

**PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA BADAN PENGELOLAAN
PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
KOTA MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)
Program Studi Akuntansi*



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

OLEH:

NAMA : DONI SULIVAN NUGRAHA
NPM : 1505170169
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**



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 Selasa, tanggal 08 Oktober 2019, Pukul 13.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

MEMUTUSKAN

Nama : DONI SULIVAN NUGRAHA
N P M : 1505170169
Program Studi : AKUNTANSI
Judul Skripsi : PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA MEDAN

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

TIM PENGUJI

Penguji I

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

Penguji II

(ISNA ARDILA, S.E., M.Si.)

Pembimbing

(Dr. MUHYAR SYAH, S.E., M.Si.)

Ketua

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

Sekretaris

(ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.)





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

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : DONI SULIVAN NUGRAHA
NPM : 1505170169
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Penelitian : PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA MEDAN

Disetujui untuk memenuhi persyaratan diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, September 2019

Pembimbing

DR. MUHYARSYAH, S.E., M.Si

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis

FITRIANI SARAGIH, S.E., M.Si

H. JANURI. SE, M.M, M.Si



ABSTRAK

Doni Sullivan Nugraha NPM 1505170169. Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Tahun 2019.

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan. Untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan dan pelayanan berpengaruh terhadap realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak bumi dan bangunan pada tahun 2018 yang terdapat Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan sedangkan sampel dalam penelitian ini hanya sebagian dari wajib pajak yang terdaftar pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan menggunakan rumus slovin diperoleh sebanyak 100 wajib pajak bumi dan bangunan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, studi dokumentasi, observasi, dan angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Uji Analisis Regresi Liner Berganda, Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F), dan Koefisien Determinasi. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program *software* SPSS (*Statistic Package for the Social Sciens*) versi 24.00.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Secara parsial sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan, Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan, Secara simultan sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah kota Medan.

Kata Kunci : Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah rabbil'alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan rahmatnya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya tidak lupa pula peneliti mengucapkan Shalawat dan Salam kepada Junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa Risalahnya kepada seluruh umat manusia dan menjadi suri tauladan bagi kita semua. Penelitian ini merupakan kewajiban bagi peneliti guna melengkapi tugas-tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Sastra 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Adapun judul peneliti yaitu : **“Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan”**.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak yang tidak ternilai harganya. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia membantu, memotivasi, membimbing, dan mengarahkan selama penyusunan skripsi. Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih sebesar- besarnya terutama kepada:

1. Teristimewa terima kasih untuk kedua orang tua saya, ayahanda Ngadiran S.E dan ibunda tercinta saya Triwahyuni S.E yang telah mengasuh dan memberikan rasa cinta dan kasih sayang serta mendidik dan mendukung peneliti dalam pembuatan skripsi ini. Dan seluruh keluarga besarku yang telah banyak memberikan dukungan moril, materi dan spiritual kepada penulis serta kasih sayangnya yang tiada henti kepada penulis.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Januri S.E., M.M, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Ade Gunawan S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung S.E., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Fitriani Saragih S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Zulia Hanum, S.E., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Dr. Muhyarsyah, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing proposal skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan proposal skripsi.
9. Ibu Dr. Widiya Astusi S.E., M.Si, QA. AK. CK selaku dosen pembimbing akademik selama penulis berada di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

10. Kepada teman-teman peneliti yang ada di kelas A Akuntansi siang Universitas Sumatera Utara stambuk 2015.

11. Serta seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, peneliti hanya bisa berharap semoga Alah SWT membalas kebaikan kalian semua. Amin.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu dengan kerendahan hati peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini dari semua pihak.

Akhirnya atas segala bantuan serta motivasi yang diberikan kepada peneliti dari berbagai pihak selama ini, maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebagaimana mestinya. Peneliti tidak dapat membalasnya kecuali dengan doa dan puji syukur kepada Allah SWT dan salawat beriring salam kepada Rasulullah Muhammad SAW.

Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca dan dapat memperluas cakrawala pemikiran kita dimasa yang akan datang dan berharap sekripsi ini dapat menjadi lebih sempurna kedepannya.

Wassalammualaikum, Wr.Wb

Medan, September 2019

Penulis

Doni Sulivan Nugraha

NPM:1505170169

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Uraian Teoritis.....	8
1. Pajak.....	8
a. Pengertian Pajak.....	8
b. Fungsi Pajak.....	8
c. Pembagian Pajak.....	8
2. Pajak Daerah.....	10
a. Pengertian Pajak Daerah.....	10
b. Ciri-ciri Pajak Daerah.....	13
c. Kriteria Pajak Daerah.....	13
d. Jenis dan Bagi Hasil Pajak.....	13
3. Pemungutan pajak.....	15
a. Pengertian Pemungutan pajak.....	15
b. Syarat-syarat Pemungutan pajak.....	16
c. System Pemungutan pajak.....	17
4. Sanksi Pajak.....	19
5. Kualitas Pelayanan.....	23
6. Pajak Bumi dan Bangunan.....	27
a. Pengertian Pajak Bumi dan Bnagunan.....	27
b. Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan.....	28
7. Penelitian Terdahulu.....	31
B. Kerangka Konseptual.....	32
C. Hipotesis.....	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian.....	37
B. Defenisi Operasional Variabel	37
C. Tempat dan Waktu Penelitian	38
D. Populasi dan Sampel.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Teknik Analisis Data	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	51
B. Pembahasan	65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	72
B. Saran	72

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan pada BPPR....	3
Tabel I.2	Penerimaan Tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan Pada BPPR	3
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	31
Tabel III.1	Waktu Penelitian	39
Tabel III.2	Skala Likert.....	42
Tabel III.3	Hasil Uji Validitas Penerimaan Pajak (Y)	43
Tabel III.4	Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan (X1)	44
Tabel III.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	44
Tabel III.6	Hasil Uji Reabilitas	45
Tabel IV.1	Kriteria Jawaban Responden	51
Tabel IV.2	Persentase Jawaban Responden Variabel Penerimaan Pajak (Y)	52
Tabel IV.3	Persentase Jawaban Responden Variabel Sanksi Perpajakan (X1)	53
Tabel IV.4	Persentase Jawaban Resonden Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	54
Tabel IV.5	Hasil Uji Kolmotrov Smirnov	57
Tabel IV.6	Hasil Uji Multikolinearitas	58
Tabel IV.7	Hasil Regresi Liner Berganda.....	60
Tabel IV.8	Hasil Uji Pasrsial (Uji t)	62
Tabel IV.9	Hasil Uji Simultan (Uji F)	64
Tabel IV.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Gambar Kerangka Konseptual	35
Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas	56
Gambar IV.2 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Untuk membiayai pembangunan dan sebagai penunjang kesejahteraan masyarakat di suatu negara, maka peranan pajak sangatlah penting. Pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pajak merupakan kata yang sangat familiar dimasyarakat kita, apalagi akhir-akhir ini pemberitaan negatif yang mendiskreditkan institusi pajak. Menggeneralisasikan semua insan pajak dikarenakan ulah oleh segelintir oknum di tubuh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Oleh karena itu, memasyarakatkan pajak merupakan kewajiban kita bersama. Pentingnya memberikan edukasi perpajakan kepada masyarakat diharapkan dapat memberikan pemahaman masyarakat akan kepatuhan pajak yang baik terkait dengan peranan pajak terhadap kelangsungan negeri ini akan berbanding lurus. Sebagaimana kita ketahui bahwa kontribusi penerimaan negara dari sektor pajak ini sangat dominan di Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) yang mencapai 80% dari APBN (Suparmanto, 2013).

