

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN  
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR  
SAMSAT PUTRI HIJAU**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat*

*Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi*

*Program Studi Akuntansi*



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**OLEH:**

**NAMA : SINTA DEVI**

**NPM : 1805170059**

**PROGRAM STUDI : AKUNTANSI**

**KONSENTRASI : PERPAJAKAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2022**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 (061) 66224567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 04 Agustus 2022, Pukul 13:30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seferusnya:

#### MEMUTUSKAN

Nama : SINTA DEVI  
N P M : 1805170059  
Program Studi : AKUNTANSI  
Judul Skripsi : PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT PUTRI HJAU

Dinyatakan : (B+) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*

#### TIM PENGUJI

Pengji I

(Dr. Hj. DAHRANS, S.E., M.SE.)

Pengji II

(NASTIA SEMBRING, S.E., M.Ak.)

Perubimbing

(ELLER SINAMBELA, S.E., M.Si.)

Ketua

(H. JANURI, S.E., M.M., M.M.)



Sekretaris

Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.SE.)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Muhtar Basri No. 3 Medan, Telp (061) 6624-567 Kode Pos 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi ini disusun oleh :

Nama Lengkap : SINTA DEVI  
NPM : 1805170059  
Program Studi : AKUNTANSI  
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
Judul Skripsi : PENGARUH KESADARAAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT PUTRI HIJAU

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Juli 2022

Pembimbing Skripsi

(ELIZAR SINAMBELA, SE., M.Si)

Diketahui/Disetujui

Oleh :

Ketua Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

(Assoc. Prof. Dr. ZULIA HANUM, S.E., M.Si)



(H. JANURI, S.E., M.M., M.Si)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

BERITA ACARA PEMBIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Sinta Devi  
NPM : 1805170059  
Dosen Pembimbing : Elizar Sinambela, SE., M.Si  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan  
Judul Penelitian : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Putri Hijau

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- Perjelas Identifikasi Masalah - Sesuaikan dengan Variabel yg diteliti	24 / 6-22	El.
Bab 2	- Perbaiki Sistematisa penulisan - kerangka konseptual ditambah	25 / 6-22	El.
Bab 3	- Perbaiki definisi operasional - lengkapi / sesuaikan tabel waktu	27 / 6-22	El.
Bab 4	- Pastikan data yg dianalisis - Buat pembahasan sesuai rumusan masalah	28 / 6-22	El.
Bab 5	- Kesimpulan disesuaikan - Saran dibuat	2 / 7-22	El.
Daftar Pustaka	- Daftar pustaka sesuaikan dgn kutipan - Lengkapi Skripsi	18 / 7-22	El.
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Selesai Bimbingan, Acc & ujikan pada Sidang Meja Hijau		El. 19/7-22.

Diketahui oleh:  
Ketua Program Studi

Assoc. Prof. Dr. ZULIA HANUM, SE, M.Si

Medan, 19 Juli 2022  
Dosen Pembimbing

ELIZAR SINAMBELA, SE., M.Si

## SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : SINTA DEVI  
NPM : 1805170059  
Konsentrasi : Akuntansi perpajakan  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis (Akuntansi/Perpajakan/Manajemen/Ekonomi  
Pembangunan)  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa ,

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha saya sendiri , baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut
  - Menjiplak /plagiat hasil karya penelitian orang lain
  - Merekayasa data angket, wawancara, observasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti mamalsukan stempel, kop surat, atau identintas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "Penetapan Proyek Proposal / Makalah/Skripsi dan Penghujukan Dosen Pembimbing " dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikianlah Pernyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan....Juli.....20.

Pembuat Pernyataan



NB :

- Surat Pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat Pengajuan Judul.
- Foto Copy Surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi.

## ABSTRAK

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Putri Hijau**

Sinta Devi

Akuntansi

[Shintadevi351@gmail.com](mailto:Shintadevi351@gmail.com)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar kesadaran masyarakat kota medan dalam mematuhi pembayaran pajak pada kendaraan bermotornya, menguji seberapa baiknya tingkat pelayanan di kantor samsat putri hijau, menguji pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan pajak pada kantor Samsat Putri hijau. penelitian ini adalah kualitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda. Jumlah sampel responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, kuesioner, dan observasi yang dilakukan di Kantor SAMSAT Putri Hijau. Hasil penelitian ini menunjukkan kesadaran wajib pajak dan pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT putri hijau. Hal ini terlihat dari hasil kesadaran wajib pajak dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 ( $0.036 < 0.05$ ), dan pelayanan pajak dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 ( $0.002 < 0.05$ ). Dari keterangan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Kesadaran wajib pajak dan pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Nilai R Square sebesar 0.267 dan nilai Adjusted R Square sebesar 0.252, yang menunjukkan bahwa pengaruh dari kesadaran wajib pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor samsat sebesar 25,2% dan sisanya 74,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti oleh peneliti.

**Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak**

## ABSTRACT

### **The Effect of Taxpayer Awareness and Tax Service on Motor Vehicle Taxpayer Compliance at the Putri Hijau SAMSAT Office**

Sinta Devi

Accounting

[Shintadevi351@gmail.com](mailto:Shintadevi351@gmail.com)

This study aims to test how much awareness of the Medan city community in complying with tax payments on their motorized vehicles, to test how good the level of service at the Samsat Putri Hijau office is, to examine the effect of taxpayer awareness and tax services at the Green Samsar Putri office. This type of research is qualitative. The method used in this research is simple linear regression analysis. The number of samples of respondents in this study amounted to 100 respondents. The sampling technique in this study used purposive sampling. Data collection techniques carried out in this study used interview techniques, questionnaires, and observations carried out at the Putri Hijau SAMSAT Office. The results of this study indicate that taxpayer awareness and tax services have a significant effect on taxpayer compliance on motorized vehicles at the SAMSAT Putri Hijau office. This can be seen from the results of taxpayer awareness with a significance value less than 0.05 ( $0.036 < 0.05$ ), and tax services with a significance value less than 0.05 ( $0.002 < 0.05$ ). From this information, it can be concluded that taxpayer awareness and tax services have an effect on motor vehicle taxpayer compliance. The value of R Square is 0.267 and the value of Adjusted R Square is 0.252, which shows that the effect of taxpayer awareness and tax services on taxpayer compliance at the Samsat office is 25.2% and the remaining 74.8% is influenced by other variables outside of the variables mentioned above. researched by researchers.

**Keywords: Taxpayer Awareness, Tax Service, Taxpayer Compliance**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur serta rahmat yang penulis curahkan kepada Allah SWT. Atas karunia-Nya, pelaksanaan hingga penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Tidak lupa shalawat serta salam senantiasa penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat serta para pengikutnya hingga akhir zaman yang telah berjuang membimbing kita keluar dari kegelapan menuju jalan terang untuk menggapai Ridho Allah SWT.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi syarat dalam rangka menyelesaikan Program Pendidikan Strata I pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis baik dalam penulisan, bentuk dan isi yang bertujuan untuk kesempurnaan Skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Miswandi dan Ibu Sumiatun selaku kedua orang tua penulis yang telah banyak memberikan semangat serta dukungan yang sangat besar kepada penulis.
2. Bapak Prof Dr. Agussani, M,AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak H. Januri, SE., MM., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Ade Gunawan, SE., M.Si. selaku Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE., M.Si. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Prof Dr. Zulia Hanum, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Riva Ubar Harahap, SE., M.Si, Ak selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Elizar Sinambela, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Ibu Fitriani Saragih, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang membantu dan membimbing penulis dalam masalah perkuliahan.

10. Kepada seluruh karyawan SAMSAT Medan Utara yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan membantu penulis selama penelitian.
11. Seluruh Responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
12. Kepada Bestie saya Keke, Wirda, Dini yang telah banyak support saya dalam pengerjaan Skripsi ini.
13. Serta teman-teman seperjuangan yang telah banyak memberikan semangat dan dukungannya kepada saya dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian Skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

*Amin Ya Rabbal'alam*

Medan, Juli 2022

Penulis

Sinta Devi

1805170059

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
A. Landasan Teori .....	9
1. Pajak .....	9
a. Pengertian Pajak .....	9
b. Jenis – Jenis Pajak .....	10
c. Tata Cara Pemungutan Pajak .....	11
2. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) .....	12
a. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor .....	12
b. Objek Pajak dan Subjek Pajak .....	13
c. Dasar Pengenaan, Tarif dan Cara Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor .....	18
3. Kepatuhan Wajib Pajak .....	19
a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak .....	19
b. Jenis – Jenis Kepatuhan Wajib Pajak .....	20
c. Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak .....	21
d. Faktor – Faktor Yang Mengakibatkan Ketidakpatuhan Wajib Pajak .....	22

4. Pelayanan Pajak .....	23
a. Pengertian Pelayanan Pajak .....	23
b. Prinsip – Prinsip Pelayanan Pajak .....	23
c. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Pajak .....	25
5. Kesadaran Wajib Pajak .....	25
a. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak .....	25
b. Bentuk – Bentuk Kesadaran Wajib Pajak .....	26
c. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak .....	27
B. Kerangka Konseptual .....	28
C. Hipotesis .....	30

### BAB III METODE PENELITIAN .....

31

A. Jenis Penelitian .....	31
B. Definisi Operasional .....	31
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	32
D. Teknik Pengambilan Sampel .....	33
1. Populasi .....	33
2. Sampel .....	33
E. Teknik Pengumpulan Data .....	34
F. Teknik Analisis Data .....	36
1. Statistik Deskriptif .....	37
a. Uji Validitas .....	37
b. Uji Reabilitas .....	38
2. Uji Asumsi Klasik .....	38
a. Uji Normalitas .....	38
b. Uji Multikolinearitas .....	39
c. Uji Heteroskedastisitas .....	39
3. Regresi Linier Berganda .....	40
4. Uji Hipotesis .....	40
a. Uji T ( Parsial) .....	41
b. Uji F ( Simultan) .....	41
c. Uji R ( Adjusted R Square) .....	42

### BAB IV HASIL PENELITIAN .....

43

A. Deskripsi Data .....	43
B. Analisis Data .....	45
1. Statistik Deskriptif .....	45
a. Uji Validitas .....	46
b. Uji Reabilitas .....	47
2. Uji Asumsi Klasik .....	48
a. Uji Normalitas .....	48
b. Uji Multikolinearitas .....	48
c. Uji Heteroskedastisitas .....	49
3. Regresi Linier Berganda .....	50
4. Uji Hipotesis .....	51
a. Uji T ( Parsial) .....	51

b. Uji F (Simultan) .....	52
c. Uji R (Adjusted R Square) .....	53
5. Pembahasan .....	53
a. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	54
b. Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	55
c. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	56
 BAB V PENUTUP .....	 58
A. Kesimpulan .....	58
B. Saran .....	58
 DAFTAR PUSTAKA .....	 60
 LAMPIRAN - LAMPIRAN .....	 61

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Penunggakan WP dan Denda (PKB) Tahun 2018-2020.....	3
Tabel 3.1. Definisi Operasional .....	31
Tabel 3.2. Tahapan Penelitian .....	33
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jeni Kelamin.....	43
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan .....	44
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tahun Tempat Tinggal .....	44
Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Status Tempat Tinggal .....	44
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif .....	45
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas .....	46
Tabel 4.7. Hasil Uji Reabilitas .....	47
Tabel 4.8. Hasil Uji Normalitas .....	48
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4.10. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	50
Tabel 4.11. Hasil Uji T (Parsial) .....	51
Tabel 4.12. Hasil Uji F (Simultan) .....	52
Tabel 4.13. Hasil Uji R (Adjusted R Square) .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual .....	29
Gambar 4.1. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	49

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Salah satu sumber pembiayaan Negara yaitu dari sektor pajak. Pajak sangat penting bagi pembangunan Negara Indonesia karena pajak memberikan kontribusi terbesar bagi pemasukan Negara. Pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada Negara yang masuk dalam kas Negara yang dilaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksa tanpa adanya balas jasa (Mardiasmo, 2016:3). Pajak menurut undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 ialah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan UU dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Hukum pajak, pada hakikatnya mengatur hubungan antara rakyat (Wajib Pajak) dengan negara (Pihak Pajak). Hampir seluruh wilayah di Indonesia menggali potensi pendapatan daerahnya melalui pajak daerah (Romandana, 2012, hal 31). Oleh sebab itu pemerintah daerah harus berusaha keras meningkatkan sumber potensi pendapatan daerahnya. Pendapatan pemerintah daerah yang cukup besar adalah bersumber dari sektor pajak. undang-undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang pajak Daerah dan Retribusi daerah disebutkan bahwa jenis pajak khususnya pajak provinsi terdiri dari empat jenis pajak, antara lain pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air, bea balik nama kendaraan bermotor dan di atas air, pajak

bahan bakar kendaraan bermotor, serta pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah dan air permukaan.

Semakin majunya perkembangan zaman membuat seluruh lapisan masyarakat dari golongan menengah ke atas ataupun menengah ke bawah semakin terpacu untuk dapat memenuhi segala kebutuhan yang ada. Salah satunya kebutuhan yang wajib dimiliki yaitu transportasi. Alat transportasi memang sangat penting dimiliki karena mampu menunjang kegiatan masyarakat. Oleh karena itu daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor semakin bertambah (Kemala, 2015, hal 33). Dari tahun ke tahun angka produksi kendaraan bermotor dalam negeri mengalami kenaikan terus menerus dan ini berarti bahwa jumlah kepemilikan juga meningkat. Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor, mengakibatkan terjadinya peningkatan penerimaan di sektor pajak namun diimbangi dengan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam terhadap pemenuhan kewajibannya dalam membayar pajak, yang tercermin dari jumlah penerimaan pajak pada kantor samsat. Pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pajak yang dipungut oleh provinsi namun setiap kabupaten diberi wewenang untuk memungut pajak kendaraan bermotor sendiri yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di setiap kabupaten/kota. Pajak kendaraan bermotor (PKB), dipungut atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor.

