c. Pidana Penjara

Pidana yang ditujukan kepada pejabat dan wajib pajak karena melakukan tindak pidana bersifat kejahatan.

2.5.3 Indikator Sanksi Pajak

Indikator sanksi perpajakan menurut Adam Smith (Rahayu, 2010) adalah sebagai berikut:

1. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus jelas.
2. Sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi, tidak ada toleransi.
3. Sanksi yang diberikan hendaklah seimbang.
4. Hendaknya sanksi yang diberikan langsung memberikan efek jera.

Menurut Soemitro dalam Rahayu (2010), indikator dari sanksi perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Sanksi yang diberikan harus jelas dan tegas.
2. Sanksi sesuai dengan ruang lingkup perundang-undangan.
3. Penyempitan atau perluasan materi yang menjadi sasaran pajak harus dilakukan dalam undang-undang.
4. Ruang lingkup berlakunya undang-undang sudah jelas dibatasi oleh objek, subjek, dan wilayah.
5. Bahasa hukum harus singkat, jelas, tegas tanpa mengandung keragu-raguan dan arti ganda.

Berdasarkan indikator-indikator diatas yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Dharma dan Suardhana, 2014):

1. Pengetahuan akan sanksi pajak.

Wajib Pajak memiliki pemahaman akan sanksi pajak yang akan diterima.

2. Pengetahuan sanksi administratif.

Wajib Pajak memiliki pemahaman akan sanksi administratif yang akan diterima.

3. Sanksi dan konsekuensi.

Sanksi pajak harus dikenakan pada wajib pajak yang melanggar tanpa toleransi.

4. Fungsi sanksi.

Penaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melanggar.

5. Pentingnya sanksi

Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak langsung memberikan efek jera.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini disajikan pada tabel

2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil penelitian
1.	Widyawati, R. (2013)	Pengaruh Program <i>Sunset Policy</i> terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Badan di Surakarta).	Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa secara bukti empiris Program <i>Sunset Policy</i> berpengaruh secara positif terhadap kesadaran membayar pajak, pengetahuan serta pemahaman Wajib Pajak atas peraturan pajak dan persepsi.
2.	Dicka Febrinda (2016)	Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, dan Sanksi Perpajakan pada	Terdapat pengaruh yang signifikan antara kewajiban moral, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, sanksi

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil penelitian
		Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di KPP Pratama Jepar	perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3.	Zuraeva, M. dan Rulandari, N. (2020)	Analisis Kualitas Pelayanan Perpajakan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Senen 2018).	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan perpajakan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak. bahwa indikator pelayanan seperti kehandalan, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, pemahaman, dan tangibles berpengaruh dengan layanan yang diberikan.

Sumber Data: Jurnal

2.7 Kerangka Konseptual

Teoritis dalam penelitian ini adalah tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel independennya yaitu kualitas layanan, pengetahuan dan sanksi pajak.

1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas layanan pajak memiliki kompetensi yang baik terkait dengan segala hal yang berhubungan dengan perpajakan yang ada di Indonesia. Dengan semakin meningkatkan kualitas layanan pajak oleh

pemerintah diharapkan dapat membuat wajib pajak mengerti seberapa pentingnya membayar pajak untuk pembangunan Negara.

Indikator terkait pelayanan seperti seperti kehandalan, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, pemahaman, dan tangibles berpengaruh kepatuhan wajib pajak (Zuraeva & Rulandari, 2020). Kualitas layanan yang terkait dengan fasilitas dan juga sikap layanan fiskus pada saat pembayar pajak melakukan pembayaran akan menyebabkan menumbuhkan rasa nyaman bagi pembayar pajak itu sendiri.

Ketidaknyamanan pada saat melakukan kewajiban pajak akan membuat pembayar pajak merasa tidak dihargai dan mengesampingkan kewajiban pajaknya maupun menunda melakukan pembayaran. Kualitas layanan yang baik juga dapat menjadi suatu bentuk komunikasi pemerintah tentang pentingnya seorang pembayar pajak bagi Negara. Hal ini akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

2. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan dalam pengetahuan wajib pajak terhadap system pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku. Sistem pemungutan pajak di Indonesia khususnya pajak daerah tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah official assesment yang merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar (pajak terutang) oleh seseorang.

Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan akan membuat wajib pajak tahu waktu pembayaran, lokasi pembayaran.

Menurut hasil penelitian Ketut Evi dan Ketut Budiarta (2013) menyatakan pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Menurut Muslikatul Ummah (2015) pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

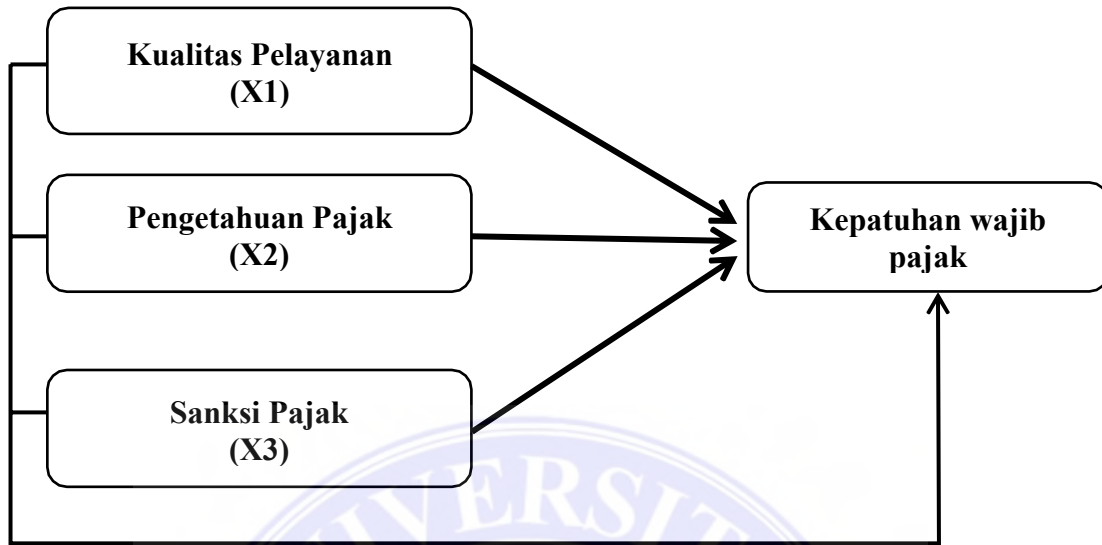
Hasil ini menunjukkan bahwa sangat penting bagi pemerintah memberikan pengetahuan yang cukup tentang perpajakan melalui saluran komunikasi yang ada seperti sosialisasi maupun memanfaatkan media sosial yang saat ini jauh lebih mudah diakses oleh masyarakat.