Menurut UU No. 16 tahun 2009 tentang ketentuan dan tata cara perpajakan undang-undang KUHP dan peraturan pelaksanaannya. pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Sedangkan menurut Hanum (2018) Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan yang penting yang akan digunakan untuk membiayai pengeluaran baik

rutin maupun pembangunan. Sedangkan menurut Henny Zurika (2019) Pajak adalah salah satu sumber pendapatan negara yang memberikan pemasukan terbesar bagi negara Republik Indonesia. Kontribusi pajak dalam beberapa tahun terakhir ini semakin signifikan dan diperhitungkan sebagai tulang punggung sumber pembiayaan nasional dalam rangka mensukseskan program-program pembangunan nasional yang secara gradual akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi serta kesejahteraan bangsa dan masyarakat pada umumnya. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu sumber penerimaan dari sektor pajak. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah membuat Pajak Bumi dan Bangunan yang sebelumnya pengelolaannya dikelola oleh pemerintah pusat diserahkan oleh pemerintah daerah. Pemerintah daerah kini mempunyai tambahan sumber Pendapatan Asli Daerah yang berasal dari Pajak Daerah salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) (Johan, dkk 2015). Dengan adanya pengalihan ini, penerimaan dari sector pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan akan sepenuhnya masuk ke pemerintah kabupaten/kota dan diharapkan mampu meningkatkan pendapatan asli daerah.

Pemungutan pajak masih sulit dilakukan diberbagai daerah tak terkecuali di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan, Meskipun pajak dianggap sebagai sumber dana yang paling potensial bagi pembiayaan Negara.

Kondisi penerimaan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan dalam Kurun waktu lima tahun terakhir. Dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel I.1
Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pada BPPR

Tahun	Jumlah WP	Target	Realisasi	Persentase
2014	465.967	365.000.000.000	289.000.081.972	79.18%
2015	473.473	335.974.000.000	302.176.917.525	80.37%
2016	482.239	386.540.861.523	334.613.267.325	86.57%
2017	488.088	419.040.861.523	367.848.225.395	87.78%
2018	493.534	454.040.861.523	382.408.222.844	84.22%

Sumber : Badan Pengolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan

Berdasarkan tabel di atas dapat di lihat bahwa realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan belum mencapai target yang telah di tentukan dari sebelumnya. Hal ini di sebabkan oleh masih rendahnya sanksi perpajakan yang di berikan terhadap wajib pajak yang tidak melaporkan SPT nya. Sanksi perpajakan adalah tindakanyang dilakukan sebagai akibat pelanggaran peraturan perpajakan yang dilakukanWajib Pajak maupun aparat yang mengakibatkan negara mengalami kerugian (Sri, 2003 dalam Robert, 2015). Menurut Setiyowati (2017) apabila sanksi pajak meningkat sebesar 1 satuan maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Berikut ini adalah data wajib pajak bumi dan bangunan yang terutang periode 2014-2018.

Tabel I.2
Penerimaan Tunggakan Pajak Bumi dan Bnagunan Pada BPPR

Tahun	Jumlah WP Terutang	Jumlah WP Bayar Terutang	Nominal
2014	155.162	4.836	1.433.224.864
2015	150.706	5.862	2.688.926.422
2016	135.515	7.380	3.782.223.528
2017	157.283	9.769	5.529.481.426
2018	163.884	21.008	12.845.329.627

Sumber : Badan Pengolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan

Berdasarkan tabel I.2 di atas dapat di lihat bahwa realisasi penerimaan jumlah tunggakan pajak bumi dan bangunan pada badan pengelolaan pajak dan

retribusi daerah kota medan tidak dapat terealisasikan sepenuhnya dari jumlah wajib pajak yang menunggak.

Selain masih rendahnya sanksi perpajakan terhadap wajib pajak bumi dan bangunan kualitas pelayanan yang kurang memuaskan juga salah satu penyebab tidak tercapainya target penerimaan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan hal ini dapat di lihat dari hasil angket yang di sebarakan peneliti terhadap wajib pajak bumi dan bangunan yang melaporkan SPT tahunannya. Menurut Supadmi (2009) kualitas pelayanan pajak harus lebih ditingkatkan agar mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kualitas pelayanan juga dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan. Menurut Palda dan Hanousek (2002) kemauan wajib pajak untuk membayar pajak sebagian besar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Perasaan senang dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat memicu motivasi dan kepatuhan bagi wajib pajak yang akhirnya dapat meningkatkan penerimaan negara. Adanya kinerja pelayanan yang baik dan transparan dari Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, kepastian hukum, rasa nyaman, dan rasa aman dalam pemberian pelayanan akan membangun sikap patuh dari Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan.

Berdasarkan uraian fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut dalam karya tulis dalam bentuk skripsi dengan judul

Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan.

B. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah berdasarkan pada latar belakang masalah di atas adalah sebagai berikut:

1. Realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan tidak mencapai target.
2. Masih rendahnya sanksi perpajakan yang di berikan terhadap wajib pajak yang tidak melaporkan SPT pajak bumi dan Bangunan.
3. Masih rendahnya kualitas pelayanan yang di lakukan oleh Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan terhadap wajib pajak.

C. Rumusan Masalah

Sesuai permasalahan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan ?
3. Apakah sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.
- b. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.
- c. Untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan dan pelayanan berpengaruh terhadap realisasi penerimaan pajak bumi dan bangunan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat antara lain:

- a. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berfikir melalui penulisan karya ilmiah dan untuk menerapkan teori-teori yang penulis peroleh selama masa perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

b. Bagi Instansi Terkait

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan atau referensi dalam penerimaan pajak bumi dan bangunan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.

c. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi mereka yang berminat menindak lanjuti hasil penelitian ini dengan mengembangkan teori dan melaksanakan penelitian yang lebih mendalam atau sebagai bahan pembandingan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teoritis

1. Pajak

a. Pengertian Pajak

Menurut UU No. 16 tahun 2009 tentang ketentuan dan tata cara perpajakan undang-undang KUHP dan peraturan pelaksanaannya Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak merupakan iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum guna menutup biaya produksi barang-barang dan kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Menurut Mardiasmo (2013:1) menyatakan bahwa Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

b. Fungsi Pajak

Secara umum fungsi pajak sebagai alat untuk politik perekonomian, pajak memiliki kegunaan dan manfaat untuk meningkatkan kesejahteraan umum. Suatu negara tidak mungkin menghendaki merosotnya kehidupan ekonomi masyarakat.

Menurut Priantara (2013:7) ada dua fungsi pajak, yaitu:

- 1) Fungsi Budgetair

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2) Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

c. Pembagian Jenis Pajak

Di Indonesia sendiri pajak dapat dibedakan kedalam beberapa jenis pajak dimana pembedaan jenis pajak ini memiliki fungsi yang berbedabeda, beberapa jenis pajak dapat dilihat dari penggolongan pajak yang dibedakan menurut golongannya, sifatnya, dan menurut lembaga pemungutannya.

1) Menurut Golongannya

a) *Pajak Langsung*, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh: Pajak Penghasilan.

b) *Pajak tidak Langsung*, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.

2) Menurut Sifatnya

a) *Pajak Subjektif*, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.

b) *Pajak Objektif*, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

3) Menurut Lembaga Pemungutannya

a) *Pajak Pusat*, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak. Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Materai.

b) *Pajak Daerah*, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak Daerah. terdiri atas:

(1) Pajak Propinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok.

(2) Pajak Kabupaten/Kota, contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

2. Pajak Daerah

a. Pengertian Pajak Daerah

Pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Menurut Bahmid dan Wahyudi, H (2018) pajak daerah adalah kewajiban penduduk masyarakat menyerahkan sebagian dari kekayaan kepada daerah disebabkan suatu keadaan, kejadian atau perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai suatu sanksi atau hukum.

Sesuai dengan pasal 1 angka 6 Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyatakan bahwa Pajak Daerah merupakan iuran wajib yang dilakukan oleh daerah kepada orang pribadi atau badan tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah.

Selain pasal 1 angka 6 Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 pajak daerah juga dijelaskan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyatakan bahwa: Pajak Daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dari segi kewenangan pemungutan pajak atas objek pajak di daerah, Pajak Daerah dibagi menjadi dua, yaitu:

- 1) Pajak Daerah yang dipungut oleh Propinsi
- 2) Pajak Daerah yang dipungut oleh Kabupaten/Kota

Di dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Pasal 2 ayat (1) dan ayat (2) disebutkan bahwa jenis-jenis Pajak Propinsi dan Pajak Kabupaten/Kota, yaitu:

- 1) Jenis Pajak Propinsi menurut undang-undang no 28 tahun 2009 pasal 2 ayat 1 terdiri atas:
 - a) Pajak Kendaraan Bermotor;
 - b) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
 - c) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor;
 - d) Pajak Air Permukaan; dan
 - e) Pajak Rokok.