Menurut ilhamsyah, dkk (2016, hal 52) Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melakukan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dengan undang-undang pajak yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan

peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya (Dahrani, 2021). Kepatuhan wajib pajak menjadi faktor yang penting dalam merealisasikan penerimaan pajak sebagai penunjang pendapatan daerah yang akan memberikan kontribusi dalam pembangunan Negara Indonesia (Sinambela, 2016).

Kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana seseorang mengetahui, menghargai, dan memahami tentang arti dan tujuan pembayaran pajak sehingga tumbuh kerelaan dan keikhlasan pada diri wajib pajak untuk bertanggung jawab membiayai pembangunan Negara (Devano, 2006:76). Kesadaran dan kepedulian wajib pajak sangat sulit untuk diwujudkan. Sampai sekarang masyarakat masih banyak yang menunggak membayar pajaknya. Pemahaman mengenai arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak. Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang secara ikhlas membayar pajak. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan maraknya kasus yang sering terjadi khususnya bidang perpajakan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhannya, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri (Puspa Arum, 2012).

Berikut data tunggakan yang terjadi di kantor samsat Putri Hijau :

**Tabel 1.1 Data Penunggakan WP dan Denda (PKB) Tahun 2017-2020**

No	Tahun	Jumlah WP PKB	WP yang Menunggak	Denda PKB (Rp)
1	2017	936.363	79.020	10.8857.444.263
2	2018	965.085	126.054	20.397.884.101
3	2019	906.688	54.400	23.119.241.960
4	2020	826.772	142.429	157.372.276.057

Sumber: Samsat Medan Utara, data diolah 2022

Dari tabel tersebut terlihat bahwa masih ada wajib pajak yang belum melunasi kewajiban perpajakannya yang dicerminkan masih ada tunggakan dan denda PKB di kantor SAMSAT Putri Hijau yang belum dilunasi oleh wajib pajak. Tunggakan tersebut terjadi karena adanya wajib pajak yang tidak patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor dan perkembangan jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan namun tidak diimbangi dengan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap pemenuhan kewajibannya dalam membayar pajak, yang tercermin dari jumlah tunggakan dan denda yang cukup besar pada Kantor SAMSAT Putri Hijau. Hal ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Wardani dan Asis (2017:107) bahwa apabila tingkat kepatuhan wajib pajak tinggi tentu akan meningkatkan penerimaan Negara dari sektor pajak dan pemerintah dapat menjalankan perannya dengan maksimal.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya kesadaran wajib pajak, kesadaran masyarakat yang tinggi akan mendorong kewajibannya untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan dan membayar pajaknya dengan benar. Kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan dengan memberikan kesadaran kepada wajib pajak bahwa pemungutan pajak yang dilakukan pemerintah bukan untuk memberatkan masyarakat, sehingga wajib pajak perlu paham arti dan manfaat membayar pajak. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak.

Supadmi (2009:3) menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga pihak fiskus mempunyai peranan penting untuk memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Memberikan Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak (Rajif, 2012). Pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan oleh instansi pajak dalam sistem administrasi yang efektif sehingga wajib pajak rela untuk membayar pajak kepada Negara. Apabila petugas samsat bisa memberikan pelayanan publik secara transparan dan terbuka, hal tersebut dapat mempengaruhi sumber potensi penerimaannya. Upaya peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya (Supadmi,2009:3).

Dunia teknologi yang terus berkembang secara real time untuk mengembangkan peningkatan pelayanan yang bersinergi untuk memberikan akses kemudahan, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, dan akurasi data kepada wajib pajak. Tujuan diperbaruinya sistem pajak dengan ditambahkan e-system diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, serta produktivitas pegawai pajak yang tinggi (D. Dahrani & Ramadhan, 2021). Namun pelayanan ini masih belum berjalan dengan efektif hal ini dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan menggunakan layanan samsat online

nasional terutama bagi kalangan orang tua, kurangnya sosialisasi dari pihak samsat kepada masyarakat mengenai samsat online, ketika wajib pajak tidak membayar pajak melalui layanan samsat online wajib pajak harus tetap datang ke kantor samsat dan mengantri untuk pembayaran dan percetakan STNK, proses mekanisme layanan samsat, juga kurangnya loket kasir yang ada mengakibatkan pelayanan pembayaran pajak menjadi semakin lama.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan diatas, terdapat rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian **“Pengaruh Kesadaran Wajib pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Putri Hijau”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka diidentifikasi masalah yang terjadi adalah:

1. Masih rendahnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya dilihat dari banyaknya wajib pajak yang menunggak pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Putri Hijau.
2. Kurangnya pelayanan pajak seperti lamanya antrian di kantor samsat, proses pembayaran yang ribet, kurangnya petunjuk tatacara pembayaran pajak dari petugas, dan kurangnya loket kasir yang mengakibatkan pembayaran pajak menjadi semakin lama.

3. Masih rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya dilihat dari banyaknya denda PKB pada kantor SAMSAT Putri Hijau.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada kantor Samsat Putri Hijau?
2. Apakah ada pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Samsat Putri Hijau?
3. Apakah ada pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada kantor Samsat Putri Hijau?

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor (PKB) pada kantor Samsat Putri Hijau.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) pada kantor Samsat Putri Hijau.

3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) pada kantor Samsat Putri Hijau.

## **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat.
2. Bagi Instansi, Penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan masukan mengenai kepatuhan wajib pajak melalui tingkat pelayanan PKB pada kantor Samsat.
3. Bagi Akademis, penelitian ini diharapkan dapat disajikan sebagai bahan referensi dalam melanjutkan penelitian yang berkaitan dengan judul tugas akhir ini.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Pajak**

###### **a. Pengertian Pajak**

Pajak adalah Pungutan wajib, biasanya berupa uang yang harus dibayar oleh penduduk sebagai sumbangan wajib kepada Negara atau pemerintah sehubungan dengan pendapatan, pemilikan, harga beli barang dan sebagainya. Pajak dipungut dengan berdasarkan berbagai norma hukum untuk dapat menutup biaya produksi barang serta jasa kolektif guna mencapai kesejahteraan umum. Penolakan untuk membayar, perlawanan, atau penghindaran terhadap pajak pada umumnya hal tersebut termasuk pelanggaran hukum. Fungsi pajak yakni guna membiayai pengeluaran-pengeluaran Negara. Manfaat pajak adalah untuk pembangunan infrastruktur, memberi subsidi, penyediaan layanan, membiayai kelestarian lingkungan, dan juga untuk pelaksanaan demokrasi.

P.J.A Andriani, yang kemudian dikutip oleh Sukrisno Agus, Erlita Trisnawati (2014:6) menyatakan:

“Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh orang yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran- pengeluaran umum

berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”

Jadi dapat disimpulkan, Pajak adalah iuran dari rakyat kepada Negara dengan berdasarkan undang-undang, sehingga dapat untuk dipaksakan, dan tidak mendapat balas jasa secara langsung.

## **b. Jenis – Jenis Pajak**

Jenis pajak berdasarkan lembaga pemungutannya terbagi menjadi dua yaitu:

1. Pajak Pusat adalah pajak yang dipungut oleh negara atau pemerintah pusat. Pajak pusat meliputi:
  - Pajak Penghasilan (PPh)
  - Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
  - Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)
  - Bea Materai
  - Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
2. Pajak Daerah adalah pajak yang pemungutannya dilakukan oleh pemerintah daerah tingkat provinsi dan kabupaten/kota. Pajak daerah meliputi:
  - Pajak Kendaraan Bermotor
  - Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
  - Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
  - Pajak Air Permukaan
  - Pajak Rokok

- Pajak Kabupaten yang terdiri dari pajak hotel, restoran, hiburan, reklame, parkir, air tanah, penerangan jalan, pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan, bea perolehan hak atas tanah atau bangunan.

Jenis pajak berdasarkan sifatnya terbagi menjadi dua yaitu:

1. Pajak Langsung adalah pajak yang dikenakan pada wajib pajak secara berkala baik perorangan maupun badan usaha.
2. Pajak Tidak Langsung adalah pajak yang diberikan oleh wajib pajak bila melakukan peristiwa atau perbuatan tertentu.

### c. **Tata Cara Pemungutan pajak**

Tata cara pemungutan pajak ada tiga yaitu:

1. *Official Assesment System* adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya:
  - Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
  - Wajib pajak bersifat pasif
  - Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.
2. *Self Assesment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya:

- Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri.
  - Wajib pajak aktif mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
  - Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.
3. *With Holding System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak) yang bersangkutan untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya adalah Wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak.

## **2. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)**

### **a. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)**

Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak kepemilikan ataupun penguasaan kendaraan bermotor baik kendaraan bermotor roda dua atau lebih dan beserta gandengannya yang dipergunakan pada seluruh jalan darat (Dahrani, 2019). Dalam pelaksanaan pemungutnya dilakukan di kantor bersama samsat. Kantor bersama samsat ini melibatkan tiga instansi pemerintah yaitu Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja.

Fungsi dan manfaat pajak kendaraan bermotor antara lain:

- Merupakan salah satu sumber pendapatan daerah.

- Untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan.
- Meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.
- Membantu meningkatkan pendapatan kabupaten/kota.
- Meningkatkan ketenangan dan kepatian hukum bagi wajib pajak.

#### **b. Objek Pajak dan Subjek Pajak Kendaraan Bermotor**

Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Berdasarkan ketentuan pada peraturan menteri dalam negeri republic Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang perhitungan dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor dan Bea balik nama kendaraan bermotor tahun 2021. Pada pasal 2 yang termasuk objek dari pajak kendaraan bermotor dan Bea balik nama kendaraan bermotor adalah:

- 1) Objek PKB merupakan kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.
- 2) Objek pajak BBNKB merupakan penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor.
- 3) Kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - Kendaraan bermotor yang dioperasikan di atas jalan darat;  
dan
  - Kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.
- 4) Kendaraan bermotor yang dioperasikan di atas jalan darat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a, terdiri atas;

- Mobil penumpang yang meliputi sedan, jeep, dan minibus;
- Mobil bus yang meliputi microbus dan bus;
- Mobil barang yang meliputi blind van, pick up, light truck, truck, dan sejenisnya.
- Mobil roda tiga;
- Sepeda motor roda dua;
- Sepeda motor roda tiga meliputi sepeda motor roda tiga penumpang dan sepeda motor roda tiga barang.

Sedangkan pada ketentuan pasal 3 ayat (1) peraturan menteri tersebut, diatur bahwa, yang termasuk kedalam subjek dari pajak kendaraan bermotor merupakan orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor.

Berdasarkan ketentuan pada peraturan gubernur sumatera utara Nomor 12 Tahun 2019 tentang pedoman dan Tata cara pemungutan pajakkendaraan bermotor dan Bea balik nama kendaraan tahun. Pada pasal 4 yang termasuk Objek pajak dari kendaraan bermotor adalah:

1) Objek PKB meliputi:

- a. Kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan yang terdaftar di provinsi utara, termasuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor beserta gandengannya, alat-alat berat dan alat-alat besar di jalan darat;
- b. Alat-alat berat dan alat-alat besar sebagaimana dimaksud pada ayat (10) huruf a, meliputi:
  - Forklift (crane);

- Traktor
- Loader;
- Excavator;
- Motor grader;
- Track loader/shovel/log loader;
- Vibrator/compactor;
- Backhoe loader;
- Pipe layers;
- Conveyorbelt mover;
- Jenis alat-alat berat dan alat-alat besar lainnya di luar angka 1 sampai dengan 10

2) Dikecualikan dari objek PKB adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor, meliputi:

- a. Kreta api;
- b. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan Negara;
- c. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat perwakilan Negara asing dan perwakilan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah dengan asas timbal balik;
- d. Kendaraan bermotor yang memiliki dan/atau dikuasai pabrikan atau importer yang semata-mata tersedia untuk dipamerkan;

- e. Kendaraan bermotor yang tidak digunakan karena disegel, disita, dan/atau dibekukan/diblokir oleh Negara atas permintaan sendiri untuk dibekukan/diblokir;
- f. Kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Berdasarkan ketentuan pasal 5 peraturan gubernur tersebut mengenai objek pajak, bahwa ketentuan lain mengenai pajak kendaraan bermotor adalah:

- 1) Kendaraan bermotor yang tidak digunakan karena disegel, disita dan dibekukan/diblokir oleh Negara, dibuktikan dengan putusan pengadilan atau instansi yang berwenang.
- 2) Kendaraan bermotor yang dibekukan/diblokir atas permintaan sendiri, dibuktikan dengan surat permohonan dari wajib pajak disertai penyerahan STNK, TNKB<SKPD atau dokumen lainnya yang dipersamakan dan surat keterangan dari instansi yang berwenang, yang menyatakan bahwa kendaraan tersebut tidak dipergunakan.
- 3) Kendaraan bermotor yang tidak dipergunakan karena disegel, disita dan/atau dibekukan/diblokir oleh Negara atas permintaan sendiri untuk dibekukan/diblokir sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), dibuktikan dengan surat keterangan dan/atau berita acara dari kantor Bersama SAMSAT yang ditandatangani oleh unsur kepolisian, BPPRD Provinsi Sumatera Utara dan PT. Jasa Raharja (Persero).

- 4) Dalam hal ini wajib pajak tidak mengajukan permohonan pembekuan kendaraan bermotor, dikenakan pajak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 5) Penetapan PKB sebagai akibat dari berakhirnya pembekuan/blokir dilaksanakan langsung dikantor SAMSAT dimana kendaraan bermotor terdaftar, dengan menunjukkan surat permohonan pencabutan blokir dari wajib pajak yang bersangkutan bahwa kendaraan akan dipergunakan kembali, disertai tanda bukti penerimaan sura-surat kendaraan bermotor yang diketahui oleh kepolisian, BPPRD Provsu dan PT. Jasa raharja (Persero).

Pada pasal 3 dijelaskan yang termasuk subjek pajak kendaraan bermotor dan Bea balik nama kendaraan bermotor adalah:

- 1) Subjek pajak PKB merupakan orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor.
- 2) Subjek pajak BBNKB merupakan orang pribadi atau badan yang dapat menerima penyerahan kendaraan bermotor.