3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan merupakan alat yang mengontrol agar wajib pajak tetap memenuhi kewajiban perpajakannya karena dengan adanya kerugian yang akan didapat oleh wajib pajak jika tidak membayar pajak atau terlambat membayar pajak secara otomatis akan membuat wajib pajak berfikir jika tidak ingin memenuhi kewajiban perpajakannya. Teguran bahkan penyitaan unit kendaraan bermotor pada saat terjadi pemeriksaan administratif oleh pihak berwenang juga akan membuat penunggak pajak merasa kurang nyaman dan diharapkan mencegah pembayar pajak lainnya untuk menunggak pajak.

Dengan adanya sanksi baik administratif dan bahkan pidana akan membuat wajib pajak takut untuk melalaikan kewajiban pajaknya atau tidak patuh. (Wardani dan Rumiyatun, 2017).

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 1
Kerangka Konseptual

2.8 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan pertanyaan yang penting karena hipotesis ini merupakan jawaban sementara dari suatu penelitian, sebagaimana pendapat Sugiyono (2012:73) “Hipotesis sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian”. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data.

Berdasarkan pada landasan teori, penelitian terdahulu dan kerangka konseptual, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

H₁ : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan di Kota Medan.

H₂ : Pengetahuan pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan di Kota Medan.

H₃ : Sanksi pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan di Kota Medan.

H₄ : Kualitas pelayanan, pengetahuan pajak dan sanksi pajak, secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan di Kota Medan.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah asosiatif, menurut Sugiyono (2012:11), pendekatan asosiatif adalah pendekatan dengan menggunakan dua atau lebih variabel guna mengetahui hubungan atau pengaruh yang satu dengan yang lain. Di samping itu, penulis juga memakai jenis penelitian kuantitatif, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012:13).

3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian.

Penelitian bertempat di Kantor Samsat Medan Jl. Putri Hijau No.14, Kesawan, Medan Barat, Kota Medan, Telepon: +62-61-4159471, Provinsi Sumatera Utara 20231, Indonesia.

3.2.2 Waktu Penelitian.

Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli 2021 sampai Agustus 2021.

Tabel 3.1
Pelaksanaan Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2020				2021								2022			
		Nov - Des				Jan-Jun				Jul - Agus				Apr - Sept			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pra Riset	■															
2	Pengajuan Judul		■														
3	Pembuatan Proposal				■	■	■	■	■								
4	Bimbingan Proposal				■	■	■	■									
5	Seminar Proposal									■							
6	Pengumpulan Data										■	■	■				
7	Seminar Hasil													■			
8	Meja Hijau																■

Sumber: Data diolah, 2021

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Obyek populasi yang akan diteliti oleh penulis telah diketahui bahwa populasi di Kantor Samsat Medan Jl. Putri Hijau No.14, Kesawan, Medan Barat, Kota Medan, No Telepon: +62-61-4159471, Provinsi Sumatera Utara 20231.yang berjumlah 1120 orang dari periode Juli tahun 2021.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Dalam penelitian ini menggunakan tehnik sampel *Random Sampling* karena pengambilan anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan starata yang ada dalam populasi itu. Menurut Slovin, untuk menentukan besarnya sampel dicari dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir yaitu (0,1)

Jika diketahui jumlah populasi di Kantor Samsat Medan, Jl. Putri Hijau No.14, Kesawan, Medan Barat Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara 20231, bulan Juli 2021 sebesar 1120 Wajib Pajak, maka jumlah sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = N / (1 + N e^2) = 1120 / (1 + 1120 \times 0.1^2) = 91,8 = 92$$

Dari perhitungan rumus di atas, besaran sampel sebesar 91,8 dan dibulatkan sebanyak 92 responden.

3.4 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah petunjuk untuk melaksanakan mengenai cara mengukur variabel. Definisi operasional merupakan informasi yang sangat membantu penelitian yang akan menggunakan variabel yang sama. Di bawah ini definisi operasional dari penelitian yang akan dilakukan :

Tabel 3. 2
Operasional Variabel

No	Variabel	Defenisi Operasional	Indikator Variabel	Skala Ukur
1.	Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. (Rusydi, 2017)	1. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Emphaty</i>) (Wardani dan Rumiya, 2017)	Likert
2.	Pengetahuan (X ₂)	Pengetahuan adalah suatu hasil dari rasa keingintahuan melalui proses sensoris, terutama pada mata dan telinga terhadap objek tertentu. Pengetahuan merupakan domain yang penting dalam terbentuknya perilaku terbuka atau <i>open behavior</i> . (Donsu, 2017)	1. Pengetahuan tentang fungsi pajak. 2. Pengetahuan tentang ketentuan prosedur pembayaran. 3. Pengetahuan Sanksi Pajak. 4. Pengetahuan tempat lokasi pembayaran pajak. (Wardani, dan Rumiya, 2017)	Likert

3.	Sanksi Perpajakan (X ₃)	Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa 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. (Mardiasmo, 2016)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan akan sanksi pajak. 2. Pengetahuan sanksi administratif. 3. Sanksi dan konsekuensi. 4. Fungsi sanksi. 5. Pentingnya sanksi. (Dharma dan Suardhana, 2014) 	Likert
4.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak didefenisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. (Amelia et al, 2016)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemenuhan Kewajiban 2. Ketiadaan Tunggakan 3. Ketepatan Waktu Pembayaran 4. Pemenuhan Syarat 5. Ketaatan Pada Aturan (Ilhamsyah, dkk, 2016) 	Likert

Sumber: Data diolah, 2021

3.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari objek penelitian, wawancara dan daftar pertanyaan yang disebarakan kepada responden, diolah dalam bentuk data melalui alat statistik.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber lain yang telah mengolah informasi terlebih dahulu, seperti dari artikel, perpustakaan, jurnal-jurnal, dan hasil penelitian lainnya.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik antara lain:

1. Pengamatan (*Observation*), yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek penelitian.
2. Daftar pertanyaan (*Questionnaire*), yaitu pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan/angket yang sudah dipersiapkan sebelumnya dan diberikan kepada responden. Dimana responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan. Bobot nilai angket dalam skala Likert, yang ditentukan yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. 3
Bobot Nilai Angket

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

Sumber: Data diolah, 2021

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah suatu kuesioner layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Validitas menunjukkan seberapa nyata suatu pengujian mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengukur dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata atau benar. Reliabilitas menunjukkan akurasi dan konsistensi dari pengukurannya.

Dikatakan konsisten jika beberapa pengukuran terhadap subjek yang sama diperoleh hasil yang tidak berbeda (Jogiyanto 2011:135).

1. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 17.00, dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan dinyatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Metode yang digunakan adalah metode *Cronbach's Alpha* Metode ini diukur berdasarkan skala *alpha Cronbach* 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompok ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti sangat tidak reliabel
- b. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti tidak reliabel
- c. Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel

- d. Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
- e. Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Untuk pengujian normalitas data dalam penelitian ini dideteksi melalui analisa grafik dan statistik yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan SPSS.