- 2) Jenis Pajak Kabupaten/Kota menurut undang-undang no 28 tahun 2009 pasal 2 ayat 1 terdiri atas:
 - a) Pajak Hotel;
 - b) Pajak Restoran;
 - c) Pajak Hiburan;
 - d) Pajak Reklame;
 - e) Pajak Penerangan Jalan;
 - f) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;
 - g) Pajak Parkir;
 - h) Pajak Air Tanah;
 - i) Pajak Sarang Burung Walet;
 - j) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; dan
 - k) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Dengan demikian, pajak daerah merupakan pajak yang telah ditetapkan dan dipungut oleh pemerintah daerah dengan Peraturan Daerah (PERDA) yang wewenang pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah dalam

melaksanakan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan di daerah dan tercantum dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

b. Ciri-ciri Pajak Daerah

Adapun beberapa hal yang merupakan ciri-ciri Pajak Daerah menurut Mardiasmo (2013:134) yaitu:

- 1) Dipungut oleh Pemda, berdasarkan kekuatan peraturan perundang-undangan.
- 2) Dipungut apabila ada suatu keadaan, peristiwa dan perbuatan yang menurut peraturan perundang-undangan dapat dikenakan pajak daerah.
- 3) Dapat dipaksakan, yakni apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban pembayaran pajak daerah, yang bersangkutan dapat dikenakan sanksi (pidana dan denda).
- 4) Tidak terdapat hubungan langsung antara pembayaran pajak daerah dengan imbalan/balas jasa perseorangan.
- 5) Hasil penerimaan pajak daerah disetor ke kas daerah.

c. Kriteria Pajak Daerah

Adapun beberapa hal yang dianggap sebagai kriteria yang harus dipenuhi agar sesuatu dapat dianggap sebagai pajak daerah:

- 1) Bersifat Pajak dan bukan Retribusi.
- 2) Objek pajak terletak atau terdapat di Wilayah Daerah Kabupaten/Kota yang bersangkutan dan mempunyai mobilitas yang cukup rendah sertahanya melayani masyarakat di Wilayah Daerah Kabupaten/Kota yang bersangkutan.

- 3) Tidak memberikan dampak ekonomi yang negatif, pajak tidak mengganggu alokasi sumber-sumber ekonomi dan tidak merintang arus sumber daya ekonomi antar daerah maupun kegiatan eksport-import.
- 4) Potensinya memadai, hasil penerimaan pajak harus lebih besar dari biaya pemungutan.
- 5) Memperhatikan aspek keadilan dan kemampuan masyarakat serta menjaga kelestarian lingkungan.

d. Jenis dan Bagi Hasil Pajak Daerah

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintah di daerah, sering kali jumlah Pendapatan Asli Daerah (PAD) tidak mencukupi seluruh kebutuhan belanja daerah. Salah satu penyebab permasalahan ini adalah karena daerah tidak cukup mampu menggali potensi sumber-sumber PAD atau memang daerah tidak memiliki potensi ekonomi yang dapat diunggulkan (minus).

Menurut Pasal 94 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 (Samudra, 2015:70), hasil penerimaan pajak provinsi sebagian diperuntukkan bagi Daerah Kabupaten/Kota di Wilayah/Provinsi yang bersangkutan dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Hasil penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor diserahkan kepada Kabupaten/Kota sebesar 30%;
- 2) Hasil penerimaan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor diserahkan kepada Kabupaten/Kota sebesar 70%;
- 3) Hasil penerimaan Pajak Rokok diserahkan kepada Kabupaten/Kotasebesar 70%;

- 4) Hasil penerimaan Pajak Air Permukaan diserahkan kepada Kabupaten/Kota sebesar 50%;

Selanjutnya bagian Kabupaten/Kota ditetapkan dengan memerhatikan aspek pemerataan dan/atau potensi antar kabupaten/kota. Ketentuan lebih lanjut mengenai bagi hasil penerimaan Pajak Provinsi yang diperuntukkan bagi Kabupaten/Kota ditetapkan dengan Peraturan Daerah Provinsi.

3. Pemungutan Pajak

a. Penegrtian Pemungutan Pajak

Penerimaan pajak adalah penghasilan yang diperoleh pemerintah yang bersumber dari pajak. tidak hanya sampai pada definisi singkat diatas bahwa dana yang diterima dari kas Negara tersebut akan dipergunakan untuk pengeluaran pemerintah sebesarbesarnya kemakmuran rakyat sebagaimana maksud dari tujuan. Negara yang disepakati oleh pendiri awal Negara ini yaitu mensejahterakan rakyat, menciptakan kemakmuran yang berasaskan kepada keadilan social. Untuk mencapai tujuan yang disepakati oleh para pendiri awal Negara harus melakukan pembangunan di segala bidang.

Sebagai sebuah Negara yang berdasarkan hukum materi/social Indonesia menganut prinsip pemerintah yang menciptakan kemakmuran rakyat. Dalam hal ini, ketersediaan dana yang cukup untuk melakukan pembangunan merupakan factor yang sangat penting. Dalam menjamin ketersediaan dana pembangunan ini salah satunya adalah melakukan pemungutan pajak. peningkatan penerimaan pajak merupakan bentuk tanggung jawab social Negara untuk meningkatkan kesejahteraan terhadap masyarakat luas.

Menurut Hutagaol (2007:325), penerimaan pajak adalah: "sumber penerimaan yang dapat diperoleh secara terus-menerus dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah serta kondisi masyarakat".

Menurut Pasal 1 Angka 3 UU Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2012, "Penerimaan perpajakan adalah semua penerimaan negara yang terdiri atas pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional".

Dari beberapa pendapat menurut para ahli di atas, maka pengertian penerimaan pajak menurut penulis adalah semua penerimaan perpajakan yang digunakan untuk belanja rutin maupun pembangunan negara.

b. Syarat-Syarat Pemungutan Pajak

Tidaklah mudah untuk membebankan pajak pada masyarakat. Bila terlalu tinggi, masyarakat akan enggan membayar pajak. Namun, bila terlalu rendah, maka pembangunan tidak akan berjalan karena dana yang kurang. Agar tidak menimbulkan berbagai masalah, maka pemungutan pajak harus memenuhi berbagai persyaratan.

Menurut Mardiasmo (2013:2) Agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

1) Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta

disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

2) Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Yuridis)

Di Indonesia pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat (2). Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik baginegara maupun warganya.

3) Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4) Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)

Sesuai fungsi budget air, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

5) Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

c. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak merupakan kesatuan prosedur atau cara yang dilakukan dalam pemungutan pajak

Menurut Mardiasmo (2013:7) Sistem pemungutan pajak di Indonesia baik Pajak Pusat maupun Pajak Daerah menganut beberapa sistem antara lain:

1) *Official Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-cirinya:

- a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus
- b) Wajib Pajak bersifat pasif
- c) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus

2) *Self Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya:

- a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri
- b) Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang
- c) 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:

wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

4. Sanksi Perpajakan

Sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena Pemerintah Indonesia memilih menerapkan *self assessment* system dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam Undang-Undang perpajakan yang berlaku agar pelaksanaan pemungutan pajak dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan. Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi karena pajak mengandung unsur pemaksaan. Konsekuensi hukum tersebut adalah penenaan sanksi-sanksi perpajakan.