Berdasarkan pasal 6 peraturan gubernur tersebut, bahwa yang termasuk dalam subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi, badan, atau instansi pemerintah. Sedangkan pada pasal 7 yang termasuk dalam wajib pajak adalah:

- 1) Wajib PKB adalah orang pribadi, badan, pemerintah, yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor.
- 2) Yang bertanggung jawab atas pembayaran PKB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Yaitu:

- a. Orang pribadi adalah orang yang bersangkutan, kuasanya, ahli waris dan/atau pengampunya;
  - b. Badan, diwakili oleh pengurus atau kuasanya; dan
  - c. Instansi pemerintah adalah pejabat pengguna anggaran/kuasa pengguna anggaran.
- 3) Wajib pajak perorangan atau badan sebagai pemilik terakhir kendaraan bermotor yang jumlah pajaknya sebagian atau seluruhnya belum dilunasi, bertanggung jawab untuk melunasi kewajibannya.

### **c. Dasar Pengenaan, Tarif dan Cara Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor**

#### 1) Dasar Pengenaan Pajak

Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor adalah hasil perkalian dari 2 (dua) unsur pokok yaitu: Nilai jual kendaraan bermotor (harga pasaran umum) dan juga bobot yang mencerminkan secara relative tingkat kerusakan jalan/ pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor yang dinyatakan dalam koefisien yang nilainya 1 (satu) atau lebih besra dari 1 (satu) bobot.

#### 2) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Besarnya tarif pajak kendaraan bermotor untuk kendaraan bermotor pribadi ditetapkan sebagai berikut:

- Untuk kepemilikan kendaran bermotor pertama paling rendah sebesar 1% dan paling tinggi sebesar 2%.

- Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% dan paling tinggi 10%.

### 3) Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor

Besarnya pokok pajak kendaraan bermotor yang terutama dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak. Secara umum, perhitungan pajak kendaraan bermotor adalah sesuai rumus berikut:

$$\begin{aligned} \text{Pajak Terutang} &= \text{Tarif pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak} \\ &= \text{Tarif Pajak} \times (\text{NJKB} \times \text{Bobot}) \end{aligned}$$

## 3. Kepatuhan Wajib Pajak

### a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Safri Nurmantu 2003:148). Kepatuhan yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Manfaat kepatuhan dalam membayar pajak yaitu dapat meningkatkan penerimaan Negara. Kondisi ini pada akhirnya dapat berdampak pada kenaikan anggaran Negara yang akan dialokasikan ke berbagai sektor dan pemerintahan dibawahnya.

Kepatuhan wajib pajak menurut Muchfud Sidik dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:19), mengemukakan bahwa:

“Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (voluntary of complince) merupakan tulang punggung sistem self assessment, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.”

Jadi bisa disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiba perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem Self Assesment dimana prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajibannya.

#### **b. Jenis – Jenis Kepatuhan Wajib pajak**

Adapun jenis-jenis kepatuhan wajib pajak adalah:

- 1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
- 2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan

material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal.

### **c. Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah:

- Tepat waktu dalam menyampaikan SPT.
- Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut.
- Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

Sistem Official Assesment System diterapkan perpajakan Indonesia dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB). Susanti (2013:68), ciri-ciri Sistem Official Assesment System, yaitu:

- Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
- Wajib pajak bersifat pasif.

- Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

#### **d. Faktor-Faktor yang Mengakibatkan Ketidapatuhan Wajib pajak**

Ketidapatuhan wajib pajak terhadap pemenuhan atas kewajibannya diakibatkan oleh beberapa faktor yaitu:

- Prasangka negatif kepada aparat perpajakan
- Hambatan atau kurangnya intesitas kerjasama dengan instansi lain (pihak ketiga) guna mendapatkan data mengenai potensi wajib pajak baru, terutama dengan instansi daerah atau bukan instansi vertikal.
- Masih sedikitnya informasi yang semestinya disebar dan dapat diterima masyarakat mengenai peranan pajak sebagai sumber penerimaan Negara dan segi-segi positif lainnya.
- Adanya anggapan masyarakat bahwa timbal balik pajak tidak bisa dinkmati secara langsung, bahkan wujud pembangunan sarana prasarana belum merata, meluas, apalagi menyentuh pelosok tanah air.
- Adanya anggapan masyarakat bahwa tidak ada keterbukaan pemerintah terhadap penggunaan uang pajak.

## **4. Pelayanan Pajak**

### **a. Pengertian Pelayanan Pajak**

Pelayanan pajak adalah cara membantu, mengurus dan menyaipkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Fungsi pelayanan pajak adalah mengkoordinasi dan memberikan bimbingan serta evaluasi direktorat jenderal pajak dalam pelaksanaan tugasnya, konsultasi, penggalan potensi perpajakan, pengawasan dan memberi dukungan teknis computer. Manfaat pelayanan pajak yaitu membantu pelapor untuk membayarkan pajaknya dengan benar, menumbuhkan rasa percaya terhadap pajak yg harus dibayarkannya. Dan menumbuhkan kepuasan kepada para wajib pajak.

Pelayanan yang dilakukan Samsat meliputi:

- Pendaftaran kendaraan bermotor baru (Pertama).
- Pengesahan STNK setiap tahun (Pajak Kendaraan Bermotor).
- Perpanjangan STNK setelah 5 tahun.
- Pendaftaran kendaraan mutasi seperti ganti nama/ pemilik, ganti mesin, ganti warna kendaraan, rubah fungsi/ bentuk, pindah keluar daerah.

### **b. Prinsip-Prinsip Pelayanan Pajak**

Agar pelayanan pajak yang diharapkan dapat dicapai maka, perlu adanya:

- 1) Keandalan

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

#### 2) Ketanggapan

Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pengguna. Dimensi ini menekankan pada perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pernyataan, *complain* dan masalah dari pengguna layanan.

#### 3) Jaminan

Jaminan adalah pengetahuan karyawan dan kesopanan atau keramahan, kemampuan perusahaan serta karyawannya untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, yang mencakup pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keraguan.

#### 4) Empati

Empati merupakan perhatian tulus, *caring* (kepedulian), yang diberikan kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

#### 5) Bukti Langsung

Bukti langsung didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi. Semua peralatan tersebut mewakili pelayanan secara fisik atau memberikan *image* pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas.

### **c. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Pajak**

Kloter (2005:15) menyebutkan faktor yang mempengaruhi suatu pelayanan diantaranya berwujud berkenaan dengan fasilitas fisik dan peralatan/perlengkapan yang memadai sehingga dapat menunjang pelayanan, keandalan memberi pelayanan dalam menanggapi permintaan, pernyataan dan permasalahan, jaminan berkenaan dengan kemampuan pemberi layanan dan menumbuhkan rasa percaya kepada penerima layanan, empati dengan memberikan pelayanan dengan penuh perhatian, keseriusan, dan simpatik dalam memahami kebutuhan penerima layanan.

## **5. Kesadaran Wajib Pajak**

### **a. Pengertian Kesadaran Wajib pajak**

Kesadaran wajib pajak merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi untuk patuh membayar pajak kepada kas Negara untuk kepentingan bersama (Hanum, 2021). Menurut Indrawan (2014) kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak. Kesadaran yang dimiliki oleh

manusia meliputi kesadaran dalam diri, akan diri sesama, masa silam, dan kemungkinan masa depannya. Kesadaran wajib pajak atas besarnya peranan yang diemban sektor perpajakan sebagai sumber pembiayaan Negara sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak terbentuk karena adanya pemahaman dan pengetahuan yang dimiliki wajib pajak tentang bidang perpajakan. Fungsi kesadaran wajib pajak yaitu sebagai pembiayaan Negara agar kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan (Jatmiko, 2006). Kesadaran wajib pajak diharapkan wajib pajak dapat memahami dan menyadari tentang pentingnya peran perpajakan, tetapi hal tersebut belum dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Menurut Winda Kumala (2015, hal 22), indikator yang dapat mengukur kesadaran wajib pajak berupa dorongan dari diri sendiri dan kepercayaan masyarakat.

#### **b. Bentuk – Bentuk KesadaranWajib Pajak**

Hasanah (2016) dan Nugroho (2016) merinci bentuk-bentuk kesadaran wajib pajak yang dapat mendorong untuk membayar pajak sebagaimana berikut :

1. Sadar bahwa pajak adalah bentuk partisipasi yang menunjang pembangunan nasional. Sikap kesadaran ini yang harus tertanam dalam diri wajib pajak. wajib pajak berkehendak membayar pajak karena ia merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak oleh Negara.

2. Sadar bahwa penundaan membayar pajak serta pengurangan beban pajak dapatlah merugikan Negara. Wajib pajak berkehendak membayar pajak dikarenakan faktor pemahaman atas penundaan membayar pajak serta pengurangan beban pajak akan berdampak pada kurangnya sumber finansial, sehingga menjadi penghambat atas pembangunan Negara.
3. Sadar bahwa pajak telah ditetapkan undang-undang yang bersifat memaksa. Wajib pajak dapat membayar pajak dengan sifat disadari dan memiliki landasan hukum normatif.

### **c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak**

Faktor yang mempengaruhi kesadaran seseorang dalam membayarkan kewajibannya yaitu:

- Kemauan pribadi untuk membayar pajak
- Tidak adanya faktor pemaksaan saat membayar pajak
- Selalu membayar pajak
- Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
- Mengetahui dampak membayar pajak tertunda
- Mengetahui pajak kendaraan bermotor merupakan sumber pendapatan asli daerah.
- Mengetahui pajak untuk kemakmuran masyarakat.
- Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## **B. Kerangka Konseptual**

### **1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran perpajakan menyatakan bahwa penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi Negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajiban untuk membayar pajak. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka makin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Seseorang dikatakan memiliki kesadaran pajak antara lain apabila mengetahui adanya UU dan ketentuan perpajakan dan mau mematuhi, mengetahui fungsi pajak untuk menyejahterakan rakyat, menghitung, membayar, melaporkan pajak tepat waktu dan secara sukarela tanpa paksaan.

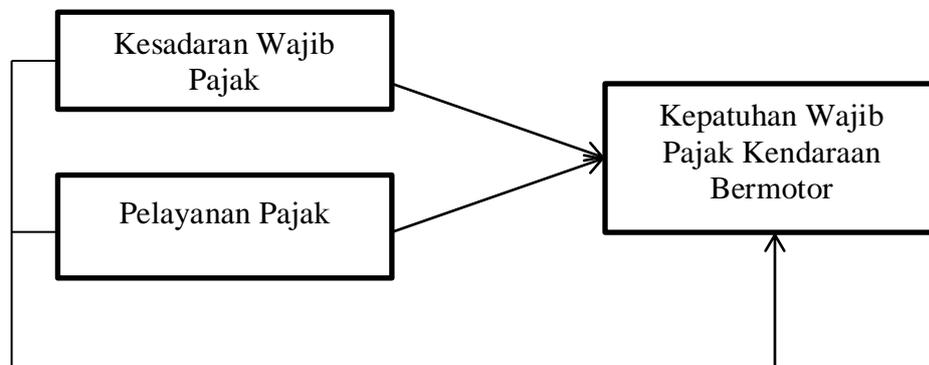
Penelitian diperkuat oleh Tryana A.M Tiraada (2013) menemukan bahwa kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif signifikan pada kepatuhan wajib pajak, jika kesadaran wajib pajak baik maka kepatuhan wajib pajak pun akan naik. Sikap sadar wajib pajak akan kewajiban perpajakannya dan sadar akan fungsi pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sehingga kepatuhan pajaknya dapat meningkat. Maka, semakin tinggi kesadaran perpajakan maka akan meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

## 2. Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

pelayanan adalah cara melayani, membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Rostanti, 2017). Berdasarkan teori atribusi dapat menjelaskan pelayanan pajak sebagai faktor eksternal dari wajib pajak yang berkontribusi untuk mempengaruhi wajib pajak dalam berperilaku. Pengaruh eksternal merupakan perilaku yang disebabkan oleh akibat dan sebab-sebab luar. Yang berarti semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas samsat, maka wajib pajak akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga wajib pajak akan cenderung patuh dalam membayar pajak, dengan demikian kepatuhan wajib pajak meningkat.

Penelitian ini diperkuat oleh Ratnasari dan Huda (2018) yang mengatakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari penjelasan diatas maka dibuatlah kerangka konseptualnya sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

### **C. Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitian ini yaitu

1. Ada Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT
2. Ada Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT
3. Ada pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Asosiatif. Penelitian Asosiatif merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2017, Hal, 37). Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian Kualitatif dalam bentuk pendapat dari responden, kemudian diolah menjadi angka (kuantitatif) sesuai skala yang tertera di kuesioner penelitian.

#### B. Definisi Operasional

Penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak dan pelayanan pajak, sedangkan variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berikut ini merupakan tabel sistematika dari definisi operasional antar variabel:

**Tabel 3.1 Definisi Operasional**

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak taat terhadap perintah atau aturan yang sudah diatur dalam undang-undang mengenai peraturan membayar pajak.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Wajib pajak mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas.</li><li>- Wajib pajak melakukan pembayaran tepat waktu.</li><li>- Wajib pajak melakukan pelaporan tepat waktu.</li><li>- Wajib pajak tidak</li></ul>	Likert

			pernah menerima surat teguran.	
2	Kesadaran Wajib Pajak (X1)	Kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan dimana manusia mempunyai rasa sukarela untuk patuh membayar pajak kepada kas negara.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wajib pajak melakukan pembayaran dengan kesadaran sendiri.</li> <li>- Wajib pajak tidak menunggak pembayaran pajak.</li> <li>- Wajib pajak membayar pajak sesuai dengan jumlah yang harus dibayar.</li> <li>- Wajib pajak mengetahui UU dan ketentuan tentang perpajakan.</li> </ul>	Likert
3	Pelayanan Pajak (X2)	Pelayanan pajak adalah suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan jasa manusia dan lingkungan yang memenuhi harapan secara langsung dari seseorang/pihak yang menginginkannya.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas selalu mengedepankan ketelitian dalam memberi pelayanan</li> <li>- Petugas memberikan pelayanan public kepada wajib pajak</li> <li>- Samsat menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap untuk pelayanan yang maksimal.</li> <li>- Samsat memberikan aturan termasuk kejelasan kebijakan atau aturan UU perpajakan.</li> </ul>	Likert

### C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Samsat Kota Medan yang beralamat di Jl. Putri Hijau No.14, Kesawan, Kec. Medan Barat, Kota Medan 20231, Sumatera Utara. Penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2021 – Juli 2022. Lokasi penelitian tersebut tempat untuk pengambilan data dan wawancara tentang kepatuhan wajib pajak. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel dibawah ini.



menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus Slovin seperti dibawah ini:

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Populasi

e : Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolelir atau diinginkan.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Observasi (Pengamatan)**

Menurut Sutrisno Hadi dalam (Sugiyono, 2012) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Teknik observasi yaitu dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dalam proses pelayanan pada bagian pembayaran pajakkendaraan bermotor dikantor Samsat.