- a. Histogram, yaitu pengujian dengan menggunakan ketentuan bahwa data normal berbentuk lonceng (*Bell shaped*). Data yang baik adalah data yang memiliki pola distribusi normal. Jika data mencentang ke kanan atau mencentang ke kiri berarti memberitahukan bahwa data tidak berdistribusi secara normal.
- b. Grafik *Normality Probability Plot*, ketentuan yang digunakan adalah:
 - 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
 - 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ditujukan untuk mengetahui deteksi gejala korelasi atau hubungan antara variabel bebas atau independen dalam model regresi tersebut. Asumsi multikolinieritas menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinieritas. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan cara : jika nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai *VIF (Variance Inflation Factors)* < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independent dalam model regresi (Ghozali, 2011:160).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji data yang memiliki nilai Sig. kurang dari 0.05 (Sig. < 0.05) yaitu apabila data memiliki nilai lebih kecil dari nilai Sig. 0.005 maka data memiliki heteroskedastisitas dan cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian dilakukan dengan menggunakan uji glajser, uji glajser merupakan salah satu uji statistik yang dilakukan dengan meregresikan variabel-variabel bebas terhadap nilai absolut, (Sukardi, 2012:172).

3.7.3 Uji Statistik

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda, yaitu metode analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel. Model regresi linier berganda dengan memakai program *software SPSS 17.00 for windows* yaitu:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat (kepatuhan wajib pajak)

X₁ = Variabel bebas (kualitas layanan)

X₂ = Variabel bebas (pengetahuan)

X₃ = Variabel bebas (sanksi pajak)

α = Konstanta

β₁, β₂, β₃ = Koefisien Regresi

e = Standart error (tingkat kesalahan) yaitu 0,1 (10%)

2. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Gozhali, 2016 : 182). Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah :

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, hal ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, hal ini menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F merupakan metode pengujian statistika yang dilakukan secara serentak dengan dua atau lebih objek sebagai pembanding. Uji statistika F ini digunakan untuk menguji hipotesis. Tujuannya adalah untuk menentukan kecermatan dari metode yang dipakai. Yaitu menentukan besar kecilnya variansi dari metode pengujian yang dilakukan secara berulang.

Uji F, dengan maksud menguji apakah secara simultan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$).

3.7.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk mengukur kedekatan hubungan dari model yang dipakai. Koefisien detreminasi (*adjusted* R^2) yaitu angka yang menunjukkan besarnya kemampuan varians atau penyebaran dari variabel-variabel bebas yang menerangkan variabel terikat atau angka yang menunjukkan seberapa besar variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebasnya. Besarnya koefisien determinasi

adalah antara 0 hingga 1 ($0 < \text{adjusted } R^2 < 1$), dimana nilai koefisien mendekati 1, maka model tersebut dikatakan baik karena semakin dekat hubungan variabel bebas dengan variabel terikat.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan di Kota Medan tahun 2022, dengan nilai $t_{hitung} = 2.902$.
2. Pengetahuan pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan di Kota Medan tahun 2022, dengan nilai $t_{hitung} = 2.424$.
3. Sanksi pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan di Kota Medan, dengan nilai $t_{hitung} = 3.604$.
4. Kualitas pelayanan, pengetahuan pajak dan sanksi pajak, secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan di Kota Medan tahun 2022, dengan koefisien determinasi sebesar 0.399 atau 39,9%.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan pada penelitian ini, terdapat beberapa saran yang perlu disampaikan untuk memperbaiki penelitian selanjutnya yaitu:

1. Kualitas layanan pajak perlu ditingkatkan supaya dapat meningkatkan wajib pajak untuk membayar pajak.

2. Tingkat pengetahuan wajib pajak harus ditingkatkan melalui seminar atau penyuluhan lainnya karena untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memnuhi kewajiban perpajakannya.
3. Bagi peneliti selanjunya diharapkan menambah variabel independen atau menambah variabel moderating dan intervening untuk mengetahui variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.



DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Payne. 2014. *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Cahyadi, I. M. W. dan Jati, I. K. 2016. Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16 (3), 2342-2373.
- Dharma, Gede Pani Esa, dan Suardana, Ketut Alit. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 6.1: 340-353.
- Donsu, J, D, T. 2017. Psikologi Keperawatan. Yogyakarta : Pustaka Baru Press. Cetakan I.
- Eddy, E. P. S., & Carolina, V. 2015. Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha. *Jurnal Akuntansi*, 7 (1), 1-13.
- Febrinda, Dicka C. 2016. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi di KPP Pratama Jepara. Universitas Dian Nuswantoro S
- Handayani, S. W, Faturokhman, A, dan Pratiwi, U. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. Universitas Jendral Soedirman.
- Hartono, Jogiyanto. 2011. Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman. BPFE. Yogyakarta
- Hidayat, W., & Nugroho, A. A. 2010. Studi Empiris Theory Of Planned Behavior Dan Pengaruh Kewajiban Moral Pada Perilaku Ketidakpatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 12(2), 82-93.
- Ilhamsyah, R, Endang, M. G. W. & Dewantara, R. Y. 2016. Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Volume 8, pp. 1-9.
- Imam, G. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Cetakan IV. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, Philip. 2015. *Marketing Manajement*, New York: Mc Graw Hil.

- Mardiasmo. 2011. Perpajakan Edisi Revisi 2011. Yogyakarta: Andi Offset.
- Masruroh, S., & Zulaikha, Z. 2013. Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal). *Diponegoro Journal Of Accounting*, 435-449.
- Moenir, AA. 2016. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara : Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2014. Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku. Jakarta : Rineka Cipta.
- Pakpahan, 2014. Metode Penelitian, Cita Pustaka Media. Bandung.
- Putri, F. T. K. 2013. Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KPP Pratama Boyolali) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta)
- Rahayu, Wina F N. 2020. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Sidempuan. Skripsi Universitas Medan Area.
- Rahayu, N. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, *1*(1), 15-30.
- Sari, R.A Vivi Yulian dan Neri Susanti. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Unit Pelayanan Pendapatan Provinsi (UPPP) Kabupaten Seluma. *Jurnal Universitas Dehasen Bengkulu*.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Sukardi, B. 2012. Metodologi Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya. Jakarta, Bumi Aksara dalam Witri Annisa, Metode Penelitian Korelasional, 31.
- Susilawati, Ketut Evi dan Ketut Budiarta. 2013. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor". *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 4.2 ISSN: 2302-8556. Hal. 345-357.
- Ummah, Muslikhatul. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bermotor Di Kabupaten Semarang. Fakultas Ekonomi Universitas Dian Nuswantoro.

- Waluyo, Trihadi. 2020. Pemeriksaan Terhadap Wajib Pajak Yang Tidak Menyampaikan SPT, Ketentuan dan Pemilihannya Sesuai SE-15/PJ/2018. Simposium Nasional Keuangan Negara 2020, Halaman 677 dari 1115.
- Wardani, Dewi Kusuma, dan Rumiyaun. 2017. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Akuntansi Vol. 5 No. 1 Juni 2017: 15-24.
- Widyawati, R. 2013. Pengaruh Program Sunset Policy Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Badan Di Surakarta) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).



LAMPIRAN 1

KUESIONER

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDERAAN BERMOTOR DI KOTA MEDAN

Bapak/Ibu, Saudara/I responden yang terhormat, dalam rangka pengumpulan data untuk sebuah penelitian dan kepentingan ilmiah, saya mohon kesediannya menjawab dan mengisi beberapa pertanyaan dari kuesioner yang diberikan di bawah ini.