Menurut Mardiasmo (2013:59) menyatakan bahwa: Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati/dituruti/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Adapun menurut Pasal 1365 KUH Perdata, maka yang dimaksud dengan perbuatan melanggar hukum adalah perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Dalam perbuatan melawan hukum, unsur-unsur kerugian dan ukuran penilaiannya dengan uang dapat diterapkan secara analogis. Dengan demikian,

penghitungan ganti kerugian dalam perbuatan melawan hukum didasarkan pada kemungkinan adanya tiga unsur yaitu biaya, kerugian yang sesungguhnya, dan keuntungan yang diharapkan (bunga). Dan kerugian itu dihitung dengan sejumlah uang

Sanksi hukum terhadap pajak bumi dan bangunan terdiri dari tiga, antara lain sanksi sosial, sanksi administrasi, dan sanksi pidana, yang dapat diuraikan oleh penulis sebagai berikut:

a. Sanksi Sosial

Sanksi sosial yang diberikan hanya khusus berlaku untuk jenis pajak tertentu. Salah satu jenis pajak yang efektif untuk diberikan sanksi sosial bagi para pengemplantangnya adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pajak ini timbul karena seseorang memiliki sebuah rumah atau bangunan yang dikenai pajak. Yang menjadi obyek PBB adalah bumi dan bangunan. Pengertian bumi (tanah dan perairan), serta tubuh bumi (yang berada di bawah permukaan bumi). Dan yang dimaksud dengan bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanamkan atau diletakkan secara tetap pada tanah dan atau perairan di wilayah Republik Indonesia.

Kesepakatan tentang sanksi sosial yang akan diberikan kepada mereka yang lalai atau tidak mau membayar PBB harus merupakan kesepakatan bersama di daerah tersebut sehingga berlaku semacam hukum adat. Sanksi sosial terpisah dari sanksi administrasi dan karenanya lebih bersifat teguran, sindiran, peringatan, dan membuat malu bagi yang terkena sanksi sosial.

b. Sanksi Administrasi

- 1) Apabila wajib pajak terlambat mengembalikan SPOP dan setelah ditegur secara tertulis, SPOP tidak disampaikan juga sebagaimana

ditentukan dalam surat teguran, maka wajib pajak akan ditagih pokok pajaknya ditambah dengan sanksi administrasi berupa denda 25 persen dari pajak terutang.

- 2) Apabila wajib pajak mengisi SPOP tidak sesuai dengan keadaan/kenyataan yang sebenarnya. Dan setelah diadakan pemeriksaan ternyata besar pajak terutang lebih kecil dari perhitungan data yang sebenarnya. Maka wajib pajak akan ditagih dengan jumlah selisih pajak terutang ditambah dengan sanksi administrasi sebesar 25% dari selisih tersebut.
- 3) Apabila wajib pajak tidak membayar/kurang bayar pajak terutang setelah jatuh tempo. Maka wajib pajak akan ditagih sebesar jumlah yang belum dibayar ditambah denda administrasi sebesar 2 persen sebulan.

c. Sanksi Pidana

Sanksi Pidana terhadap pelanggaran dan kejahatan terhadap pajak bumi dan bangunan diatur dalam UU PBB 1985 yang menyebutkan bahwa yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena kealpaan akan dikenakan sanksi. Kalau wajib pajak sudah dikenakan sanksi administrasi tidak boleh dikenakan lagi sanksi pidana, kecuali apabila wajib pajak melakukan perbuatan itu secara berulang-ulang dan menyebabkan kerugian yang relatif besar pada negara. Wajib pajak yang terbukti karena kealpaannya jadi menimbulkan kerugian pada negara, dalam hal:

- 1) Tidak mengembalikan SPOP.

- 2) Mengembalikan SPOP akan tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap. Sanksi pidananya kurungan selama-lamanya 6 bulan atau denda setinggi-tingginya 2 kali pajak yang terutang.

Dan wajib pajak yang terbukti karena kesengajaanya jadi menimbulkan kerugian pada negara, dalam hal:

- 1) Tidak mengembalikan SPOP.
- 2) Mengembalikan SPOP akan tetapi isinya tidak benar dan tidak lengkap.
- 3) Memperlihatkan surat atau dokumen palsu.
- 4) Tidak menyampaikan surat atau dokumen yang diperlukan. Sanksi pidananya, penjara selama-lamanya 2 tahun atau denda setinggi-tingginya 5 kali lipat pajak terutang.

Dan untuk Pejabat yang terkait terbukti dengan sengaja jadi menimbulkan kerugian pada negara dalam hal:

- 1) Memperlihatkan surat/dokumen yang palsu atau dipalsukan. - Tidak menunjukkan atau menyampaikan data/dokumen yang diperlukan. Sanksi pidananya, kurungan selama-lamanya 1 tahun atau denda setinggi tingginya Rp.2.000.000,00. Ancaman pidana bagi wajib pajak atau pejabat yang melakukan lagi tindak pidana di bidang perpajakan sebelum lewat satu tahun sanksi akan dilipatduakan, terhitung sejak ia selesai menjalani sebagian atau seluruh pidana penjara yang dijatuhkan atau sejak denda dibayar

5. Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan cara dari seseorang dalam membantu, mengurus, menyediakan, atau menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang. Sementara itu,

fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara dari petugas pajak dalam memenuhi apa yang dibutuhkan atau diinginkan oleh wajib pajak seputar masalah perpajakannya.

Dalam Dwiyanto (2008:147) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (*costumers*).

Sedangkan Sinambela (2011:6) berpendapat bahwa, kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang dikenal dengan konsep pelayanan prima. Kualitas pelayanan publik merupakan mutu/kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan/masyarakat (*meeting the needs of customers*).

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tergantung pada bagaimana petugas pajak dalam memberikan suatu pelayanan kepada wajib pajak. Ilyas dan Burton (2010) menjelaskan bahwa cara yang dirasa paling baik untuk bisa mengubah sikap masyarakat yang masih kontra dan belum memahami pentingnya membayar pajak adalah melalui pelayanan. Pelayanan fiskus yang baik harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, sehingga wajib pajak bersemangat dalam membayar pajak.

Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan, Supadmi (2015).

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangkapemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan dalam hal perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Kualitas atau mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Sapriadi (2013:74) menyatakan bahwa: Kualitas pelayanan pajak adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu sikap atau pertimbangan global tentang keugan dari suatu pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyedia layanan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

- a. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik.
- b. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan publik.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis jasa yang dibutuhkan publik.

Sedangkan menurut Moenir (2010:88) faktor-faktor yang mendukung pelayanan, sebagai berikut:

- a. Faktor Kesadaran yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggungjawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasinya.
- b. Faktor Aturan yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan/bersangkutan.
- c. Faktor Organisasi merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.
- d. Faktor Pendapatan yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.
- e. Faktor Keterampilan Tugas yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki,

yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis dan kemampuan untuk membuat konsep.

- f. Faktor Sarana yaitu sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan.

Indikator Kualitas Pelayanan Pajak menurut Tjiptono (2014:70), adalah:

- a. Bukti Langsung (*Tangibles*), yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.
- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat dengan cara yang sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), didefinisikan sebagai kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen. Berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa apabila menghadapi masalah berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa tersebut.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu berkaitan dengan pengetahuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel (pemberi jasa) untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko atas jasa yang diterimanya.
- e. Empati (*Emphaty*), yaitu meliputi sikap kontrak personel (pegawai) maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan,

komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi.

6. Pajak Bumi Dan Bangunan

a. Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan

Menurut Suandy (2009 : 64) menyatakan bahwa :“Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang bersifat kebendaan dan besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek atau bumi, tanah dan atau bangunan. Keadaan subjek (siapa yang membayar) tidak ikut menentukan besar pajak.”

Menurut Rahayu (2010 : 272) menyatakan bahwa : “Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang dikenakan terhadap bumi dan bangunan. Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman (termasuk rawa, tambak perairan) serta laut yang ada di wilayah Republik Indonesia. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakkan secara tetap pada tanah dan atau perairan”

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa Pajak Bumi dan Bangunan adalah penerimaan negara yang berasal dari rakyat yang memiliki hak atas kebendaan objek atau bumi, tanah dan atau bangunan.

b. Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan

Yang dimaksud dengan obyek pajak bumi dan bangunan yang dikemukakan oleh Oyok Abunyamin (2010:336) adalah bumi dan bangunan. Bumi adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan, pedalaman, serta laut wilayah Indonesia. Dan tubuh bumi yang berada dibawahnya seperti: sawah, ladang, kebun, pekarangan dan tambang. Dalam menentukan klasifikasi bumi/tanah diperhatikan faktor-faktor sebagai berikut :

- 1) Letak.
- 2) Peruntukan.
- 3) Pemanfaatan.
- 4) Kondisi dan lingkungan.

Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakan secara tetap pada tanah dan/atau bangunan. Dalam hal menentukan klasifikasi bangunan harus diperhatikan faktor-faktor sebagai berikut :

- 1) Bahan yang digunakan.
- 2) Rekayasa.
- 3) Letak.
- 4) Kondisi Lingkungan

Termasuk dalam bangunan adalah :

Jalan lingkungan yang terletak dalam suatu kompleks bangunan seperti hotel, pabrik dan emplasemennya, dan lain-lain yang merupakan satu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut.

- 1) Jalan tol.
- 2) Kolam renang.
- 3) Pagar mewah.
- 4) Tempat olahraga.
- 5) Galangan kapal, dermaga.
- 6) Taman mewah.
- 7) Tempat penampungan/kilang minyak, air dan gas, pipa minyak.
- 8) Fasilitas lain yang memberikan manfaat

Sesuai dengan pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 JO Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 dan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, dikecualikan dari pengenaan PBB adalah:

- 1) Tanah atau bangunan yang digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum dibidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan, dan nasional, yang dimaksudkan untuk tidak memperoleh keuntungan. Contoh obyek yang dikecualikan atau tidak dikenai PBB itu seperti : pesantren atau sejenisnya, sekolah/madrasah, tanah wakaf, rumah sakit pemerintah dan lain-lain.
- 2) Tanah atau bangunan yang digunakan untuk kuburan umum, peninggalan purbakala, atau sejenis dengan itu seperti museum.
- 3) Tanah atau bangunan yang digunakan oleh perwakilan diplomatik atau konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik.
- 4) Tanah yang merupakan hutan lindung , hutan suaka alam, taman nasional, tanah pengembalaan yang dikuasai oleh desa dan tanah negara yang belum dibebani sesuatu hak.
- 5) Bangunan yang digunakan oleh perwakilan organisasi internasional yang ditentukan oleh Menteri Keuangan.
- 6) Digunakan oleh Pemerintah dan Daerah untuk penyelenggaraan pemerintahan (UU No. 28 Tahun 2009 Pasal 77).

Berdasarkan obyeknya PBB dibagi menjadi beberapa sektor yang penanganannya masuk pemerintah pusat atau daerah, yaitu :

- 1) PBB masuk pajak pusat yaitu :

- a) PBB sektor perkebunan
 - b) PBB sektor perhutanan
 - c) PBB sektor pertambangan
- 2) PBB masuk pajak daerah :
- a) PBB sektor perkotaan
 - b) PBB sektor pedesaan

Sesuai dengan pasal 3 ayat (3) dan (4) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 yang telah dirubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 bahwa NJOPTKP adalah batas NJOP atas bumi dan atau bangunan yang tidak kena pajak. Besarnya NJOPTKP untuk setiap daerah Kabupaten/Kota setinggi-tingginya Rp. 24.000.000,- yang mulai pada tanggal 1 Januari 2012 berdasarkan PMK No.67/PMK.03/2011. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 77 ayat (4) dan (5), besarnya Nilai Jual Obyek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) ditetapkan paling rendah Rp. 10.000.000,- untuk setiap wajib pajak. Hal ini berarti setiap daerah berarti diberi keleluasaan untuk menetapkan besaran NJOPTKP yang dipandang sesuai dengan kondisi daerahnya masing-masing, dengan ketentuan momimal Rp. 10.000.000,-. Besaran NJOPTKP ditetapkan daerah kabupaten/kota.

NJOPTKP merupakan suatu batas NJOP dimana wajib pajak tidak terutang pajak. Maksudnya adalah apabila seorang wajib pajak memiliki obyek pajak yang nilainya di bawah NJOPTKP, maka wajib pajak tersebut dibebaskan dari pembayaran pajak. Selain itu, bagi setiap wajib pajak yang memiliki obyek pajak yang nilainya melebihi NJOPTKP, maka penghitungan NJOP sebagai dasar

penghitungan pajak terutang dilakukan dengan terlebih dahulu mengurangi NJOP dengan NJOPTKP.

7. Penelitian Terdahulu

Beberapa Penelitian yang berhubungan dengan Penelitian ini dilakukan sebelumnya seperti tampak pada tabel berikut ini:

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

NO	Nama Penulis	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
1	Sulviana (2017)	Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan P2 Dengan Kondisi Keuangan Sebagai Pemoderasi Di Desa Dlimoyo	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, variabel moderasi yaitu kondisi keuangan wajib pajak tidak memoderasi hubungan antara sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak.
2	Khoirah (2017)	Pengaruh Sanksi, Sosialisasi, Dan Pendapatan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Gandaria	Hasil penelitian menunjukan bahwa, secara parsial variabel sanksi dan pendapatan berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, sedangkan variabel sosialisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. secara simultan, variabel sanksi, sosialisasi, dan pendapatan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan
3	Putra (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBBP2) di	Hasil analisis temuan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak PBBP2 di Dinas Pendapatan Kota Denpasar dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan pajak secara positif dan signifikan dengan hasil R ² sebesar 78,4%. Hasil perhitungan regresi linier sederhana menunjukkan

		Dinas Pendapatan Kota Denpasar Tahun 2015	kepatuhan wajib pajak akan menurun 5,677 apabila kualitas pelayanan konstan. Sebaliknya kepatuhan akan meningkat 0,523 bila kualitas pelayanan meningkat 1%. Dari uji signifikansi diperoleh thitung (18,873) lebih besar dari ttabel (1,984).
4	Pranata (2016)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Bukit Tinggi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak terbukti berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Sanksi Denda Pajak terbukti tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Kualitas Pelayanan Pajak terbukti berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

B. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konseptual ini gunanya untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas. Kerangka ini didapat dari ilmu atau teori yang dipakai sebagai landasan teori yang dipakai sebagai landasan teori yang dihubungkan dengan variabel yang diteliti. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati/dituruti/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

1. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak

Sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena Pemerintah Indonesia memilih menerapkan *self assessment* system dalam rangka pelaksanaan

pemungutan pajak. Pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam Undang-Undang perpajakan yang berlaku agar pelaksanaan pemungutan pajak dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan. Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi karena pajak mengandung unsur pemaksaan. Konsekuensi hukum tersebut adalah pengenaan sanksi-sanksi perpajakan.

Semakin tegasnya sanksi perpajakan yang di berikan maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan semakin tinggi. Menurut Sapriadi (2013). Semakin tinggi sanksi yang diberikan maka wajib pajak akan semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajaknya, karena sanksi pajak dianggap mengurangi pendapatan wajib pajak. Sanksi pajak dianggap sebagai alat preventif untuk mencegah wajib pajak melakukan penggelapan pajak.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak

Kualitas pelayanan juga dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyedia layanan. Menurut Palda dan Hanousek (2002) kemauan wajib pajak untuk membayar pajak sebagian besar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Perasaan senang dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat memicu motivasi dan kepatuhan bagi wajib pajak yang akhirnya dapat meningkatkan penerimaan negara.

3. Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak

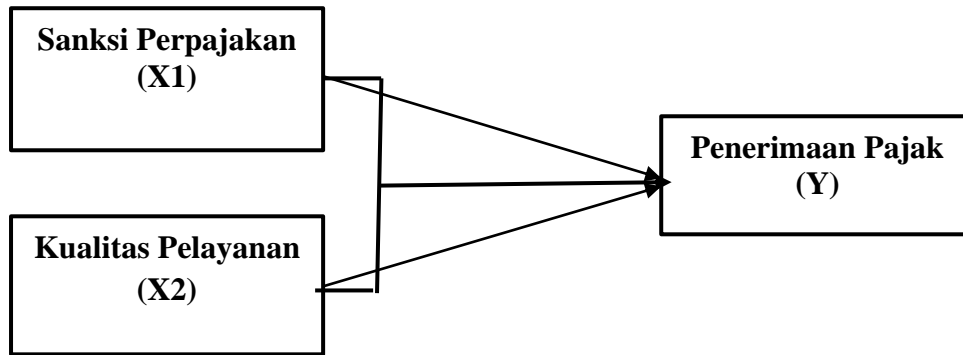
Pemberian sanksi tanpa pandang bulu dan dilaksanakan secara konsekuen merupakan cara yang paling efektif dari keempat hal yang diatas. Wajib pajak akan

patut membayar pajak apabila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Wajib pajak berfikir bahwa sanksi perpajakan yang dikenakan tidaklah menakutkan. Pengenaan sanksi perpajakan bertujuan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan dalam hal perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik. Namun, apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh wajib pajak lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan Ditjen Pajak dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Semakin tegasnya sanksi perpajakan yang di berikan dan diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik maka penerimaan pajak akan semakin meningkat.