### **2. Interview (Wawancara)**

Teknik interview atau wawancara yang dilakukan secara langsung dengan kepala bagian kendaraan bermotor SAMSAT Putri Hijau Medan, dan sejumlah personil yang berhubungan dengan penelitian ini. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2013).

### 3. Penyebaran Kuesioner (Angket)

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dimana responden dalam menentukan jawaban dengan mengikuti pertanyaan-pertanyaan yang sebelumnya disusun melalui indikator-indikator yang ditentukan.

Jawaban setiap indikator instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari nilai tertinggi sampai nilai yang terendah. Pilihan jawaban yang bisa dipilih oleh responden dalam penelitian ini adalah:

- a. Sangat tidak setuju (Skor 1)
- b. Tidak setuju (Skor 2)
- c. Netral (Skor 3)
- d. Setuju (Skor 4)
- e. Sangat setuju (Skor 5)

Sebelum penelitian dilakukan, instrument yang digunakan untuk mengambil data yang sebenarnya, terlebih dahulu dilakukan uji coba/tryout instrument, untuk mengetahui tingkat keahlian dan keandalan.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok maupun hasil observasi dari suatu objek, kejadian atau hasil pengujian. Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara menjawab pertanyaan riset atau penelitian benda dengan menggunakan kuesioner kepada responden. Yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah 50 orang wajib pajak pada SAMSAT Putri Hijau Medan.

Keunggulan data primer adalah data lebih mencerminkan kebenaran berdasarkan dengan apa yang dilihat dan didengar langsung oleh peneliti sehingga unsur-unsur kebohongan dari sumber yang fenomenal dapat dihindari.

## **F. Teknik Analisis Data**

Menurut (Sugiyono, 2017, Hal, 147) analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden atau data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk hipotesis yang telah diajukan. Tujuan dari analisis data tersebut adalah dengan memberikan batasan serta mempermudah didalam memecahkan suatu masalah yang sedang diamati.

## 1. Statistik Deskriptif

Iqbal Hasan (2001:7) menjelaskan bahwa statistik deskriptif adalah bagian dari statistika yang mempelajari cara pengumpulan data dan penyajian data sehingga mudah dipahami. Statistika deskriptif hanya berhubungan dengan hal menguraikan atau memberikan keterangan-keterangan mengenai suatu data atau keadaan. Dengan kata statistika deskriptif berfungsi menerangkan keadaan, gejala, atau persoalan. Penarikan kesimpulan pada statistika deskriptif (jika ada) hanya ditunjukkan pada kumpulan data yang ada.

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standard deviasi, perhitungan persentase (sugiyono, 2009:207-208).

### a. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini adalah untuk mengukur sejauh mana ketepatan alat ukur penelitian mengenai isis atau arti sebenarnya yang diukur (Ghozali, 2013, hal 33). Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis butir, korelasi yang digunakan adalah person product moment, jika koefisien korelasi ( $r$ ) bernilai positif dan lebih besar dari  $r$  tabel, maka dinyatakan bahwa butir pertanyaan tersebut valid atau sah. Jika sebaliknya, bernilai negative atau positif

namun lebih dari  $r$  tabel, maka butir pertanyaan dinyatakan invalid dan harus dihapus.

### **b. Uji Reabilitas**

Uji reabilitas dimaksud untuk menguji konsistensi kuesioner dalam mengukur suatu kontrak yang sama atau stabilitas kuesioner. Uji reabilitas dilakukan dengan metode internal consistency. Reabilitas instrumen penelitian dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan koefisien cronbach's alpha. Jika nilai koefisien alpha lebih besar dari 0.6, maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut handal atau reliable (Wiratma Sujerweni, 2014).

## **2. Uji Asumsi Klasik**

### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel gangguan atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji  $t$  dan  $f$  mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik kolmogorovsmirnov test. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi  $>0,05$  (Ghazali, 2011).

### **b. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas pada penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi diantara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Ghozali, 2011, hal 33). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jika nilai *tolerance*  $\leq 0,10$  atau sama dengan  $VIF \leq 10$ , nilai tersebut menunjukkan adanya multikolonieritas (Ghozali, 2011).

### **c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Heteroskedaristas tidak akan ditemukan pada model regresi yang baik (Ghozali, 2006). Pengujian heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji koefisien spearman's rho. Pengujian ini dilakukan dengan mengkorelasikan variabel independen dan nilai *understandized residual*. Jika nilai korelasi antara terjadi independen dengan residual lebih dari 0.05 maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

### 3. Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda karena terdapat lebih dari satu variabel independen. Metode Regresi yang bertujuan untuk mengukur pengaruh antara dua variabel atau lebih serta menunjukkan arah pengaruh antara variabel dependen dan independen. Persamaan regresi yang dirumuskan adalah :

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

Keterangan :

- Y : Kepatuhan Wajib Pajak
- a : Konstanta
- b<sub>1</sub> : Koefisien untuk Kesadaran Wajib Pajak
- b<sub>2</sub> : Koefisien untuk Pelayanan Pajak
- X<sub>1</sub> : Kesadaran Wajib Pajak
- X<sub>2</sub> : Pelayanan Pajak
- e : Standart error

### 4. Uji Hipotesis

Menurut Umar (2005:104) Hipotesis adalah suatu perumusan sementara mengenai suatu hal yang di buat untuk menjelaskan hal itu dan juga dapat menuntun/mengarahkan penyelidikan selanjutnya. Berdasarkan teori diatas peneliti merumuskan hipotesis untuk penelitian ini, hipotesis yang telah dirumuskan, kemudian harus diuji.

**a. Uji T (Parsial)**

Uji parsial digunakan untuk mengetahui koefisien regresi yang dihasilkan dari tiap-tiap variabel independen signifikan atau tidak terhadap variabel dependennya. Menurut Ghozali (2009) uji t pada dasarnya untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Dalam penelitian ini digunakan uji dengan taraf signifikansi 0,05.

Dalam hal ini adapun kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

1.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan signifikan  $> 0,05$  dengan kata lain  $H_0$  diterima maka terdapat pengaruh Kesadaran Wajib pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Dan juga sebaliknya, jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau signifikan  $< 0,05$  maka tidak terdapat pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
2.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan signifikan  $> 0,05$  dengan kata lain  $H_0$  diterima maka terdapat pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Dan juga sebaliknya, jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau signifikan  $< 0,05$  maka tidak terdapat pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

**b. Uji F (Simultan)**

Uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara

bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2011, hal 58). Maka digunakan tingkat signifikan sebesar 0,05. Apabila nilai F probability lebih besar dari 0,05, maka model regresinya tidak dapat digunakan untuk mendeteksi variabel dependen dengan kata lain variabel independen bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (Ghozali: 2016).

**c. Uji R (Adjusted R Square)**

Tujuan dari koefisien determinasi adalah untuk melihat kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen dan proporsi variasi dari variabel dependen yang diterangkan oleh variasi dari variabel-variabel independennya. Jika  $R^2$  yang diperoleh dari hasil perhitungan menunjukkan semakin besar mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel independen terhadap variabel dependen semakin besar. Secara umum dikatakan bahwa besarnya koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) berada antara 0 dan 1 (Ghozali, 2009).

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Deskripsi Data

Pengambilan data responden ini dilakukan langsung di kantor SAMSAT Putri Hijau pada jam kerja yang dimulai pada tanggal 10 Mei – 12 Mei 2022. Data penelitian ini diperoleh secara langsung dari individu atau objek pajak yang sedang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Putri Hijau. Kuesioner yang terkumpul sebanyak 100 lembar yang telah berisi dengan benar dan lengkap sesuai dengan kebutuhan data pada penelitian ini. Terdapat beberapa kriteria atas penyebaran kuesioner tersebut yang dapat diperoleh dari karakteristik responden yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Dari pengelompokan karakteristik data dan karakteristik responden tersebut dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	64	64%
Perempuan	36	36%
Total	100	100%

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2022)

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa karakteristik jenis kelamin responden paling banyak adalah laki-laki yaitu berjumlah 64 orang atau 64% dan responden perempuan yaitu berjumlah 36 orang atau 36% dari total keseluruhan responden.

**Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan**

Pendidikan	Pendidikan Responden	
	Frekuensi	Persentase
SMP	5	5%
SMA	36	36%
Diploma	14	14%
S1	45	45%
Total	100	100%

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2022)

Berdasarkan tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir mayoritas responden mengisi kuesioner paling banyak adalah responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 45 orang atau 45% diikuti oleh responden dengan tingkat pendidikan SMA berjumlah 36 orang atau 36 %, Diploma berjumlah 14 orang atau 14% dan paling sedikit responden dengan tingkat pendidikan SMP yang berjumlah 5 orang atau 5%.

**Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tahun Bertempat Tinggal**

Tahun	Tahun Responden	
	Frekuensi	Persentase
Kurang dari 2Tahun	18	18%
2 Tahun s/d 3 Tahun	26	26%
4 Tahun s/d 6 Tahun	35	35%
> 6 Tahun	21	21%
Total	100	100%

Sumber :Hasil Olah Data SPSS (2022)

Berdasarkan tabel 4.3 responden yang menunjukkan mayoritas paling banyak adalah responden yang bertempat tinggal 4 tahun s/d 6 tahun berjumlah 35orang atau 35% kemudian diikuti dengan responden yang bertempat tinggal 2 tahun s/d 3 tahun berjumlah 26 orang atau 26%, responden yang bertempat tinggal > 6 tahun berjumlah 21 orang atau 21% dan paling rendah yang bertempat tinggal kurang dari 2 tahun berjumlah 18 orang atau 18%.

**Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Status Tempat Tinggal**

Status	Status Responden	
	Frekuensi	Persentase
Kontrak	20	20%
Hak Guna Usaha	8	8%
Hak Guna Bangunan	16	16%
Hak Milik	56	56%

Total	100	100%
-------	-----	------

Sumber :Hasil Olah Data SPSS (2022)

Berdasarkan tabel 4.4 karakteristik responden yang menunjukkan mayoritas paling banyak adalah responden yang berstatus tempat tinggal hak milik berjumlah 56 orang atau 56% kemudian diikuti dengan responden yang berstatus tempat tinggal hak guna bangunan berjumlah 16 orang atau 16%, responden yang berstatus tempat tinggal kontrak berjumlah 20 orang atau 20% dan paling rendah yang berstatus tempat tinggal hak guna usaha berjumlah 8 orang atau 8%.

## B. Analisis Data

### 1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif yaitu penjabaran dari hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap jawaban responden yang tujuannya untuk menghasilkan atau memberikan jawaban atas data yang sudah ditinjau dari nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (mean) dan simpangan baku (standard deviation). Nilai mean menunjukkan nilai rata-rata dari keseluruhan jawaban responden, sedangkan nilai standart deviation merupakan variasi dari jawaban responden.

**Tabel 4.5. Statistik Deskriptif**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran_Wajib_Pajak	100	15	25	20.22	2.172
Pelayanan_Pajak	100	15	25	19.95	1.909
Kepatuhan_Wajib_Pajak_Kendaraan_Bermotor	100	16	25	21.43	2.095
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2022)

Dari hasil uji statistik deskriptif pada tabel 4.5 menggambarkan bahwa dari 100 responden dalam penelitian ini menunjukkan variabel kesadaran wajib

pajak (X1) memiliki nilai minimum sebesar 15, nilai maksimum sebesar 25, nilai mean sebesar 20.22 dan standar deviasi sebesar 2.172.

Dari uji statistik deskriptif pada tabel 4.5 menggambarkan bahwa dari 100 responden dalam penelitian ini menunjukkan variabel pelayanan pajak (X2) memiliki nilai minimum sebesar 15, nilai maximum sebesar 25, nilai mean sebesar 19.95 dan standar deviasi sebesar 1.909.

Dari hasil uji statistik deskriptif pada tabel 4.5 menggambarkan bahwa dari 100 responden dalam penelitian ini menunjukkan variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) memiliki nilai minimum sebesar 16, nilai maximum sebesar 25, nilai mean sebesar 21.43 dan standar deviasi sebesar 2.095.

#### a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Hasil uji validitas data dalam penelitian ini disajikan pada tabel 4.6 berikut ini :

**Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pertanyaan	rhitung	Rtabel	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	1	0.689	0.165	Valid
	2	0.690	0.165	Valid
	3	0.746	0.165	Valid
	4	0.681	0.165	Valid
	5	0.551	0.165	Valid
Pelayanan Pajak (X2)	1	0.675	0.165	Valid
	2	0.650	0.165	Valid
	3	0.690	0.165	Valid
	4	0.550	0.165	Valid
	5	0.606	0.165	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	1	0.694	0.165	Valid
	2	0.640	0.165	Valid
	3	0.737	0.165	Valid
	4	0.758	0.165	Valid
	5	0.619	0.165	Valid

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2022)

Untuk membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  menggunakan *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , ( $df$ ) =  $100-2$ , ( $df$ ) = 98. Dengan nilai ( $df$ ) = 98 dan nilai signifikansi 5% atau 0.05 didapat angka  $t_{tabel}$  sebesar 0.165. Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan setiap variabel memiliki nilai  $t_{hitung}$  yang lebih besar dari  $t_{tabel}$ , sehingga seluruh item pertanyaan dapat dikatakan dan dinyatakan valid.