I DATA RESPONDEN (No. Responden:)

1. Nama : _____
2. Usia : a. 20 - 25 Thn b. 26 - 30 Thn c. 31 – 40 Thn d. > 40 Thn
3. Jenis kelamin : a. Pria b. Wanita
4. Pendidikan : a. SMU b. D3 c. S1 d. S2

II PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda conteng /*checkbox* (✓) pada kolom yang anda anggap sesuai.
Setiap responden hanya diperbolehkan memilih satu jawaban.

Keterangan:

- | | | |
|-----|-----------------------|------------------|
| SS | = Sangat Setuju | (diberi nilai 5) |
| S | = Setuju | (diberi nilai 4) |
| RR | = Ragu-Ragu | (diberi nilai 3) |
| TS | = Tidak Setuju | (diberi nilai 2) |
| STS | = Sangat Tidak Setuju | (diberi nilai 1) |

III DAFTAR PERNYATAAN

1. VARIABEL BEBAS KUALITAS LAYANAN (X₁)

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>						
1	Area Samsat Medan terjaga kebersihannya..					
<i>Reliability (Keandalan)</i>						
2	Pegawai Area Samsat Medan memberikan layanan yang baik dari awal hingga akhir					
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>						
3	Pegawai Area Samsat Medan bersedia membantu kesulitan konsumen dengan cepat..					
<i>Assurance (Jaminan)</i>						
4	Pegawai Area Samsat Medan mempunyai kompetensi dalam bidang pelayanan jasa					
<i>Emphaty (Empati)</i>						
5	Pegawai Area Samsat Medan memperhatikan kebutuhan konsumen dengan sungguh-sungguh					

2. VARIABEL BEBAS PENGETAHUAN (X₂)

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
Pengetahuan tentang fungsi pajak						
6	Saya memahami tentang apa fungsi pembyaran pajak					
Pengetahuan tentang ketentuan prosedur pembayaran						
7	Saya memiliki pengetahuan tentang prosedur pembayaran pajak					
Pengetahuan Sanksi Pajak						
8	Saya memahami tentang sanksi yang akan diberikan tentang keterlabatan dalam pembayaran pajak					
Pengetahuan tempat lokasi pembayaran pajak						
9	Saya mengetahui lokasi tempat pembyaran pajak					

3. VARIABEL BEBAS SANKSI PAJAK (X₃)

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
Pengetahuan akan sanksi pajak						
10	Saya mengetahui tentang sanksi pajak					

Pengetahuan sanksi administrative						
11	Saya faham akan sanksi administrative yang akan diterima					
Sangsi dan konsekuensi						
12	Saya setuju atas sanksi dan konsekuensi berkaitan dengan keterlambatan pembayaran pajak					
Fungsi sanksi						
13	Saya faham terhadap fungsi sanksi yang diberikan					
Pentingnya sanksi						
14	Saya sependapat terhadap pentingnya pemberian sanksi					

4. VARIABEL TERIKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Y)

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
Pemenuhan Kewajiban						
15	Sebaiknya setiap wajib pajak melakukan pemenuhan kewajiban untuk membayar pajak					
Ketiadaan Tunggakan						
16	Wajib pajak harus tidak melakukan yunggakan dalam pembayaran pajak					
Ketepatan Waktu Pembayaran						
17	Wajib pajak harus tepat dalam membayar pajak					
Pemenuhan Syarat						

18	Sebaiknya setiap wajib pajak melakukan pemenuhan syarat terlebih dahulu					
Ketaatan Pada Aturan						
19	Wajib pajak memiliki ketaatan pada aturan yang telah dibuat					

Terima kasih atas bantuan Bapak/Ibu, Saudara/Saudari yang telah mengisi kuesioner ini. Atas perhatian dan kerja samanya Saya ucapkan Terima Kasih banyak.



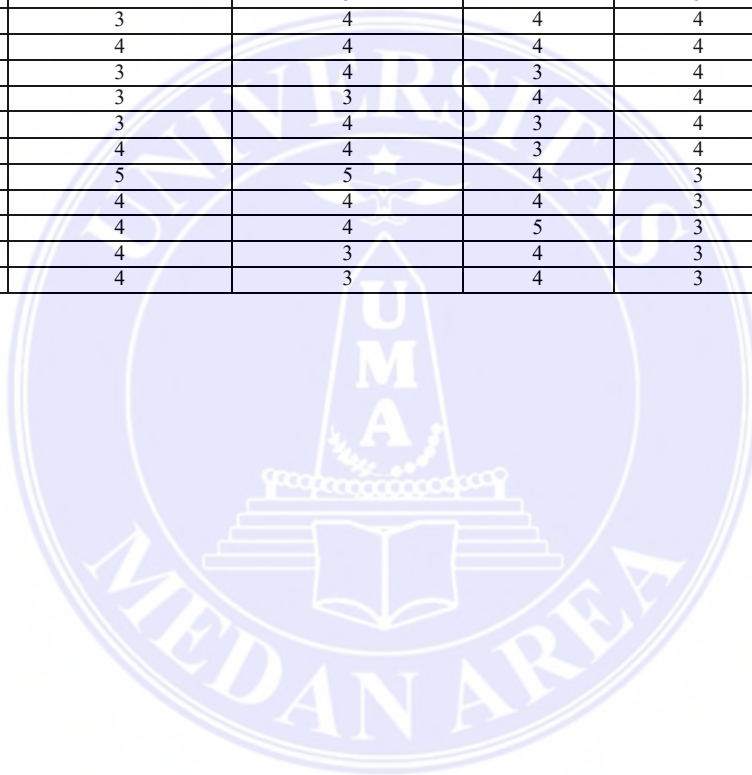
LAMPIRAN 2

DATA HASIL PENELITIAN VARIABEL KUALITAS LAYANAN (X1)						
Resp	ITEM					TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	5	5	5	5	5	25
2	5	5	4	4	4	22
3	5	5	5	4	5	24
4	5	5	5	5	4	24
5	5	5	5	4	5	24
6	5	5	5	5	5	25
7	5	5	5	5	4	24
8	5	5	4	2	2	18
9	5	5	5	5	5	25
10	5	5	5	5	4	24
11	5	5	5	5	4	24
12	5	5	4	4	3	21
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	5	4	5	22
15	4	4	5	5	4	22
16	5	5	4	5	4	23
17	5	5	5	4	5	24
18	5	5	4	4	5	23
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	5	4	4	21
21	5	5	4	4	4	22
22	5	5	3	5	5	23
23	4	4	4	5	5	22
24	5	5	5	5	4	24
25	5	5	4	5	4	23
26	5	5	5	5	5	25
27	4	4	5	4	4	21
28	5	5	4	5	5	24
29	5	5	5	4	4	23
30	5	5	5	5	4	24
31	5	5	5	5	4	24
32	5	5	5	4	4	23
33	4	4	5	4	5	22
34	4	4	5	4	5	22
35	5	5	5	5	5	25
36	5	5	5	5	4	24
37	5	5	5	5	4	24
38	4	4	5	4	4	21
39	4	4	3	4	3	18
40	4	4	4	4	4	20
41	4	4	4	5	4	21
42	5	5	4	5	4	23
43	5	5	4	5	5	24
44	5	5	4	5	5	24
45	5	5	3	4	5	22
46	4	4	4	4	4	20
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20
51	5	5	5	5	5	25
52	5	5	4	5	5	24
53	5	5	5	4	4	23
54	5	5	5	2	5	22
55	5	5	5	5	5	25
56	5	5	5	5	5	25
57	5	5	5	5	5	25
58	5	5	4	4	4	22
59	5	5	5	5	5	25