Berdasarkan uraian teori dan penelitian sebelumnya maka dapat di gambarkan kerangka konseptual pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar II.1
Kerangka Konseptual

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu penjelasan sementara perilaku atau keadaan tertentu yang telah terjadi. Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara dari pernyataan yang ada pada perumusan masalah penelitian, Juliandi, dkk (2014, hal. 44).

1. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.
3. Sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis pendekatan *assosiatif*. Menurut (Juliandi, dkk, 2015, hal. 86) mengatakan bahwa pendekatan *assosiatif* adalah penelitian yang ingin melihat apakah suatu variabel yang berperan sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap variabel lain yang menjadi variabel terikat.

Adapun topik utama yang menjadi variabel terikat adalah penerimaan pajak, sedangkan variabel bebasnya adalah sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan.

B. Defenisi Operasional

Defenisi operasional, menurut Sugiyono (2018, hal. 31) adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variable yang dapat diukur. Menurut (Juliandi, dkk, 2015, hal. 86) mengatakan definisi oprasional bukanlah definisi/pengertian teoritis, tetapi oprasionalisasi dari variabel, berupa pengukuran atau pengujian suatu variabel. Dalam penelitian ini yang menjadi defenisi operasional adalah

1. Penerimaan Pajak (Y)

Penerimaan pajak adalah penghasilan yang diperoleh pemerintah yang bersumber dari pajak. tidak hanya sampai pada definisi singkat diatas bahwa dana yang diterima dari kas Negara tersebut akan dipergunakan untuk pengeluaran pemerintah sebesarbesarnya kemakmuran rakyat sebagaimana maksud dari tujuan. Negara yang disepakati oleh pendiri awal Negara ini yaitu mensejahterakan rakyat, menciptakan kemakmuran yang berasaskan kepada keadilan social. Untuk

mencapai tujuan yang disepakati oleh para pendiri awal Negara harus melakukan pembangunan di segala bidang.

2. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati/dituruti/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan..

3. Kualitas Pelayanan

Pelayanan dalam hal perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan Jl. Jendral Abdul Haris Nasution No. 32 Medan.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan april 2019 sampai dengan agustust 2019. Adapun jadwal rencana penelitian mulai dari survey lokasi dan objek penelitian hingga penyelesaian penulisan skripsi adalah sebagai beriku

Tabel III.1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian																			
		April 2018				Mei 2019				Juni 2019				Juli 2019				Agustus 2019			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul				■																
2	Riset awal					■	■	■	■												
3	Pembuatan proposal									■	■	■	■								
4	Bimbingan Proposal													■	■	■	■				
5	Seminar Proposal																	■			
6	Penyusunan Sekripsi																		■		
7	Bimbingan Sekripsi																			■	
8	Sidang Meja Hijau																				■

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2018, Hal. 80) menyatakan bahwa, “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karekteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Jadi populasi juga bukan hanya orang, tapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karekteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Adapun populasi didalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak bumi dan bangunan pada tahun 2018 yang terdapat Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan sebanyak 493.534 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2018, hal.81) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlahdan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dikarenakan keterbatasan waktu dan banyaknya wajib pajak pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan, maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini

hanya sebagian dari wajib pajak yang menunggak pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan.

Penelitian jumlah sampel yang diambil sebagai responden dengan menggunakan rumus slovin dalam Sugiono (2018, hal. 83) sebagai berikut :

Adapun persamaan sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir, misalnya 10% atau 0,01.

$$n = \frac{493.534}{1 + (493.534 \cdot 0,1^2)} = 99.9797420761$$

Berdasarkan perhitungan Slovin di atas maka, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 99.9797420761 maka dapat kita bulatkan menjadi 100 orang wajib pajak yang terdaftar pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan pengambilan sample dengan cara teknik *accidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penulis yang bisa dijadikan sebagai pengambilan data. Sampel penelitian ini dibatasi hanya wajib pajak bumi dan bangunan yang terdaftar pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui pengamatan dan wawancara.

1. Wawancara/*Interview*, Menurut Juliandi, *dkk*, (2015, hal. 69) merupakan dialog langsung antara peneliti dengan responden. Wawancara dapat dilakukan apabila jumlah respondennya hanya sedikit. Wawancara tersebut untuk mengetahui permasalahan dari variabel yang akan diteliti. Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada pihak BPPRD. Teknik wawancara digunakan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam tentang beberapa informasi yang relevan dengan penelitian yang digunakan.
2. Studi dokumentasi. Menurut Juliandi, *dkk*, (2015, hal. 70) merupakan catatan tertulis tentang berbagai kegiatan atau peristiwa pada waktu yang lalu dengan cara mengumpulkan data dengan melihat atau mengamati secara langsung suatu objek yang diteliti.
3. Pengamatan/*Obsevasi*. Menurut Juliandi, *dkk*, (2015, hal. 70) adalah kegiatan melihat suatu kondisi secara langsung terhadap objek yang diteliti.
4. Kuisisioner/*angket*, Menurut Juliandi, *dkk*, (2015, hal. 69) kuisisioner merupakan pertanyaan/pernyataan yang disusun peneliti untuk mengetahui pendapat/persepsi responden penelitian tentang suatu variabel yang diteliti, angket ndapat digunakan apabila jumlah responden penelitian cukup banyak. Dimana angket tersebut penulis sebarakan pada pegawai tetap dengan menggunakan skala likert dengan bentuk checklist, dimana setiap pertanyaan mempunyai opsi yaitu:

Tabel III- 2
Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang setuju (TS)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

Sumber : Juliandi dkk (2015, hal. 71)

Selanjutnya angket yang disusun diuji kelayakannya melalui pengujian validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Program yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrument adalah program komputer *Statistical Program For Sosial Science* (SPSS) versi 24,00 yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Dari beberapa daftar pertanyaan (*Questioner*) yang dijawab dan menghitung bahan pengujian Uji validitas menggunakan pendekatan “*single trial administration*” yakni pendekatan sekali atas jalan atas data instrumen yang disebar dan tidak menggunakan pendekatan ulang.

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas butir. Menurut Sugiyono (2018, hal 128), untuk mengetahui apakah perbedaan itu signifikan atau tidak, maka harga *t hitung* tersebut perlu dibandingkan dengan harga *t tabel*. Bila *t hitung* lebih besar dengan *t tabel* maka perbedaan itu signifikan, sehingga instrument dinyatakan valid.

Untuk mengukur validitas setiap butir pertanyaan, maka digunakan teknik korelasi *product moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum x^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

(Sugiyono, 2016, hal. 183)

Dimana:

N	= Banyaknya pasangan pengamatan
$\sum X$	= Jumlah pengamatan variabel X
$\sum Y$	= Jumlah pengamatan variabel Y
$(\sum X^2)$	= Jumlah kuadrat pengamatan variabel X
$(\sum Y^2)$	= Jumlah kadrat pengamatan variabel Y
$(\sum X)^2$	= Kuadrat jumlah pengamatan variabel X
$(\sum Y)^2$	= Kuadrat jumlah pengamatan variabel Y
$\sum XY$	= Jumlah hasil kali variabel X dan Y

Ketentuan apakah suatu butir instrument valid atau tidak adalah melihat nilai probabilitas koefisien korelasinya. Menurut Sugiyono (2018, hal. 183), uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t table. Jika thitung lebih besar dari t table nilai positif maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Dengan cara lain yaitu dilihat dari nilai *sig (2 tailed)* dan membandingkan dengan taraf signifikan (α) yang ditentukan peneliti. Bila nilai *sig (2 tailed)* ≤ 0.05 , maka butir instrument valid, jika nilai *sig (2 tailed)* $\geq 0,05$, maka butir instrument tidak valid.