### b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reabilitas dilakukan dengan *uji statistic cronbach alpha* ( $\alpha$ ). Jika nilai koefisien alpha lebih besar dari 0.6, maka disimpulkan bahwa instrument penelitian tersebut handal atau reliable (Wiratma Sujerweni, 2014). Hasil pengujian reabilitas dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini:

**Tabel 4.7. Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0.672	Reliabel
Pelayanan Pajak (X2)	0.633	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	0.727	Reliabel

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2022)

Dari seluruh pengujian variabel didapat nilai *Cronbach Alpha* > 0.6. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dapat dikatakan reliable (handal).

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

**Tabel 4.8. Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.79330519
	Absolute	.058
	Positive	.051
	Negative	-.058
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c, d</sup>
a. Test Distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2022)

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, diketahui bahwa nilai signifikan asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0.200 dan lebih besar dari 0.025. Sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas *kolmogrov-smirnov* dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi adalah terpenuhi.

### b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Hasil pengujian multikolonieritas, dapat dilihat dari table 4.9 berikut:

**Tabel 4.9. Uji Multikolinieritas**

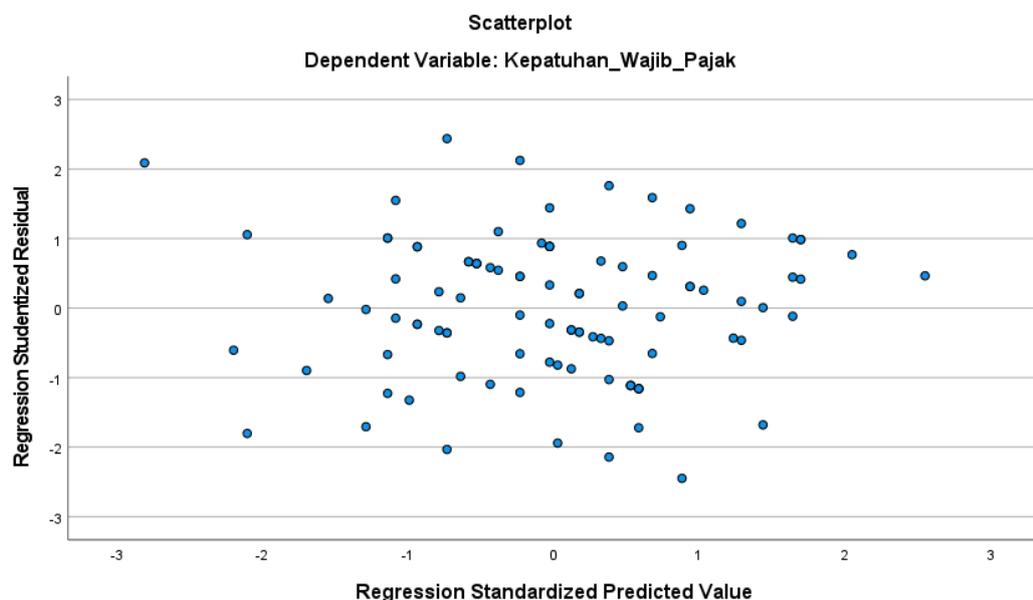
Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistic	
		Tolerance	VIF
1	Kesadaran Wajib Pajak (X1)	.652	1.533
	Pelayanan Pajak (X2)	.652	1.533
a. Dependent Variable: Kepatuhan_Wajib_Pajak			

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2022)

Pada table diatas terlihat nilai *tolerance* berada diatas 0,10 dan nilai VIF (*Variance Invlation Factors*) berada dibawah 10. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadinya masalah multikolinieritas dalam model regresi.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan pada peneliti ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan. Atau yang lainnya. Pengujian heteroskedastisitas ini dilakukan dengan menggunakan *scatter plot*, dengan ketentuan apabila titik-titik berada di atas dan di bawah titik nol maka tidak ditemukan masalah heteroskedastisitas dalam model regresi. Hasil pengujian heteroskedastisitas disajikan pada gambar 4.1 berikut ini:



Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2022)

**Gambar 4.1. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat bahwa titik-titik berada menyebar di atas dan di bawah titik nol dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Sehingga dapat dikatakan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas dalam model regresi.

### 3. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda untuk menguji Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X1) dan Pelayanan Pajak (X2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Adapun hasil persamaan regresi linier berganda ditunjukkan dengan hasil perhitungan regresi seperti tabel 4.10 dibawah ini:

**Tabel 4.10. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.351	2.039		4.587	.000
	Kesadaran Wajib Pajak (X1)	.221	.104	.229	2.127	.036
	Pelayanan Pajak (X2)	.382	.118	.348	3.232	.002

a. Dependent Variable: Kepatuhan\_Wajib\_Pajak

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2022)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa persamaan regresi yang didapatkan dari hasil perhitungan adalah sebagai berikut:

$$Y = 9.351 + (0.221X1) + (0.382X2) + e$$

#### 1) Konstanta

Berdasarkan regresi diatas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut :  
 Nilai konstanta 9.351 hal ini menunjukkan jika variabel kesadaran wajib pajak (X1) dan Pelayanan pajak (X2) diasumsikan bernilai 0, maka variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) akan bernilai sebesar 9.351.

## 2) Koefisien Regresi Variabel Kesadaran Wajib Pajak (B1)

Berdasarkan hasil regresi pada tabel koefisien regresi variabel kesadaran wajib pajak bernilai negatif sebesar 0.221 yang artinya setiap kenaikan kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan mengalami peningkatan sebesar 0.221 dengan asumsi variabel yang lain konstan.

## 3) Koefisien Regresi Variabel Pelayanan Pajak (B2)

Berdasarkan hasil regresi variabel pelayanan pajak bernilai positif sebesar 0.382 yang artinya setiap kenaikan satu satuan pelayanan pajak maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan mengalami peningkatan sebesar 0.382 dengan asumsi variabel yang lain konstan.

## 4. Uji Hipotesis

### a. Uji T (Parsial)

**Tabel 4.11. Hasil Uji T (Parsial)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.351	2.039		4.587	.000
	Kesadaran Wajib Pajak (X1)	.221	.104	.229	2.127	.036
	Pelayanan Pajak (X2)	.382	.118	.348	3.232	.002

a. Dependent Variable: Kepatuhan\_Wajib\_Pajak

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2022)

Berdasarkan tabel 4.11 dengan mengamati baris, kolom t, dan sig. bisa dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pengaruh Variabel Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Variabel Kesadaran wajib pajak (X1) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Putri Hijau. Hal ini terlihat dari signifikan kesadaran wajib pajak (X1) 0.036 lebih kecil dari 0.05.

- 2) Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Variabel pelayanan pajak (X2) berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Putri Hijau. Hal ini terlihat dari signifikan Pelayanan Pajak (X2) 0.002 lebih kecil dari 0.05.

#### b. Uji F (Simultan)

**Tabel 4.12. Hasil Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	116.132	2	58.066	17.691	.000
	Residual	318.378	97	3.282		
	Total	434.510	99			
a. Dependent Variabel : Kepatuhan_Wajib_Pajak						
b. Predictors (Constant) : Pelayanan_Pajak, Kesadaran_Wajib_Pajak						

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2022)

Berdasarkan data tabel 4.12 diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh kesadaran wajib pajak (X1) dan pelayanan pajak (X2) secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $17.691 > 3,09$  , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak (X1) dan pelayanan pajak (X2) secara simultan terhadap kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor (Y ).

### c. Uji R (Adjusted R Square)

**Tabel 4.13. Hasil Uji R (Adjusted R Square)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.517 <sup>a</sup>	.267	.252	1.812
a. Predictors: (Constant), Pelayanan_Pajak, Kesadaran_Wajib_Pajak				

Sumber: Hasil Olah Data SPSS (2022)

Dari hasil perhitungan pada tabel 4.13 dapat diketahui bahwa Adjusted R Square (koefisien Determinasi) yang diperoleh sebesar 0.252. Hal ini berarti 25.2% Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) responden pada Kantor Samsat Putri Hijau dipengaruhi oleh variabel kesadaran wajib pajak (X1) dan Pelayanan pajak (X2) sedangkan sisanya 74.8% kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) responden pada Kantor Samsat Putri Hijau dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 5. Pembahasan

Dari hasil karakteristik responden bahwa mayoritas responden wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Putri Hijau lebih banyak dilakukan oleh responden berjenis kelamin laki-laki, jumlah responden wajib pajak yang membayar pajak paling banyak dilakukan oleh yang berpendidikan terakhir S1, berdasarkan tempat tinggalnya bahwa jumlah responden wajib pajak yang membayar pajak paling banyak yang bertempat tinggal selama 4 tahun s/d 6 tahun, dan banyak yang berstatus tempat tinggal Hak milik sendiri. Berdasarkan kuesioner yang telah disebarkan kepada responden bahwa untuk semua item pertanyaan setiap variabel memiliki nilai  $t_{hitung}$  yang lebih besar dari  $t_{tabel}$ , sehingga seluruh

item pertanyaan dapat dinyatakan valid dan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dapat dikatakan reliable (handal).

**a. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan  
Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak yang diukur dengan indikator dorongan diri sendiri dan kepercayaan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada samsat putri hijau. Kesadaran yang dimiliki wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat rata-rata sudah baik jika di lihat dari indikator dorongan diri sendiri tergolong sangat baik, dan merupakan faktor utama untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sedangkan indikator masyarakat disini yaitu pajak kendaraan bermotor yang dibayar itu dipergunakan untuk pembangunan dan hal lain yang tidak ada kaitannya dengan masyarakat. Akan tetapi hasil penelitian ini menunjukkan kepercayaan masyarakat sangat baik, hal ini bisa dibuktikan dengan uji yang dilakukan oleh peneliti. Menurut Susilawati Budiarta (2013) kesadaran merupakan kemauan disertai dengan tindakan dari refleksi terhadap kenyataan. Dalam penelitian ini kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajibannya, hal ini berarti jika wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi maka cenderung meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat putri hijau.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yaitu penelitian yang dilakukan Musniati (2014) mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka wajib pajak semakin patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

### **b. Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Pelayanan pajak adalah kemampuan kantor samsat putri hijau untuk melayani wajib pajak dalam memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan pajak harus dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Dari hasil penelitian lapangan melalui angket yang dilakukan kepada beberapa wajib pajak menilai bahwa pelayanan yang diberikan kurang maksimal, kurangnya loket pembayaran sehingga menyebabkan antri yang terlalu lama dan kurangnya ketertiban di kantor, tetapi wajib pajak tetap membayar pajak kendaraan bermotor dengan alasan hanya untuk memenuhi kewajiban pajak dan mengabdikan kepada Negara. Ada juga yang menilai bahwa petugas kantor selalu cepat dalam memberikan informasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Semakin baik pelayanan pajak yang diberikan, maka kepatuhan wajib

pajak akan semakin meningkat. Indikator yang membentuk variabel peyanaan pajak yaitu memberikan 3S (Senyum, Sapa, dan Salam), mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh wajib pajak, komunikasi yang baik, memberikan aturan termasuk mengenai perpajakan dan memahami kebutuhan pelanggan. Penelitian ini didukung hasil penelitian Subarkah dan Dewi (2017) mengatakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **c. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan uji F dalam penelitian ini diketahui nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $17,691 > 3,09$ , maka hipotesis diterima. Artinya kesadaran wajib pajak dan pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor . sementara itu uji determinasi yang memberikan nilai R Square sebesar 0.267 dan nilai Adjusted R Square sebesar 0.252, yang menunjukkan bahwa pengaruh dari kesadaran wajib pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor samsat sebesar 25,2% dan sisanya 74,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti oleh peneliti. Tentunya hal ini sejalan dengan hipotesis yang telah peneliti tetapkan sebelumnya dan sejalan dengan penelitian terdahulu yang menjadi referensi bagi peneliti.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya oleh Nurlaela (2018), menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari pembahasan diatas, peneliti berpendapat bahwa dengan adanya pemahaman mengenai perpajakan, wajib pajak dapat sadar membayar pajaknya tepat waktu. Dan juga peneliti berharap pelayanan pajak memberikan pelayanannya dengan maksimal agar masyarakat patuh membayar pajak kendaraan bermotornya. Dan menjadi wajib pajak yang sesuai dengan SK Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012, patuh dan tertib membayar pajak, agar tidak dirugikan dan diberatkan dengan sanksi yang akan diterimanya apabila mereka telat membayar pajak

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil yang telah dimuat pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kesadaran Wajib Pajak (X1) berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Hal ini dilihat dari signifikansi yang diperoleh untuk kesadaran wajib pajak sebesar 0.036 lebih kecil dari 0.05.
2. Pelayanan Pajak (X2) berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Hal ini dilihat dari signifikansi yang diperoleh untuk kesadaran wajib pajak sebesar 0.002 lebih kecil dari 0.05.
3. Kesadaran wajib pajak (X1) dan pelayanan pajak (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) Hal ini dapat dilihat dari signifikansi yang diperoleh adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $17.691 > 3,09$ .