60	5	5	5	5	4	24
61	5	5	5	5	5	25
62	5	5	4	4	5	23
63	4	4	4	4	5	21
64	4	4	5	4	5	22
65	4	5	5	5	5	24
66	5	5	4	4	4	22
67	5	5	5	5	5	25
68	4	4	4	4	4	20
69	5	4	5	4	4	22
70	5	5	5	5	5	25
71	3	4	4	4	3	18
72	4	4	4	5	5	22
73	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	4	4	20
75	4	4	4	4	4	20
76	4	4	4	4	4	20
77	4	4	4	4	4	20
78	4	4	4	4	4	20
79	5	5	5	5	5	25
80	4	4	3	5	5	21
81	4	4	4	4	4	20
82	4	4	4	5	5	22
83	4	4	4	4	4	20
84	4	4	4	3	4	19
85	4	4	3	4	2	17
86	4	4	3	4	4	19
87	4	4	4	4	4	20
88	4	4	4	4	5	21
89	4	5	4	5	5	23
90	4	3	4	4	4	19
91	5	4	3	5	5	22
92	5	4	3	5	5	22

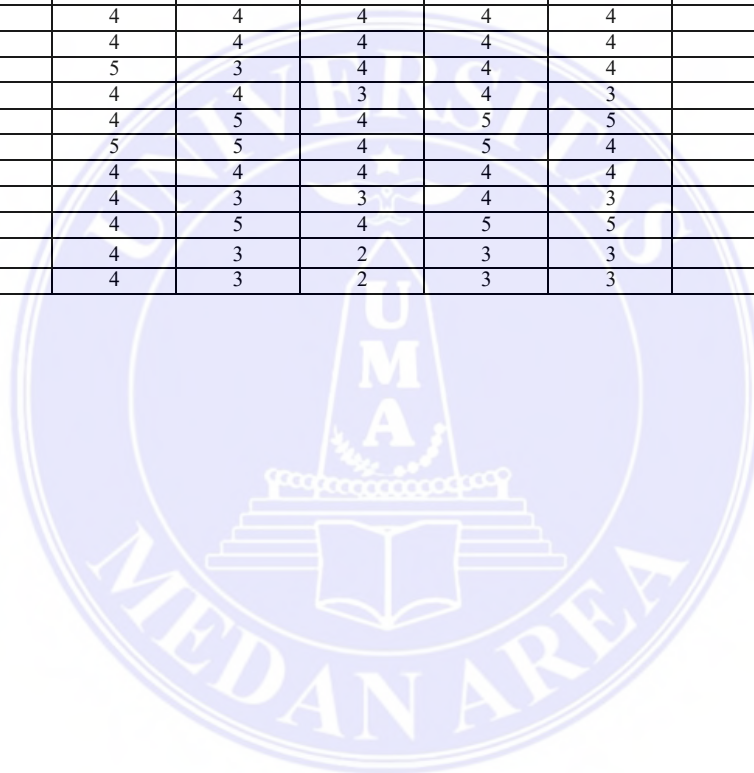
DATA HASIL PENELITIAN VARIABEL PENGETAHUAN (X2)					
ITEM					
RESP.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
1	5	4	4	3	16
2	5	5	4	4	18
3	5	5	4	4	18
4	4	4	4	2	14
5	5	5	5	4	19
6	5	5	5	5	20
7	5	5	4	4	18
8	4	4	2	3	13
9	5	5	5	5	20
10	5	5	4	4	18
11	5	5	5	5	20
12	5	4	4	2	15
13	4	4	4	4	16
14	5	5	5	2	17
15	4	5	4	3	16
16	4	4	4	2	14
17	5	5	5	4	19
18	5	5	4	3	17
19	4	4	5	4	17
20	5	5	5	4	19
21	5	4	4	4	17
22	4	5	4	3	16
23	5	5	4	4	18
24	4	5	5	4	18
25	5	5	5	5	20
26	5	5	5	5	20
27	5	4	4	3	16
28	5	5	4	5	19
29	4	4	4	3	15
30	5	5	5	4	19
31	5	4	3	4	16
32	4	4	4	3	15
33	5	4	3	4	16
34	5	4	4	4	17
35	4	4	5	3	16
36	5	5	4	3	17
37	4	5	4	5	18
38	4	4	5	5	18
39	4	4	5	4	17
40	5	5	3	4	17
41	5	4	3	4	16
42	5	5	4	4	18
43	4	5	4	3	16
44	4	4	4	4	16
45	5	4	5	3	17
46	5	4	5	5	19
47	4	4	3	5	16
48	4	4	3	5	16
49	4	4	4	3	15
50	5	4	4	3	16
51	4	4	4	3	15
52	5	5	4	4	18
53	5	5	4	4	18
54	4	4	4	2	14
55	5	5	5	4	19
56	5	5	5	5	20
57	5	5	4	4	18
58	4	4	2	3	13
59	5	5	5	5	20
60	5	5	4	4	18
61	5	5	5	5	20
62	5	4	4	2	15

63	4	4	4	4	16
64	5	5	5	2	17
65	4	5	4	3	16
66	5	5	5	4	19
67	5	4	3	4	16
68	4	4	4	4	16
69	2	4	3	4	13
70	5	5	5	5	20
71	4	4	4	3	15
72	5	4	5	3	17
73	4	3	3	3	13
74	2	2	3	3	10
75	5	5	5	1	16
76	3	3	3	3	12
77	3	4	4	3	14
78	3	4	3	4	14
79	4	3	4	3	14
80	4	1	4	1	10
81	4	3	4	3	14
82	3	4	4	4	15
83	4	4	4	4	16
84	3	4	3	4	14
85	3	3	4	4	14
86	3	4	3	4	14
87	4	4	3	4	15
88	5	5	4	3	17
89	4	4	4	3	15
90	4	4	5	3	16
91	4	3	4	3	14
92	4	3	4	3	14