Selanjutnya untuk menguji reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha* dikatakan reliable bila hasil Alpha $> 0,6$ dengan rumus Alpha sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum Si}{St} \right]$$

(Sugiyono, 2016 hal.132)

Dengan keterangan:

r_{11}	= Reliabilitas intrsumen
$\sum Si$	= Jumlah varians skor tiap- tiap item
St	= Jumlah varians butir
K	= Jumlah item

Jika nilai reliabilitas mendekati 1, maka instrumen penelitian semakin baik. Nilai reliabilitas instrumen menunjukkan tingkat reliabilitas instrumen penelitian sudah memadai karena sudah mendekati 1 (0,50).

F. Teknik Analisis Data

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kuantitatif yakni, menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka- angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut, dengan rumus dibawah ini:

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Juliandi, dkk (2015, hal. 153) “Analisis regresi bertujuan untuk memprediksi perubahan nilai variabel terikat akibat pengaruh dari variabel bebas”. Untuk mengetahui hubungan variabel Independent terhadap variabel dependent digunakan regresi linier berganda rdengan rumus:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

(Juliandi , dkk, 2015 hal 157)

Keterangan:

Y = Penerimaan Pajak

α = Konstanta

β = Koefisien regresi

X_1 = SanksI Perpajakan

X_2 = Kualitas Pelayanan

Sebelum melakukan analisis regresi berganda terlebih dahulu dilakukan uji lolos kendala linier atau uji asumsi klasik.

a. Uji Normalitas

Menurut Juliandi, dkk (2015, hal 160) Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat Apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Untuk mengetahui data berdistribusi normal digunakan uji statistic Kolmogorov-smirnov (K-S). dengan asumsi, bila nilai signifikan < 0.05 berarti distribusi data tidak normal, sebaliknya bila nilai signifikan > 0.05 berarti distribusi data normal. Uji Kolmogrov-smirnov, uji ini bertujuan supaya penelitian ini dapat mengetahui normal atau tidaknya antara variabel independen dengan variabel dependen ataupun keduanya, dapat ditunjukkan bahwa:

$$H_0 = \text{Data residual berdistribusi normal}$$

$$H_\alpha = \text{Data residual tidak berdistribusi normal}$$

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi mempunyai korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

Menurut Juliandi, dkk, (2015, hal. 161), Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen (bebas). Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflasi Factor/VIF*), yang tidak melebihi 4 atau 5. Pendeteksian terhadap Multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat *Variance Inflating Factor/VIF* dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) Bila $VIF > 5$ maka terdapat masalah Multikolinieritas yang serius.
- b) Bila $VIF < 5$ maka tidak terdapat masalah Multikolinieritas yang serius.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Juliandi, dkk, (2015, hal. 161), Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Jika variasi residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut *homokedastisitas*, dan jika varians berbeda disebut *heterokedastisitas*. Model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

Dasar pengambilan keputusannya adalah :

- 1) Jika pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik (poin-poin) menyebar di bawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

2. Pengujian Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui Apakah secara parsial masing-masing variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Rumus yang digunakan untuk uji t Sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Sugiyono (2016, hal. 184)

Keterangan:

t = Nilai t hitung

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

Tahap-tahap:

1) Bentuk pengujian

H_0 : $r_s = 0$, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

H_a : $r_s \neq 0$, artinya terdapat hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

2) Kriteria pengambilan keputusan

H_0 diterima : jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$, $df = n - 2$

H_0 ditolak : jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$

b. Uji F (Simultan)

Uji F ataupun uji signifikansi serentak digunakan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas untuk dapat menjelaskan keragaman variabel tidak terikat, serta untuk mengetahui Apakah semua variabel memiliki koefisien regresi sama dengan nol. Rumus uji F adalah Sebagai berikut:

$$F_h = \frac{r^2/k}{(1 - r^2)(n - k - 1)}$$

Sugiyono (2016, hal.240)

Keterangan:

F_h = Nilai f hitung

r^2 = Koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel Independen

n = Jumlah anggota sampel

Tahap-tahap:

1) Bentuk pengujian

Ho: $r_s = 0$, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y)

Ho : $r_s \neq 0$, artinya terdapat hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y)

2) Kriteria Pengambilan Keputusan

Ho diterima jika $-f_{tabel} \leq f_{hitung} \leq f_{tabel}$, untuk $\alpha = 5\%$

Ho ditolak jika $f_{hitung} > f_{tabel}$, atau $-f_{hitung} < -f_{tabel}$ untuk $\alpha = 5\%$

3. Uji Koefisien Determinasi (R-square)

Nilai R-square dari koefisien determinasi digunakan untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh nilai variabel bebas. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Apabila nilai R-square semakin mendekati satu maka semakin besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Rumus koefisien determinasi adalah Sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Sarwono (2017, hal. 17)

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

r^2 = Nilai Korelasi Berganda

100% = Persentase Kontribusi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengolah data angket dalam bentuk data yang terdiri dari 6 pernyataan untuk variabel Sanksi Perpajakan (X1), 10 pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X2), dan 9 pernyataan untuk variabel Kinerja Karyawan (Y). Angket yang disebarakan ini diberikan kepada 100 orang wajib pajak bumi dan bangun yang terdaftar pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan sebagai responden pada sampel penelitian dengan menggunakan skala likert berbentuk tabel ceklis.

2. Persentase Jawaban Responden

Tabel IV.1
Kriteria Jawaban Responden

Keterangan	Skor
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang setuju (TS)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

Dibawah ini akan dilampirkan persentase jawaban dari setiap pernyataan yg telah disebarakan kepada responden.

a. Persentase Jawaban Variabel Penerimaan Pajak (Y)

Tabel IV.2
Persentase Jawaban Responden Variabel Penerimaan Pajak (Y)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Sudah melakukan pembayaran PBB tepat waktu/sebelum jatuh tempo	0%	4%	16%	58%	22%
2	Tidak memiliki tunggakan PBB	0%	3%	15%	63%	19%
3	Tidak pernah dijatuhi sanksi apapun	0%	3%	12%	63%	22%
4	Telah melakukan pengisian formulir dengan jelas dan benar	0%	3%	2%	69%	26%
5	Penjelasan di surat pemberitahuan pajak terhutang (SPPT) sudah menjelaskan kewajiban-kewajiban wajib pajak	0%	2%	19%	55%	24%
6	Selalu membayar pajak dengan tepat waktu	0%	0%	3%	82%	15%
7	Menjalankan hak dan kewajiban sebagai wajib pajak	0%	11%	9%	63%	17%
8	Bersedia melaporkan informasi tentang pajak apabila petugas membutuhkan informasi	0%	6%	13%	62%	19%
9	Bersikap kooperatif dengan petugas dalam pelaksanaan proses dalam perpajakan	0%	2%	14%	69%	15%

Sumber: SPSS Versi 24.00

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Jawaban responden tentang melakukan pembayaran PBB tepat waktu/sebelum jatuh tempo menjawab setuju sebanyak 58 orang 58,00%
2. Jawaban responden tentang tidak memiliki tunggakan PBB menjawab setuju sebanyak 63 orang 63,00%
3. Jawaban responden tentang tidak pernah dijatuhi sanksi apapun menjawab setuju sebanyak 63 orang 63,00%
4. Jawaban responden tentang melakukan pengisian formulir dengan baik dan benar menjawab setuju sebanyak 69 orang 69,00%
5. Jawaban responden tentang penjelasan di surat pemberitahuan pajak terhutang (SPPT) sudah menjelaskan kewajiban-kewajiban wajib pajak menjawab setuju sebanyak 55 orang 55,00%