#### **B. Saran**

Untuk mengakhiri penulisan skripsi ini, penulis akan memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi SAMSAT Putri Hijau harus lebih meningkatkan Pelayanan Pajak demi kepatuhan wajib pajak yang ada di kota medan.
2. Bagi wajib pajak diharapkan untuk lebih aktif dalam mencari informasi yang berhubungan dengan perpajakan sehingga masyarakat bisa paham mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, sehingga diharapkan terciptanya masyarakat yang patuh dalam membayar pajaknya.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambah variabel penelitian guna mengetahui apa saja yang mempengaruhi ketidakpatuhan wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, I., & Nainggolan, E. P. (2018). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak Dengan Penerapan UU Tax Amnesty Sebagai Variabel Moderating Pada KANWIL DJP SUMUT I Medan. *LIABILITIES (JURNAL PENDIDIKAN AKUNTANSI)*, 1(2), 181–191. <https://doi.org/10.30596/liabilities.v1i2.2230>
- Amrizal, D. (n.d.). *EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT ONLINE NASIONAL DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI KANTOR SAMSAT MEDAN SELATAN*.
- Aswati, W., & Ode, A. (n.d.). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*.
- Bahri, S. (2020). ANALISI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 20(1), 1–15. <https://doi.org/10.30596/jrab.v20i1.4754>
- Dahrani, Sri Puji Lestari, Nadia Ika Purnama, J. (2021). *Model Determinan Kebijakan Hutang Dan Nilai Perusahaan (Studi Pada Perusahaan Farmasi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia)*. 4(2). <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Dahrani. (n.d.). *ANALISIS PENGARUH MODAL KERJA DALAM MENINGKATKAN PROFITABILITAS PADA PERUSAHAAN KOSMETIK DAN BARANG KEPERLUAN RUMAH TANGGA YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA DAHRANI NUR MASLINDA*. [www.unilever.co.id](http://www.unilever.co.id),
- Dahrani, 2019. (n.d.). *Pengaruh Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Putri Hijau Medan*.
- Dahrani, 2021. (n.d.). Model Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Melakukan Usaha di Kota Medan). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(2),

379–389. <https://doi.org/10.29040/jap.v21i2.1513>

Dahrani, D., & Ramadhan, W. (2021). Pengaruh Penerapan E-System Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan. *Jurnal Pembangunan Perkotaan*, 9(1), 9–14. <http://ejpp.balitbang.pemkomedan.go.id/index.php/JPP/article/view/91>

Dahrani, D., Saragih, F., & Ritonga, P. (2022). Model Pengelolaan Keuangan Berbasis Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan : Studi pada UMKM di Kota Binjai. *Owner*, 6(2), 1509–1518. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i2.778>

Dahrani, S. F. (n.d.). *Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Pajak Restoran, Pajak Hiburan Dan Pajak Parkir dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kecamatan hamparan Perak.*

Hanum, Z. (n.d.). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Medan.*

Sinambela, E. (2016). Analisis Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor samsat Stabat. *Applied Microbiology and Biotechnology*, 85(1), 2071–2079.

## Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Yth. Bapak/ Ibu/ Saudara/ i Responden Wajib pajak

Di Medan

Dengan Hormat

Melalui kesempatan ini, Perkenalkan saya Sinta Devi, Mahasiswi program studi akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang sedang menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada kantor samsat Putri hijau”**. Saya memohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i untuk menjadi responden dan mengisi kuesioner penelitian dengan menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Kesadaran wajib pajak dan layanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat. **Perlu diketahui bahwa kuesioner ini hanya semata-mata untuk kepentingan akademik dan tidak untuk dipublikasikan secara umum.** Atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/i saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

Sinta Devi

**KUESIONER PENELITIAN****A. DATA RESPONDEN**

- 1) Nama Responden :
- 2) Alamat :
- 3) Jenis Kelamin :  
 Perempuan       Laki-Laki
- 4) Pendidikan Terakhir :  
 SD       Diploma  
 SMP       S1  
 SMA
- 5) Sudah berapa tahun Bapak/ Ibu/ Saudara/i bertempat tinggal disini?  
 Kurang dari 2 tahun       4 tahun s/d 6 tahun  
 2 tahun s/d 3 tahun       Lebih dari 6 tahun
- 6) Bagaimana status tempat tinggal Bapak/ Ibu/ Saudara/I saat ini?  
 Kontrak       Hak Milik  
 Hak Guna Bangunan       Lainnya  
 Hak Guna Usaha

## B. PETUNJUK PENGISIAN

Mohon Bapak/ Ibu/ Saudara/i memberikan pendapat dengan cara memberikan tanda ceklis (√) dalam kolom yang tersedia, tiap pertanyaan hanya diperkenankan ada satu jawaban dengan petunjuk sebagai berikut:

1. STS = Sangat Tidak Setuju            Skor (1)
2. TS = Tidak Setuju                    Skor (2)
3. N = Netral                              Skor (3)
4. S = Setuju                              Skor (4)
5. SS = Sangat Setuju                  Skor (5)

## LAMPIRAN 1

### KUESIONER PENELITIAN

#### 1. Kesadaran Wajib Pajak ( $X_1$ )

No	Uraian	STS	TS	N	S	SS
1	Pajak Harus saya bayar karena pajak adalah kewajiban kita sebagai warga negara					
2	Penundaan pembayaran pajak dapat merugikan negara					
3	Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah seharusnya dibayar akan sangat merugikan Negara					
4	Saya melakukan kewajiban perpajakan tepat waktu					
5	Saya membayar pajak dengan kesadaran saya sendiri					

#### 2. Pelayanan Pajak ( $X_2$ )

No	Uraian	STS	TS	N	S	SS
1	Petugas di samsat Medan Utara selalu mengedepankan ketelitian dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak					
2	Samsat Medan Utara menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap untuk pelayanan yang maksimal kepada Wajib Pajak					

3	Samsat Medan Utara memberikan kejelasan aturan termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan dalam memberikan pelayanan publik					
4	Standar pelayanan publik perpajakan di Samsat Medan Utara dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka baik kepada public atau atasan					
5	Samsat Medan Utara memberikan pelayanan public kepada Wajib Pajak secara disiplin					

### 3. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No	Uraian	STS	TS	N	S	SS
1	Saya Selalu mengisi formulir pajak dengan benar dan lengkap sesuai data kenyataan					
2	Saya selalu menghitung pajak terutang dengan benar sesuai ketentuan yang berlaku					
3	Saya melaporkan dan membayar pajak sesuai dengan batas waktu yang sudah di tentukan					
4	Saya selalu membayar pajak sesuai dengan jumlah yang sebenarnya					
5	Saya melaporkan dan membayar pajak atas dasar kesadaran pribadi					



36	Laki-Laki	SMP	4 Tahun-6 Tahun	Hak Milik	4	5	4	5	5	23	5	4	4	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25
37	Laki-Laki	S1	> 6 Tahun	Hak Milik	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	4	4	4	18	4	5	4	3	4	20
38	Perempuan	S1	4 Tahun-6 Tahun	Hak Milik	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	5	21	5	5	5	4	4	23	
39	Perempuan	S1	4 Tahun-6 Tahun	Hak Milik	3	4	3	4	3	17	4	4	4	4	4	4	20	5	4	3	3	4	19	
40	Laki-Laki	SMA	< 2 Tahun	Hak Guna Usaha	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	22	5	22	5	5	5	5	25	
41	Laki-Laki	Diploma	< 2 Tahun	Kontrak	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	
42	Laki-Laki	S1	< 2 Tahun	Kontrak	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	
43	Laki-Laki	S1	4 Tahun-6 Tahun	Hak Milik	5	5	4	5	4	23	5	4	4	4	4	21	5	4	4	5	4	5	23	
44	Perempuan	SMA	2 Tahun-3 Tahun	Hak Milik	4	4	3	4	4	19	3	3	4	4	4	18	5	4	5	4	5	4	22	
45	Laki-Laki	SMP	4 Tahun-6 Tahun	Hak Guna Bangunan	3	3	3	3	15	3	2	3	3	4	15	4	15	4	4	5	4	5	22	
46	Laki-Laki	S1	4 Tahun-6 Tahun	Hak Milik	5	4	4	3	5	21	4	5	4	3	4	20	4	4	4	4	5	4	21	
47	Laki-Laki	S1	4 Tahun-6 Tahun	Hak Milik	4	4	4	3	3	18	4	4	3	4	4	19	5	4	4	4	4	4	21	
48	Laki-Laki	S1	> 6 Tahun	Hak Milik	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	22	
49	Laki-Laki	Diploma	< 2 Tahun	Kontrak	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	25	
50	Laki-Laki	S1	2 Tahun-3 Tahun	Hak Milik	4	4	4	3	4	19	3	4	3	3	4	17	4	4	4	4	4	4	20	
51	Laki-Laki	Diploma	4 Tahun-6 Tahun	Hak Milik	5	4	4	5	5	23	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	5	25	
52	Perempuan	Diploma	4 Tahun-6 Tahun	Kontrak	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	
53	Perempuan	SMA	> 6 Tahun	Hak Milik	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	20	
54	Laki-Laki	SMA	2 Tahun-3 Tahun	Hak Guna Bangunan	4	5	3	4	5	21	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	20	
55	Laki-Laki	S1	> 6 Tahun	Hak Milik	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	4	22	
56	Laki-Laki	S1	4 Tahun-6 Tahun	Hak Guna Usaha	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	3	4	20	
57	Laki-Laki	S1	4 Tahun-6 Tahun	Kontrak	4	5	5	5	4	23	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	5	4	24	
58	Laki-Laki	S1	> 6 Tahun	Kontrak	4	4	4	4	4	20	5	4	5	3	3	20	5	4	4	4	5	4	23	
59	Perempuan	SMP	> 6 Tahun	Kontrak	3	4	4	5	3	19	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	4	20	
60	Perempuan	SMA	4 Tahun-6 Tahun	Hak Milik	4	3	4	4	5	20	3	4	4	5	4	20	5	4	4	5	4	5	23	
61	Perempuan	SMA	< 2 Tahun	Hak Guna Usaha	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	23	5	4	5	4	5	4	5	23	
62	Perempuan	S1	4 Tahun-6 Tahun	Hak Guna Usaha	4	4	3	3	17	4	4	4	4	4	4	20	5	4	4	3	21	4	21	
63	Perempuan	SMA	2 Tahun-3 Tahun	Hak Milik	4	5	4	4	4	21	5	4	4	4	5	22	4	3	4	4	3	4	18	
64	Laki-Laki	Diploma	> 6 Tahun	Kontrak	4	4	4	5	5	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	4	20	
65	Laki-Laki	S1	> 6 Tahun	Hak Milik	4	4	4	3	4	19	5	3	5	3	4	20	5	4	5	3	22	4	20	
66	Laki-Laki	Diploma	2 Tahun-3 Tahun	Hak Milik	4	3	4	4	5	20	3	3	4	5	3	18	4	4	4	4	4	4	20	
67	Laki-Laki	S1	> 6 Tahun	Hak Milik	5	3	3	3	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	4	3	4	4	18	
68	Laki-Laki	SMA	2 Tahun-3 Tahun	Hak Milik	4	5	5	5	23	4	5	4	3	4	20	4	5	4	4	3	20	4	20	
69	Perempuan	S1	2 Tahun-3 Tahun	Hak Guna Usaha	5	3	3	4	4	21	4	3	3	4	18	5	4	4	5	4	4	5	22	
70	Laki-Laki	S1	2 Tahun-3 Tahun	Hak Milik	4	3	3	5	18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	20	
71	Laki-Laki	S1	4 Tahun-6 Tahun	Kontrak	5	4	5	3	4	21	4	5	4	5	4	22	5	4	5	4	5	5	24	
72	Perempuan	S1	< 2 Tahun	Hak Guna Usaha	4	4	4	4	5	21	3	4	3	4	4	18	5	5	4	4	4	4	22	



### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis_Kelamin			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	PR	36	36.0	36.0	36.0
	LK	64	64.0	64.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

		Pend._Terakhir			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	SMP	5	5.0	5.0	5.0
	SMA	36	36.0	36.0	41.0
	Diploma	14	14.0	14.0	55.0
	S1	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Tempat Tinggal

		Status_T.tinggal			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Kontrak	20	20.0	20.0	20.0
	Hak guna bangunan	8	8.0	8.0	28.0
	Hak guna usaha	16	16.0	16.0	44.0
	Hak milik	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Tempat Tinggal

		Tahun_T.tinggal			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	<2 Tahun	18	18.0	18.0	18.0
	2-3 Tahun	26	26.0	26.0	44.0
	4-6 Tahun	35	35.0	35.0	79.0
	>6 Tahun	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### 5. Deskriptif Statistik

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran_Wajib_Pajak	100	15	25	20.22	2.172
Pelayanan_Pajak	100	15	25	19.95	1.909
Kepatuhan_Wajib_Pajak	100	16	25	21.43	2.095
Valid N (listwise)	100				

#### 6. Uji Validitas

		Correlations					Kesadaran_
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Wajib_Pajak
X1.1	Pearson Correlation	1	.456**	.428**	.208*	.247*	.689**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.038	.013	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.456**	1	.424**	.349**	.075	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.459	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.428**	.424**	1	.382**	.248*	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.013	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.208*	.349**	.382**	1	.343**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.038	.000	.000		.000	.000

	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.247*	.075	.248*	.343**	1	.551**
	Sig. (2-tailed)	.013	.459	.013	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kesadaran_ Wajib_Pajak	Pearson Correlation	.689**	.690**	.746**	.681**	.551**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Pelayanan_ Pajak
X2.1	Pearson Correlation	1	.429**	.372**	.064	.242*	.675**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.530	.015	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.429**	1	.317**	.088	.231*	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.382	.020	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.372**	.317**	1	.308**	.209*	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.002	.037	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.064	.088	.308**	1	.327**	.550**
	Sig. (2-tailed)	.530	.382	.002		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.242*	.231*	.209*	.327**	1	.606**
	Sig. (2-tailed)	.015	.020	.037	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Pelayanan_ Pajak	Pearson Correlation	.675**	.650**	.690**	.550**	.606**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Kepatuhan_ Wajib_Pajak
Y.1	Pearson Correlation	1	.439**	.425**	.416**	.201*	.694**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.045	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.439**	1	.361**	.301**	.187	.640**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.063	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.425**	.361**	1	.479**	.287**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.416**	.301**	.479**	1	.414**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.201*	.187	.287**	.414**	1	.619**
	Sig. (2-tailed)	.045	.063	.004	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepatuhan_ Wajib_Pajak	Pearson Correlation	.694**	.640**	.737**	.758**	.619**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## 7. Uji Reabilitas

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.672	5

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.633	5

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.727	5

## 8. Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	9.351	2.039		4.587	.000
	Kesadaran_Wajib_Pajak	.221	.104	.229	2.127	.036
	Pelayanan_Pajak	.382	.118	.348	3.232	.002

a. Dependent Variable: Kepatuhan\_Wajib\_Pajak

## 9. Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.79330519
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.051
	Negative	-.058
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