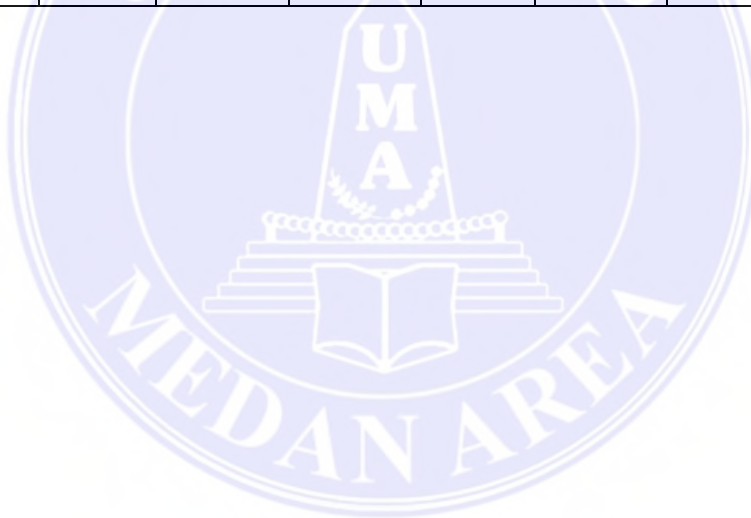
DATA HASIL PENELITIAN VARIABEL SANKSI PAJAK (X3)						
ITEM						
RESP	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL
1	4	4	4	4	4	20
2	4	5	4	4	4	21
3	5	5	4	5	5	24
4	4	2	4	4	4	18
5	4	5	5	5	5	24
6	5	5	5	5	5	25
7	5	5	5	5	5	25
8	4	3	3	3	4	17
9	4	4	4	5	5	22
10	4	5	5	5	5	24
11	5	5	5	5	5	25
12	4	4	4	4	5	21
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	5	5	5	23
15	4	4	4	4	5	21
16	4	4	5	5	5	23
17	5	4	5	4	5	23
18	3	4	5	3	4	19
19	5	4	4	5	4	22
20	4	4	4	5	4	21
21	5	4	5	5	4	23
22	5	4	4	5	3	21
23	4	4	5	5	4	22
24	4	5	5	4	5	23
25	4	5	5	5	5	24
26	5	5	5	5	5	25
27	5	4	5	4	5	23
28	5	5	4	5	4	23
29	4	3	4	4	4	19
30	4	5	5	5	5	24
31	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20
33	5	4	4	4	5	22
34	5	4	5	4	5	23
35	4	4	5	4	4	21
36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	4	5	3	20
38	3	5	4	5	4	21
39	3	5	5	5	5	23
40	3	5	5	5	5	23
41	3	5	5	5	5	23
42	4	4	4	4	5	21
43	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	4	4	20
45	4	4	5	4	4	21
46	5	5	4	5	4	23
47	5	5	5	5	4	24
48	4	5	4	4	4	21
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20
51	4	5	4	4	4	21
52	5	5	4	5	5	24
53	4	2	4	4	4	18
54	4	5	5	5	5	24
55	5	5	5	5	5	25
56	5	5	5	5	5	25
57	4	3	3	3	4	17
58	4	4	4	5	5	22
59	4	5	5	5	5	24
60	5	5	5	5	5	25
61	4	4	4	4	5	21
62	4	4	4	4	4	20

63	4	4	5	5	5	23
64	4	4	4	4	5	21
65	5	4	5	4	5	23
66	3	4	5	3	4	19
67	5	4	4	5	4	22
68	4	4	3	4	4	19
69	4	4	4	4	4	20
70	5	5	2	4	5	21
71	3	3	3	4	3	16
72	4	4	5	5	5	23
73	4	4	4	4	4	20
74	4	4	4	3	4	19
75	5	4	4	4	4	21
76	4	4	4	4	4	20
77	4	4	4	4	4	20
78	4	4	4	4	4	20
79	5	5	4	5	4	23
80	1	3	2	3	4	13
81	4	4	4	4	4	20
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	4	4	4	20
84	5	3	4	4	4	20
85	4	4	3	4	3	18
86	4	5	4	5	5	23
87	5	5	4	5	4	23
88	4	4	4	4	4	20
89	4	3	3	4	3	17
90	4	5	4	5	5	23
91	4	3	2	3	3	15
92	4	3	2	3	3	15



DATA HASIL PENELITIAN VARIABEL KEPATUHAN PAJAK (Y)						
ITEM						
RESP	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL
1	5	5	5	5	5	25
2	5	5	4	4	4	22
3	5	4	4	5	5	23
4	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	4	4	23
6	5	5	5	5	5	25
7	5	5	5	5	5	25
8	4	5	4	5	3	21
9	5	5	5	5	5	25
10	4	5	4	4	4	21
11	5	5	5	5	5	25
12	5	5	4	5	5	24
13	5	4	4	4	4	21
14	5	5	4	5	4	23
15	5	5	4	5	4	23
16	5	5	4	4	4	22
17	5	5	5	5	5	25
18	5	5	4	4	4	22
19	5	5	5	4	5	24
20	5	5	4	4	4	22
21	5	4	4	4	5	22
22	5	5	3	4	4	21
23	5	4	4	4	4	21
24	4	5	5	5	5	24
25	5	4	4	5	4	22
26	5	5	5	5	5	25
27	5	5	4	5	5	24
28	5	5	4	5	4	23
29	5	5	4	4	4	22
30	5	5	4	5	5	24
31	4	5	4	4	4	21
32	5	4	4	4	4	21
33	4	4	3	4	4	19
34	4	4	4	5	4	21
35	4	5	3	5	5	22
36	4	5	4	5	5	23
37	4	5	4	5	4	22
38	5	5	4	5	4	23
39	5	4	5	4	5	23
40	5	4	5	4	5	23
41	5	4	5	4	4	22
42	5	5	4	4	4	22
43	4	5	4	5	5	23
44	4	5	4	5	5	23
45	4	4	5	5	4	22
46	4	4	5	5	4	22
47	4	5	3	5	5	22
48	4	5	4	5	4	22
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20
51	5	5	5	5	5	25
52	5	5	4	4	4	22
53	5	4	4	5	5	23
54	4	4	4	4	4	20
55	5	5	5	4	4	23
56	5	5	5	5	5	25
57	5	5	5	5	5	25
58	4	5	4	5	3	21
59	5	5	5	5	5	25
60	4	5	4	4	4	21
61	5	5	5	5	5	25
62	5	5	4	5	5	24
63	5	4	4	4	4	21

64	5	5	4	5	4	23
65	5	5	4	5	4	23
66	5	5	4	4	4	22
67	5	5	5	5	5	25
68	4	4	4	4	5	21
69	4	4	4	4	4	20
70	4	4	4	5	5	22
71	2	2	2	2	4	12
72	5	4	5	4	4	22
73	4	4	4	3	4	19
74	4	4	4	4	4	20
75	4	4	4	2	4	18
76	4	4	4	4	4	20
77	4	4	4	3	4	19
78	5	5	5	5	4	24
79	5	4	5	5	4	23
80	4	4	4	3	5	20
81	4	4	4	4	3	19
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	4	4	3	19
84	4	4	4	4	5	21
85	5	4	4	5	5	23
86	5	5	5	5	4	24
87	5	4	5	3	4	21
88	4	4	5	5	4	22
89	4	4	4	3	4	19
90	4	4	4	4	3	19
91	4	3	3	1	3	14
92	4	3	3	1	3	14



LAMPIRAN 3

Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.632 ^a	.399	.379	1.88727

a. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Kualitas layanan, Pengetahuan

b. Dependent Variable: Kepatuhan pajak

Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	208.249	3	69.416	19.489	.000 ^b
	Residual	313.436	88	3.562		
	Total	521.685	91			

a. Dependent Variable: Kepatuhan pajak

b. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Kualitas layanan, Pengetahuan

Uji Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.451	2.424		1.836	.070
	Kualitas Layanan	.324	.112	.279	2.902	.001
	Pengetahuan	.169	.119	.157	2.424	.002
	Sanksi Pajak	.351	.097	.359	3.604	.001

Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas layanan	.741	1.349
	Pengetahuan	.561	1.782
	Sanksi Pajak	.688	1.454

Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.451	2.424		1.836	.070
Kualitas Layanan	.324	.112	.279	2.902	.001
Pengetahuan	.169	.119	.157	2.424	.002
Sanksi Pajak	.351	.097	.359	3.604	.001

Hasil Uji Reliabilitas Variabel X₁, X₂, X₃ dan Y

Variabel	Nilai Reliabilitas	Status
Kualitas Layanana (X ₁)	0.686	Reliabel
Pengetahua (X ₂)	0.744	Reliabel
Sanks Pajak (X ₃)	0.712	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0.645	Reliabel

Estimasi Uji Validitas

Variabel	Butir Pernyataan	r _{hitung}	r _s tabel	Keterangan
Kualitas Layanan (X ₁)	P1	0.684	0,3	Valid
	P2	0.684	0,3	Valid
	P3	0.682	0,3	Valid
	P4	0.601	0,3	Valid
	P5	0.695	0,3	Valid
Pengetahuan (X ₂)	P6	0.655	0,3	Valid
	P7	0.655	0,3	Valid
	P8	0.684	0,3	Valid
	P9	0.606	0,3	Valid
Sanksi Pajak (X ₃)	P10	0.752	0,3	Valid
	P11	0.635	0,3	Valid
	P12	0.679	0,3	Valid
	P13	0.666	0,3	Valid
	P14	0.708	0,3	Valid
Kepatuhan Pajak (Y)	P15	0.678	0,3	Valid
	P16	0.657	0,3	Valid
	P17	0.614	0,3	Valid
	P18	0.668	0,3	Valid

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

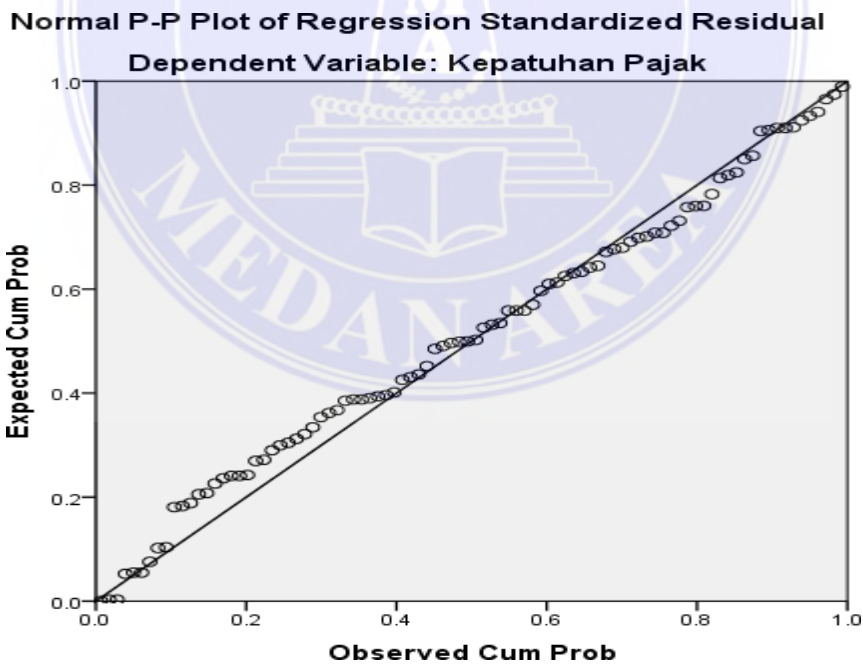
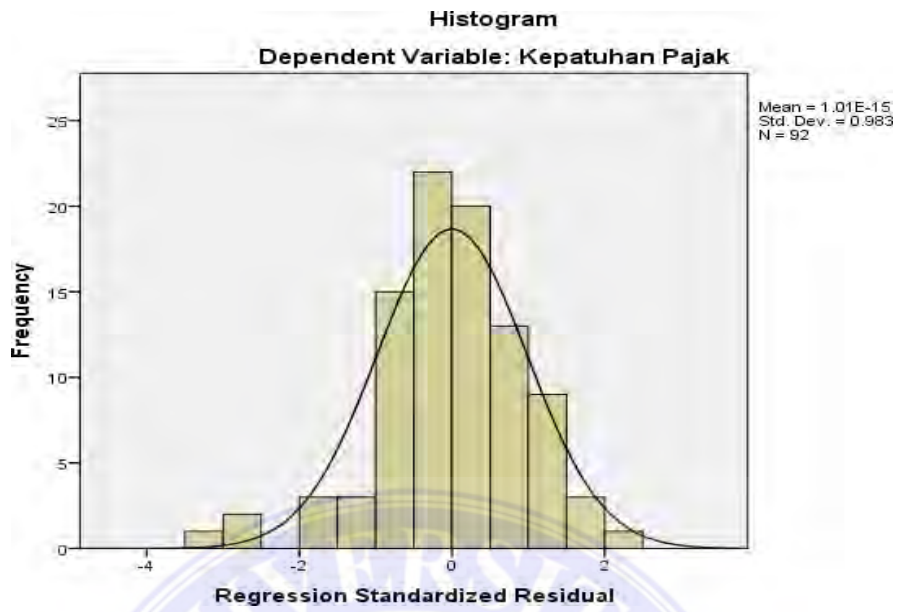
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