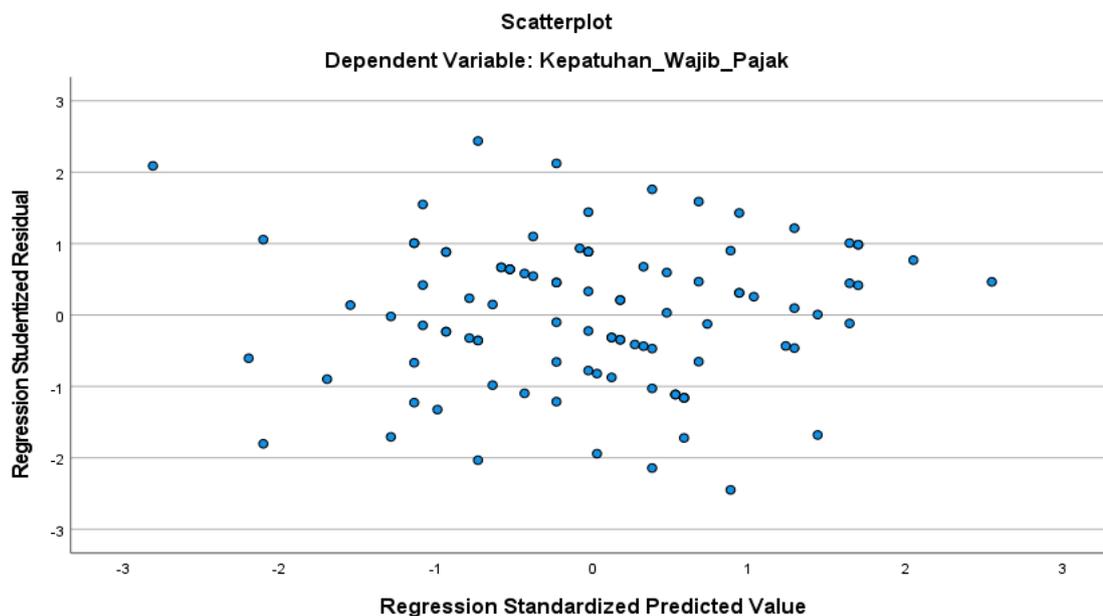
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

## 10. Uji Multikolinieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.351	2.039		4.587	.000		
	Kesadaran_Wajib_Pajak	.221	.104	.229	2.127	.036	.652	1.533
	Pelayanan_Pajak	.382	.118	.348	3.232	.002	.652	1.533

a. Dependent Variable: Kepatuhan\_Wajib\_Pajak

## 11. Uji Heteroskedastisitas



## 12. Uji T (Parsial)

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	9.351	2.039		4.587	.000
	Kesadaran_Wajib_Pajak	.221	.104	.229	2.127	.036
	Pelayanan_Pajak	.382	.118	.348	3.232	.002

a. Dependent Variable: Kepatuhan\_Wajib\_Pajak

## 13. Uji F (Simultan)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	116.132	2	58.066	17.691	.000 <sup>b</sup>
	Residual	318.378	97	3.282		
	Total	434.510	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan\_Wajib\_Pajak

b. Predictors: (Constant), Pelayanan\_Pajak, Kesadaran\_Wajib\_Pajak

**14. Uji R (Adjusted R Square)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.517 <sup>a</sup>	.267	.252	1.812

a. Predictors: (Constant), Pelayanan\_Pajak, Kesadaran\_Wajib\_Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan\_Wajib\_Pajak

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9	1	SEDAN								
10		JUMLAH	12.377	12.851	11.425	9.401	9.878			
11	2	JEEP								
12		JUMLAH	23.185	25.685	25.861	23.692	25.081			
13	3	BUS, MICRO BUS								
14		JUMLAH	2.903	2.864	2.686	2.403	2.185			
15	4	MINI BUS								
16		JUMLAH	162.121	185.292	192.477	181.498	180.208			
17	5	TRUCK / PICK UP								
18		JUMLAH	62.546	67.758	65.395	55.013	61.012			
19	6	BETOR / R-3								
20		JUMLAH	3.252	2.106	1.377	661	744			
21	7	SEPEDA MOTOR / R-2								
22		JUMLAH	614.002	639.686	665.797	633.973	547.616			
23	8	KEND,ALAT-ALAT BERAT								
24		JUMLAH	76	121	67	47	48			
25		TOTAL	880.462	936.363	965.085	906.688	826.772			
26										
27										

REKAPITULASI PKB KENDARAAN BERMOTOR  
 BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH  
 PROVINSI SUMATERA UTARA  
 UPT PPD MEDAN UTARA  
 TAHUN : 2016 S/D 2020

**DAFTAR :**  
**REALISASI JENIS PUNGUTAN/PENERIMAAN PAD PROV-SU**  
**PADA UPT DINAS PENDAPATAN DAERAH PROV.SUMUTARA**  
**U P T : MEDUT, PLAZA MDN FAIR, BUS SAMSAT KELILING, DRIVE THRU KELILING,**  
**GERAI MARELAN & DRIVE THRU BANK SUMUT**  
**BULAN : DESEMBER 2017**

O	JENIS PENERIMAAN	TARGET-UPT 2017 (Rp)	REALISASI (Rp)			%	SISA (KURANG/LEBIH) (3-6)	KET
			BULAN INI 4	SD BULAN LALU 5	SD BULAN INI 6			
1	PKB	908.839.516.022	120.833.433.835	848.832.904.117	969.666.337.952	106,69	(60.826.821.930)	(+)
2	BBN-KB	1.020.823.419.924	90.956.488.259	1.026.803.969.599	1.117.760.457.858	109,50	(96.937.037.934)	(+)
3	PAJAK APU	1.850.000.000	156.715.969	1.628.950.318	1.785.666.287	96,52	64.333.713	(-)
4	DENDA PAJAK : - PKB	10.857.444.263	1.161.620.810	30.684.628.180	31.846.248.990	293,31	(20.988.804.727)	(+)
	- BBN-KB	702.583.890	61.385.068	1.621.729.602	1.683.114.670	239,56	(980.530.780)	(+)
	- APU	2.499.428	-	2.062.694	2.062.694	82,53	436.734	(-)
5	SP -3	3.766.382.000	220.287.500	692.382.500	912.670.000	-	2.853.712.000	(-)
<b>J U M L A H</b>		<b>1.946.841.845.527</b>	<b>213.389.931.441</b>	<b>1.910.766.627.010</b>	<b>2.123.656.558.451</b>	<b>109,08</b>	<b>(176.814.712.924)</b>	<b>(+)</b>

Catatan : Target Desember (100,00%)

MEDAN, 30 DESEMBER 2017  
 KEPALA UPT DINAS PENDAPATAN  
 PROVINSI SUMATERA UTARA  
 MEDAN UTARA

DAFTAR : REALISASI JENIS PUNGUTAN/PENERIMAAN PAD PROV-SU  
 PADA UPT DINAS PENDAPATAN DAERAH PROV.SUMUTARA  
 U P T : MEDUT, PLAZA MDN FAIR, BUS SAMSAT KELILING, DRIVE THRU KELILING,  
 GERAI MARELAN, DRIVE THRU BANK SUMUT, SIMPANG KANTOR & CENTER POINT  
 BULAN : DESEMBER 2018

JENIS PENERIMAAN	TARGET - UPT 2018 (Rp)	REALISASI (Rp)				%	SISA (KURANG/LEBIH) (3-6)	KET
		BULAN INI 4	S/D BULAN LALU 5	S/D BULAN INI 6				
2	3					7	8	9
PKB	925.217.875.766	126.389.744.540	912.009.776.886	1.038.399.521.426	112,23	(113.181.645.660)	(-)	
BBN-KB	1.071.477.602.198	80.533.584.427	1.234.324.198.328	1.314.857.782.755	122,71	(243.380.180.557)	(-)	
PAJAK APU	1.850.000.000	157.187.553	1.419.330.027	1.576.517.580	-	-	(-)	
DENDA PAJAK :								
- PKB	20.397.884.101	127.560.806	21.291.567.639	21.419.128.445	105,01	(1.021.244.344)	(-)	
- BBN-KB	1.065.587.606	20.737.013	1.578.777.303	1.599.514.316	150,11	(533.926.710)	(-)	
- APU	2.499.428	-	-	-	-	2.499.428	(-)	
SP - 3	3.766.382.000	169.867.500	1.963.580.000	2.133.447.500	56,64	-	(-)	
<b>J U M L A H</b>	<b>2.023.777.831.099</b>	<b>207.398.681.839</b>	<b>2.172.587.230.183</b>	<b>2.379.985.912.022</b>	<b>117,60</b>	<b>(358.114.497.843)</b>	<b>(-)</b>	

Catatan : Target Desember (100%)

MEDAN, 31 DESEMBER 2018  
 KEPALA UPT DINAS PENDAPATAN  
 PROVINSI SUMATERA UTARA  
 MEDAN UTARA

DAFTAR : REALISASI JENIS PUNGUTAN/PENERIMAAN PAD PROV.SU  
 PADA UPT DINAS PENDAPATAN DAERAH PROV.SUMUTARA  
 UPT : MEDUT, PLAZA MDN FAIR, BUS SAMSAT KELILING, DRIVE THRU KELILING,  
 GERAI MARELAN & DRIVE THRU BANK SUMUT  
 BULAN : DESEMBER 2019

NO	JENIS PENERIMAAN	TARGET UPT 2019 (Rp)	REALISASI (Rp)				%	SISA (KURANG/LEBIH) (3-6)	KET
			BULAN INI 4	S/D BULAN LALU 5	S/D BULAN INI 6				
1	PKB	986.734.852.737	93.135.496.286	870.788.569.313	963.934.065.599	97,69	22.810.787.138 (-)		
2	BBN-KB	1.267.881.405.139	96.695.460.822	1.083.199.201.212	1.179.894.662.034	93,06	87.986.743.105 (-)		
3	PAJAK APU	2.000.000.000	11.563.388	959.041.432	970.604.820	48,53	1.029.395.180 (-)		
4	DENDA PAJAK : - PKB - BBN-KB	157.572.276.057 2.284.602.305	3.516.050.977 185.277.863	24.743.778.501 1.531.148.674	28.259.829.478 1.716.426.557	17,96 75,13	129.112.446.579 (-) 568.175.768 (-)		
5	- APU SP - 3	2.499.428 2.080.144.000	144.940.000	1.791.440.000	1.936.380.000	93,09	2.499.428 (-) 143.764.000 (-)		
<b>J U M L A H</b>		<b>2.418.355.779.666</b>	<b>193.688.789.336</b>	<b>1.983.013.179.132</b>	<b>2.176.701.968.468</b>	<b>90,01</b>	<b>241.653.811.198 (-)</b>		

MEDAN, 31 DESEMBER 2019  
 KEPALA UPT BP2RD  
 PROVINSI SUMATERA UTARA  
 MEDAN UTARA

Catatan : Target Desember (100%)

DAFTAR :  
**REALISASI JENIS PUNGUTAN/PENERIMAAN PAD PROV-SU  
 PADA UPT DINAS PENDAPATAN DAERAH PROV.SUMUTARA  
 UPT : MEDUT, PLAZA MDN FAIR, BUS SAMSAT KELILING, DRIVE THRU KELILING,  
 GERAI MARELAN & DRIVE THRU BANK SUMUT  
 BULAN : DESEMBER 2020**

NO	JENIS PENERIMAAN	TARGET - UPT 2020 (Rp)	REALISASI (Rp)			%	SISA (KURANG/LEBIH) (3-6)	KET
			BULAN INI 4	S/D BULAN LALU 5	S/D BULAN INI 6			
1	PKB	1.000.755.615.361	105.885.166.901	921.758.552.989	1.027.643.719.890	102,69	(26.888.104.529)	(+)
2	BBN-KB	819.218.450.721	81.913.412.833	791.176.863.224	873.090.276.057	106,58	(53.871.825.336)	(+)
3	PAJAK APU	1.520.000.000	138.432.536	1.465.115.495	1.603.548.031	105,50	(83.548.031)	(+)
4	DENDA PAJAK : - PKB	23.119.241.960	1.042.742.986	23.967.662.051	25.010.405.037	108,18	(1.891.163.077)	(+)
	- BBN-KB	1.922.680.705	56.171.817	1.508.103.655	1.564.275.472	81,36	358.405.233	(-)
	- APU	750.000	-	-	-	-	750.000	(-)
5	SP - 3	2.947.467.000	31.850.000	350.850.000	382.700.000	12,98	2.564.767.000	(-)
	<b>J U M L A H</b>	<b>1.849.484.205.747</b>	<b>189.067.777.073</b>	<b>1.740.227.147.414</b>	<b>1.929.294.924.487</b>	<b>104,32</b>	<b>(79.810.718.740)</b>	<b>(+)</b>

Catatan : Target Desember (100%)

MEDAN, 31 DESEMBER 2020  
 KEPALA UPT BPRD  
 PROVINSI SUMATERA UTARA  
 MEDANUTARA

**DATA TUNGGAKAN KENDARAAN BERMOTOR RODA 2 (DUA) JAN 2016- DES 2021**  
**UPT PPD MEDAN UTARA**  
**BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA**

NO	JENIS KENDARAAN	TNKB	MASA BERLAKU					TOTAL	
			2016	2017	2018	2019	2020		2021
1	SEPEDA MOTOR R2	HITAM	71.916	75.429	120.617	47.491	138.579	59.935	513.967
		KUNING	737	828	427	297	174	198	2661
		MERAH	324	427	811	1.270	789	559	4.180

MEDAN, FEBRUARI 2022  
**KEPALA UPT PPD MEDAN UTARA**

**INDRA UTAMA, SH, MH**  
**19640408 198602 1 002**

DATA TUNGGAKAN KENDARAAN BERMOTOR RODA 4 (EMPAT) ATAU LEBIH JAN 2017 - DES 2021  
 UPT PPD MEDAN UTARA

BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA

NO	JENIS KENDARAAN	TNKB	MASA BERLAKU					TOTAL
			2017	2018	2019	2020	2021	
1	RODA 4 ATAU LEBIH	HITAM	2001	3237	5255	1907	15896	28296
		KUNING	246	912	0	925	1068	3151
		MERAH	89	50	87	55	113	394

MEDAN, FEBRUARI 2022  
 KEPALA UPT PPD MEDAN UTARA

INDRA UTAMA, SH, MH  
 19640408 198602 1 002



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

**PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN**

No. Agenda: 2405/JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/21/12/2021

Kepada Yth.  
**Ketua Program Studi Akuntansi**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
di Medan

Medan, 21/12/2021

Dengan hormat.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : SINTA DEVI  
NPM : 1805170059  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN

Dalam rangka proses penyusunan skripsi, saya bermohon untuk mengajukan judul penelitian berikut ini:

Identifikasi Masalah : Adanya Pengurangan wajib pajak bagi penerima pajak pada KPP

Rencana Judul : 1. Pengaruh Perencanaan Pajak dan Struktur Modal terhadap Nilai Perusahaan  
2. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan pajak Pada Kantor samsat  
3. Pengaruh Tingkat Pemahaman, Kepatuhan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kewajiban Pajak Pengusaha Usaha Kecil Menengah

Objek/Lokasi Penelitian : Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya  
Pemohon

(SINTA DEVI)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

**PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN**

Nomor Agenda: 2405/JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/21/12/2021

Nama Mahasiswa : SINTA DEVI  
NPM : 1805170059  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
Tanggal Pengajuan Judul : 21/12/2021  
Nama Dosen pembimbing\*) : Elizar Sinambela, SE., M.Si (08 Januari 2022)

Judul Disetujui\*\*)

"Pengaruh kesadaran wajib pajak dan Acc. 26/1/2022.  
Pelayanan pajak Terhadap kepatuhan wajib  
pajak Kendaraan Bermotor pada kantor  
Samsat."