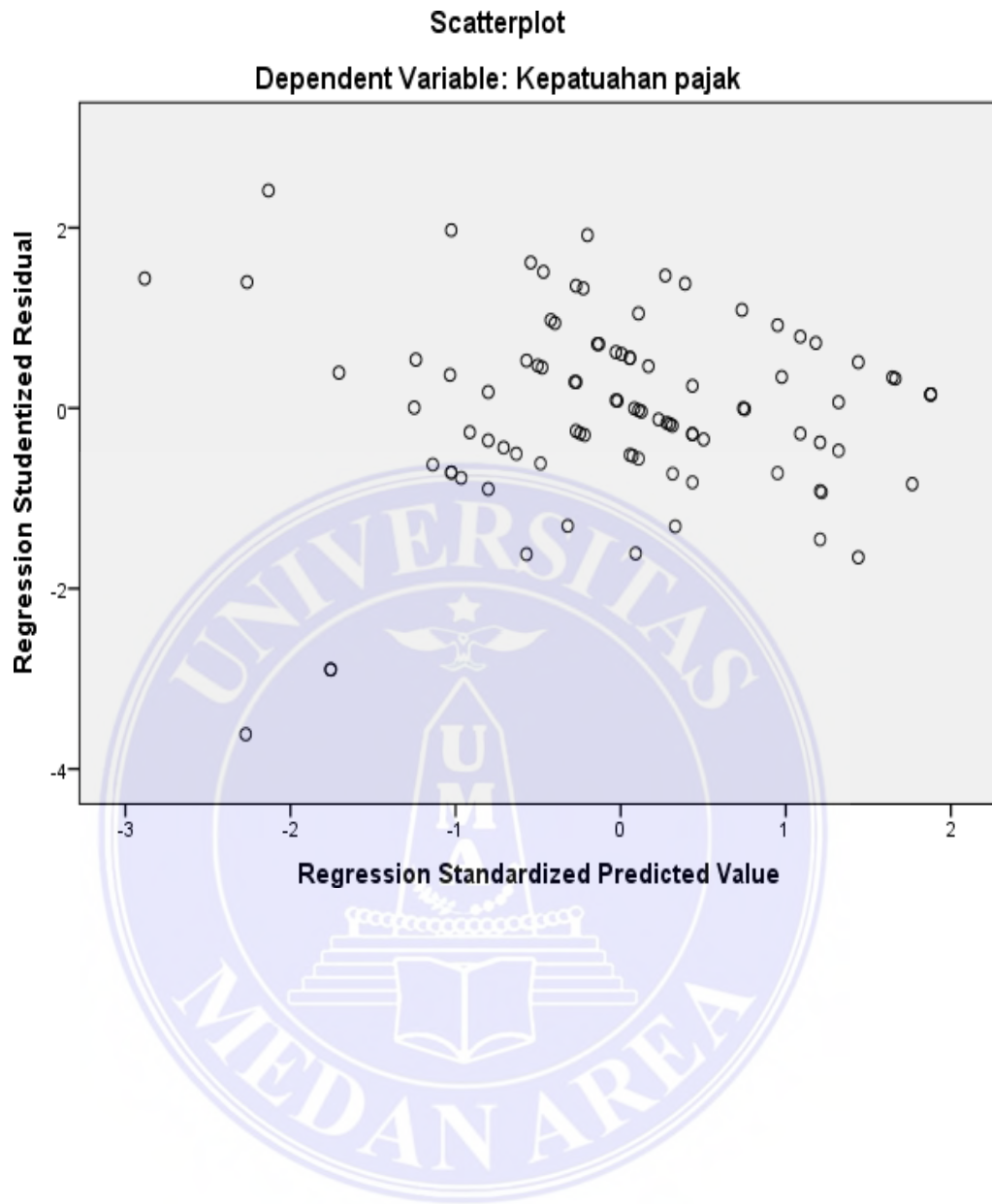
Diproduksi oleh: Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>). 2010

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung





LAMPIRAN 4



Vanman ?
UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus I : Jl. Kolam No. 1 Medan Estate Telp (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax. (061) 7366998
Kampus II : Jl. Sei Serayu No. 70A/Jl. Setia Budi No. 79B Medan Telp (061) 8225602, 8201994, Fax. (061) 8226331
Email : univ_medanarea@uma.ac.id Website:uma.ac.id/ekonomi.luma.ac.id email fakultas :ekonomi@uma.ac.id

Nomor : 1640/FEB/83301.1/ VII/2021
Lamp
Perihal : Izin Research / Survey

15 Juli 2021

Kepada, Yth
Kantor Samsat Putri Hijau


Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area di Medan, mengharapkan bantuan saudara kepada mahasiswa kami :

Nama : TRI NUGRAHA PUTRA
N P M : 188330028
Program Studi : Akuntansi
Judul : **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Di Kota Medan**

Untuk diberi izin Research / Survey yang Saudara pimpin selama Satu Bulan. Hal ini dibutuhkan sehubungan dengan tugasnya menyusun Skripsi sebagai salah suatu syarat untuk menyelesaikan studi pada Perguruan Tinggi dengan memenuhi ketentuan dan peraturan administrasi di Instansi / Perusahaan Bapak/Ibu

Dapat kami beritahukan bahwa Research ini dipergunakan hanya untuk kepentingan ilmiah semata-mata. Kami mohon kiranya diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, serta memberikan surat keterangan yang menyatakan telah selesai melakukan penelitian.

Demikian kami sampaikan atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang
Keperluan, Penelitian Dan Pengabdian

Sari Nurulilina Ramadhani, SE, M.Acc, Ak

Tembusan :

1. Wakil Rektor Bidang Akademik

LAMPIRAN 5



Wpny
PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
UPT PPD MEDAN UTARA
Jalan Putri Hijau No.14 Telp. 4159471
MEDAN - (20111)

Medan, 19 Juli 2021

Nomor : 973/480/UPT/PPD/MU/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Izin Research / Survey

Kepada Yth :
Bapak / Ibu Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Medan Area

Di
Medan

Bersama ini kami sampaikan bahwa berdasarkan surat dari Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area dengan Nomor : 1640 / FEB / 83301.1 / VII/ 2021 Perihal Izin Research / Survey, maka dengan ini kami beritahukan Mahasiswa berikut ini:

Nama : Tri Nugraha Putra
NPM : 188330028
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : "Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan
Wajib Pajak Kendaraan Di Kota Medan"

disetujui untuk melakukan Riset pada kantor Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah UPT PPD Medan Utara yang diperlukan mahasiswa sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan.

Selama melakukan Riset para Mahasiswa di haruskan untuk :

1. Melaksanakan Protokol Kesehatan.
2. Berdisiplin.
3. Mengikuti aturan kerja yang berlaku.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.


KEPALA UPT PPD BPPRD-SU
MEDAN UTARA
BADAN PENGELOLAAN
PAJAK DAN RETRIBUSI
DAERAH
MEDAN UTARA
INDRA UTAMA, SH, MH
PEMBINA PK.I
NIP. 19640408 198602 1 002



UNIVERSITAS MEDAN AREA PERPUSTAKAAN

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate / Jalan Gedung PBSI, Medan 20223
Kampus II : Jalan Sei Serayu Nomor 70 A / Jalan Setia Budi Nomor 79 B, Medan 20112 Telepon : (061) 8225602, 820199.
Fax : (061) 8226331 HP : 0811 607 259 website: www.uma.ac.id Email : univ_medanarea@uma.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PINJAM PERPUSTAKAAN

No. : 3317/BP/PUMA/08/VIII/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Perpustakaan Universitas Medan Area menerangkan bahwa :


Nama : TRI NUGRAHA PUTRA
NPM : 188330028
Prodi/Konsentrasi : AKUNTANSI
Fakultas : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS


benar telah bebas pinjam bahan pustaka dari Perpustakaan Universitas Medan Area dan telah bebas biaya buku pustaka

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Kepala Perpustakaan

Medan, 16-Aug-2022
Bidang Layanan Pengguna


Muhammad Husim Nasution, S.Pd.I, M.Hum


Diky Aditya, S.Sos