Disahkan oleh:  
Ketua Program Studi Akuntansi

(Dr. Zulia Hanum, SE., M.Si.)

Medan, 26 Januari 2022.

Dosen Pembimbing

(Elizar Sinambela, SE., M.Si.)

Keterangan:

\*) Ditua oleh Pimpinan Program Studi

\*\*\*) Ditua oleh Dosen Pembimbing

Setelah disahkan oleh Prodi dan Dosen pembimbing, scan/foto dan uploadlah lembaran ke-2 ini pada form online "Upload Pengesahan Judul Skripsi"



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bisa diakses melalui QR code atau nomor telepon 061 6623301

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> Email : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING  
PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA**

**NOMOR : 218/TGS/IL3-AU/UMSU-05/F/2022**

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan  
Persetujuan permohonan judul penelitian Proposal / Skripsi dari Ketua / Sekretaris :  
Program Studi : Akuntansi  
Pada Tanggal : 26 Januari 2022

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa :

Nama : Sinta Devi  
N P M : 1805170059  
Semester : VII (Tujuh)  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Proposal / Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap  
Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat

Dosen Pembimbing : **Elizar Sinambela, SE., M.Si**

Dengan demikian di izinkan menulis Proposal / Skripsi dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/ Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Skripsi harus berjarak 3 bulan setelah pelaksanaan Seminar Proposal ditandai dengan Surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
3. **Proyek Proposal / Skripsi dinyatakan " BATAL " bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : 03 Februari 2023**

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Ditetapkan di : Medan  
Pada Tanggal : 02 Rajab 1443 H  
03 Februari 2022 M



Dekan

**H. Januri, SE., MM., M.Si**

**Tembusan :**

1. Peringgal

Akreditasi A : Program Studi Manajemen - Program Studi Akuntansi - Program Studi EP  
Akreditasi B : Program Studi DIII Manajemen Perpajakan



**PERMOHONAN IZIN PENELITIAN**

Medan, .....H  
.....20....M

Kepada Yth,  
Ketua/Sekretaris Program Studi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU  
Di  
Medan



**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : S I N T A D E V I

NPM : 1 8 0 5 1 7 0 0 5 9

Tempat.Tgl. Lahir : B A N D A R K H A L I P A H  
0 7 - D E S E M B E R - 2 0 0 0

Program Studi : Akuntansi /  
Manajemen

Alamat Mahasiswa : J L . B U S T A M A M N O . 2 7  
D U S U N X

Tempat Penelitian : U P T . S A M S A T M E D A N  
U T A R A

Alamat Penelitian : J L . P U T R I H I J A U N O . 1 4  
M E D A N

Memohon kepada Bapak untuk pembuatan izin Penelitian sebagai syarat untuk memperoleh data dan identifikasi masalah dari perusahaan tersebut guna pengajuan judul penelitian.

Berikut saya lampirkan syarat-syarat lain:

1. Transkrip nilai sementara
  2. Kwitansi SPP tahap berjalan
- Demikianlah permohonan ini saya buat dengan sebenarnya, atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih

Diketahui  
Ketua/Sekretaris Program Studi

*[Signature]*  
(..Dr.: Zulfa Hafid, S.E., M.Si)

Wassalam  
Pemohon

*[Signature]*  
(.....SINTA.....DEVI.....)



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> Email : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Bila menjawab surat ini agar di sebutkan nomor dan tanggalnya

Nomor : 216/II.3-AU/UMSU-05/F/2022  
Lampiran :  
Perihal : **Izin Riset Pendahuluan**

Medan, 02 Rajab 1443 H  
03 Februari 2022 M

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Pimpinan  
**UPT. Samsat Medan Utara**  
Jln. Putri Hijau No 14 Medan  
di-  
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa kami akan menyelesaikan studi, untuk itu kami memohon kesediaan Bapak / Ibu sudi kiranya untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di Perusahaan / Instansi yang Bapak / Ibu pimpin, guna untuk penyusunan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu ( S-1 )

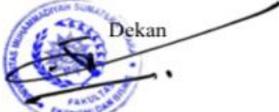
Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : Sinta Devi  
Npm : 1805170059  
Program Studi : Akuntansi  
Semester : VII (Tujuh)  
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat

Demikianlah surat kami ini, atas perhatian dan kerjasama yang Bapak / Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



  
Dekan  
**H. Januri., SE., MM., M.Si**

**Tembusan :**  
1. Peringgal



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

Medan, 24 Februari 2022

Nomor : 973/167/UPT/PPD/MU/2022  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Riset Pendahuluan

Kepada Yth :  
Bapak / Ibu Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera  
Utara

Di  
Medan

Bersama ini kami sampaikan bahwa berdasarkan surat dari Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan Nomor : 216 / II.3-AU / UMSU-05 / F / 2022 Perihal Izin Riset Pendahuluan, maka dengan ini kami beritahukan mahasiswa berikut ini:

Nama : Sinta Devi  
NPM : 1805170059  
Program Studi : Akuntansi  
Semester : VII ( Tujuh )  
Judul Skripsi : “ Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat”

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.

  
INDRA LAKMA, SH, MH  
PEMBINA TK.I  
NIP. 19640408 198602 1 002



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238**

**BERITA ACARA PEMBIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : Sinta Devi  
 NPM : 1805170059  
 Dosen Pembimbing : Elizar Sinambela, SE., M.Si  
 Program Studi : Akuntansi  
 Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan  
 Judul Penelitian : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- Perbaiki Latar Belakang Masalah - Perbaiki Masalah Penelitian dan dukung dgn teori - Perbaiki Identifikasi Masalah	17/2-2022	Et.
Bab 2	- Perbaiki Kerangka konseptual - Perbaiki Hipotesis	19/2-2022	Et.
Bab 3	- Perbaiki definisi Operasional - Tempat & waktu penelitian - Populasi & sampel - Teknik Analisis Data	22/2-2022	Et.
Daftar Pustaka	perbaiki dan tambah daftar pustaka	14/3-2022	Et.
Instrumen Pengumpulan Data Penelitian	- lengkapi instrumennya.	14/3-2022	Et.
Persetujuan Seminar Proposal	Selaku Bimbel, Acc & seminarikan.	14/3-2022	Et.

Diketahui oleh:  
Ketua Program Studi

  
(Dr. Zulia Hanum, SE., M.Si)

Medan, Maret 2022  
Disetujui oleh:  
Dosen Pembimbing

  
(Elizar Sinambela, SE., M.Si)



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 ☎ (061) 6624567 Ext: 304 Medan 20238

**BERITA ACARA SEMINAR PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

Pada hari ini *Jumat, 25 Maret 2022* telah diselenggarakan seminar Program Studi Akuntansi menerangkan bahwa :

Nama : *Sinta Devi*  
NPM. : 1805170059  
Tempat / Tgl.Lahir : Bandar Khalipah, 07 Desember 2000  
Alamat Rumah : Jl Bustamam no. 27 Dusun x  
Judul Proposal : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat

Disetujui / ~~tidak disetujui~~ \*)

Item	Komentar
Judul	.....
Bab I	<i>Lengkapi Data</i> .....
Bab II	<i>faktor-faktor yang mempengaruhi Teori disesuaikan</i> .....
Bab III	<i>Disesuaikan Metode penelitiannya</i> .....
Lainnya	<i>Daftar Pustaka ditambah 5 jurnal teras Akt UMSU sistematis ke penulisan</i> .....
Kesimpulan	Perbaikan Minor Seminar Ulang Perbaikan Mayor

Medan, 25 Maret 2022

TIM SEMINAR

Ketua

Assoc. Prof. Dr. Zulia Hanum, SE., M.Si

Sekretaris

Riva Ubar Harahap, SE., Ak., M.Si., CA., CPA

Pembimbing

Elizar Sirambela, SE., M.Si

Pembanding

Dr. Irfan, SE., MM



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Tel. (061) 6624567 Ext: 304 Medan 220238



**PENGESAHAN PROPOSAL**

Berdasarkan hasil Seminar proposal Program Studi Akuntansi yang diselenggarakan pada hari *Jumat, 25 Maret 2022* menerangkan bahwa:

Nama : Sinta Devi  
NPM : 1805170059  
Tempat / Tgl.Lahir : Bandar Khalipah, 07 Desember 2000  
Alamat Rumah : Jl Bustamam no. 27 Dusun x  
Judul Proposal : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Sekripsi dengan pembimbing : .....

Medan, 25 Maret 2022

TIM SEMINAR

Ketua

Assoc. Prof. Dr. Zuhra Hanum, SE., M.Si

Sekretaris

Riva Ubar Harahap, SE., Ak., M.Si., CA., CPA

Pembimbing

Elizar Sinambela, SE., M.Si

Pembanding

Dr. Irfan, SE., MM

Diketahui / Disetujui

a.n.Dekan

Wakil Dekan I

Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, SE, M.Si



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Bila mendengar surat ini agar ditubuhkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<http://feb.umsu.ac.id> [feb@umsu.ac.id](mailto:feb@umsu.ac.id) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Nomor : 1983/IL3-AU/UMSU-05/F/2022  
Lamp. : -  
Hal : Menyelesaikan Riset  
Medan, 13 Dzulhijjah 1443 H  
12 Juli 2022 M

Kepada Yth.  
Bapak/ Ibu Pimpinan  
**UPT. SAMSAT Medan Utara**  
Jl. Putri Hijau No.14 Medan  
Di-  
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa/i kami akan menyelesaikan studinya, mohon kesediaan bapak/ibu untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di perusahaan/instansi yang bapak/ibu pimpin, guna untuk *melanjutkan Penyusunan / Penulisan Skripsi pada Bab IV – V*, dan setelah itu mahasiswa yang bersangkutan mendapatkan surat keterangan telah selesai riset dari perusahaan yang bapak/ibu pimpin, yang merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian program studi **Strata Satu ( S1 )** di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : Sinta Devi  
N P M : 1805170059  
Semester : VIII (Delapan)  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Putri Hijau

Demikianlah harapan kami, atas bantuan dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, Kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



**Tembusan :**  
1. Pertinggal

Dekan  
  
**H. Januri, SE., MM., M.Si**  
NIDN : 0109086502





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

Medan, 25 Juli 2022

Nomor : 973/670/UPT/PPD/MU/2022  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Selesai Penelitian

Kepada Yth :  
Bapak / Ibu Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

di  
Medan

1. Berdasarkan Surat Kepala UPT PPD Medan Utara BPPRDSU Nomor 1983/II.3-AU/UMSU-05/F/2022 Tanggal 12 Juli 2022 Perihal izin Penelitian, atas nama Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sebagai berikut :

Nama : Sinta Devi  
NPM : 1805170059  
Jenjang Program : VIII (Delapan)  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Penelitian : " Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Putri Hijau.

Telah melaksanakan penelitian pada UPT PPD Medan Utara BPPRDSU.

2. Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

A.n KEPALA UPT  
KASUBBAG TATA USAHA  
  
FAURIZA WILDHANI, SH  
PENATA MUDA TK. I  
NIP. 19851216 201001 2 032



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Sinta Devi

NPM : 1805170059

Program Studi : Akuntansi

Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

Dengan ini menyatakan bawah skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Putri Hijau”** adalah bersifat asli (*original*), bukan hasil menyadur secara mutlak hasil karya orang lain.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

**Yang Menyatakan**

**SINTA DEVI**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### 1. DATA PRIBADI

Nama : SINTA DEVI  
NPM : 1805170059  
Tempat dan Tanggal Lahir : Bandar Khalipah, 07 Desember 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Anak Ke : Pertama dari 3 bersaudara  
Alamat : Jalan Bustamam No.27 Dusun X  
No. Handphone : 081346664846  
Email : [Shintadevi351@gmail.com](mailto:Shintadevi351@gmail.com)

### 2. DATA ORANG TUA

Nama Ayah : MISWANDI  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Nama Ibu : SUMIATUN  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Alamat : Jalan Bustamam No.27 Dusun X  
No. Handphone : 081376694809  
Email : -

### 3. DATA PENDIDIKAN FORMAL

Sekolah Dasar : SD Negeri 106163  
Sekolah Menengah Tingkat Pertama : SMP Negeri 29 Medan  
Sekolah Menengah Tingkat Atas : SMA YAPIM Taruna Sei Rotan  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, Juli 2022



Sinta Devi