6. Jawaban responden tentang selalu membayar pajak dengan tepat waktu menjawab setuju sebanyak 82 orang 82,00%
7. Jawaban responden tentang menjalankan hak dan kewajiban sebagai wajib pajak menjawab setuju sebanyak 63 orang 63,00%
8. Jawaban responden tentang bersedia melaporkan informasi tentang pajak apabila petugas membutuhkan informasi menjawab setuju sebanyak 62 orang 62,00%
9. Jawaban responden tentang bersikap kooperatif dengan petugas dalam pelaksanaan proses dalam perpajakan menjawab setuju sebanyak 69 orang 60,00%.

b. Persentase Jawaban Variabel Sanksi Perpajakan (X1)

Tabel IV.3
Persentase Jawaban Responden Variabel Sanksi Perpajakan (X1)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Sanksi dalam SPT sangat diperlukan.	0%	9%	13%	59%	19%
2	Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan	0%	9%	18%	56%	17%
3	Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.	0%	6%	15%	61%	18%
4	Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan sarana mendidik wajib pajak.	0%	3%	14%	69%	14%
5	Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi	0%	6%	16%	69%	17%
6	Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak tidak dapat dinegosiasikan	0%	3%	0%	76%	21%

Sumber: SPSS Versi 24.00

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Jawaban responden tentang Sanksi dalam SPT sangat diperlukan menjawab setuju sebanyak 59 orang 59,00%
2. Jawaban responden tentang Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan menjawab setuju sebanyak 56 orang 56,00%

3. Jawaban responden tentang Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan menjawab setuju sebanyak 61 orang 61,00%
4. Jawaban responden Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan sarana mendidik wajib pajak menjawab setuju sebanyak 69 orang 69,00%
5. Jawaban responden tentang Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi menjawab setuju sebanyak 61 orang 61,00%
6. Jawaban responden tentang Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak tidak dapat dinegosiasikan menjawab setuju sebanyak 76 orang 76,00%.

c. Persentase Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Tabel IV.4
Persentase Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan(X2)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Petugas Pajak tanggap dan sangat membantu bila Wajib Pajak mengalami kesulitan	0%	3%	15%	63%	19%
2	Petugas Pajak mampu menjelaskan prosedur yang dibutuhkan Wajib Pajak	0%	3%	12%	63%	22%
3	Saya tidak terlalu lama mengantri dalam membayar pajak	0%	3%	2%	69%	26%
4	Saya menerima SPT tepat waktu	0%	3%	6%	65%	26%
5	Petugas selalu sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak	0%	5%	11%	60%	24%
6	Petugas tanggap atas keluhan yang disampaikan oleh wajib pajak.	0%	5%	13%	61%	21%
7	Informasi yang diberikan petugas pelayanan dapat dipercaya	0%	4%	7%	64%	25%
8	Pengetahuan dan rasa tanggung jawab petugas akan tugas-tugas bidang yang ditangani	0%	2%	17%	57%	24%
9	Petugas memberikan perhatian yang tulus/ikhlas kepada wajib pajak	0%	4%	11%	57%	28%
10	Petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak.	0%	2%	11%	64%	23%

Sumber: SSPS Versi 24.00

1. Jawaban responden tentang petugas pajak tanggap dan sangat membantu bila wajib pajak mengalami kesulitan menjawab setuju sebanyak 63 orang 63,00%

2. Jawaban responden tentang petugas pajak mampu menjelaskan prosedur yang dibutuhkan wajib pajak menjawab setuju sebanyak 63 orang 63,00%
3. Jawaban responden tentang tidak terlalu lama mengantri dalam membayar pajak menjawab setuju sebanyak 69 orang 69,00%
4. Jawaban responden tentang menerima SPT tepat waktu menjawab setuju sebanyak 65 orang 65,00%
5. Jawaban responden tentang Petugas selalu sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak menjawab setuju sebanyak 60 orang 60,00%
6. Jawaban responden tentang Petugas tanggap atas keluhan yang disampaikan oleh wajib pajak menjawab setuju sebanyak 61 orang 61,00%
7. Jawaban responden tentang Informasi yang diberikan petugas pelayanan dapat dipercaya menjawab s etuju sebanyak 64 orang 64,00%
8. Jawaban responden Pengetahuan dan rasa tanggung jawab petugas akan tugas-tugas bidang yang ditangani menjawab setuju sebanyak 57 orang 57,00%
9. Jawaban responden tentang Petugas memberikan perhatian yang tulus/ikhlas kepada wajib pajak menjawab setuju sebanyak 57 orang 57,00%
10. Jawaban responden tentang Petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak menjawab setuju sebanyak 57 orang 57,00%

3. Uji Asumsi Klasik

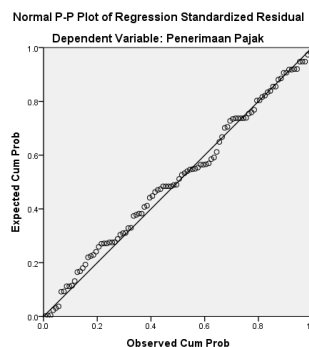
Tujuan dilakukannya uji asumsi klasik adalah untuk mengetahui Apakah suatu variabel bormal atau tidak. Normal disini dalam arti mempunyai distribusi data yang normal. Normal atau tidaknya data berdasarkan patokan distribusi normal

data dengan *mean* dan standar deviasi yang sama. Jadi asumsi klasik pada dasarnya memiliki kriteria-kriteria sebagai berikut.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui Apakah variabel dalam sebuah model regresi, yaitu variabel terikat dan variabel bebas berdistribusi secara normal atau tidak.

Gambar IV.1
Hasil Uji Normalitas



Sumber: SPSS Versi 24.00

Berdasarkan gambar IV.1 di atas dapat dilihat bahwa data menyebar mengikuti garis diagonal artinya data antara variabel dependen dan variabel independennya memiliki hubungan atau distribusi yang normal atau memenuhi uji asumsi normalitas.

Salah satu uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik *Kolmogrov Smirnov* (K-S). Pengujian ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen dan variabel dependen atau keduanya berdistribusi normal atau tidak normal. uji *Kolmogrov Smirnov* yaitu Asymp, Sig. lebih kecil dari 0,05 (Asymp, Sig. < 0,05 adalah tidak normal).

Tabel IV. 6
Hasil Uji Kolmogorov-smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Predicted Value
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	32.0700000
	Std. Deviation	3.13987666
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.063
	Negative	-.101
Test Statistic		.101
Asymp. Sig. (2-tailed)		.114 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: SPSS Versi 24.00

Berdasarkan tabel IV.6 diatas dapat diketahui bahwa nilai K-S variabel sanksi perpajakan, kualitas peyanaan dan penerimaan pajak telah berdistribusi secara normal karena dari masing-masing variabel memiliki probabilitas lebih dari 0,05 yaitu $0,101 > 0,05$

Nilai masing-masing variabel yang telah memenuhi standar yang telah ditetapkan dapat dilihat pada baris *Asymp. Sig. (2-tailed)* dari baris tersebut nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,114. Ini menunjukkan variabel berdistribusi secara normal.

b. Multikolenitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi diantaranya variabel bebas, dengan ketentuan :

- 1) Bila *Tolerance* < 0,1 atau sama dengan *VIF* > 5 maka terdapat masalah multikolinearitas yang serius.
- 2) Bila *Tolerance* > 0,1 atau sama dengan *VIF* < 5 maka tidak terdapat masalah multikolinearitas.

Dengan SPSS versi 24.00 maka dapat diperoleh hasil uji multikolinearitas sebagai berikut :

Tabel IV.5
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Sanksi Perpajakan	.466	2.148
	Kualitas Pelayanan	.466	2.148

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

Sumber: SPSS Versi 24

Berdasarkan tabel IV.6 diatas dapat diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk variabel sanksi perpajakan (X_1) sebesar 2.148 dan variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 2.148. Dari masing-masing variabel independen memiliki nilai yang lebih besar dari nilai 5. Demikian juga nilai *Tolerance* pada variabel sanksi perpajakan (X_1) sebesar 0,466 dan variabel Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar 0,466. Dari masing-masing variabel nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen yang di indikasikan dari nilai *tolerance* setiap variabel independen lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih besar dari 5.

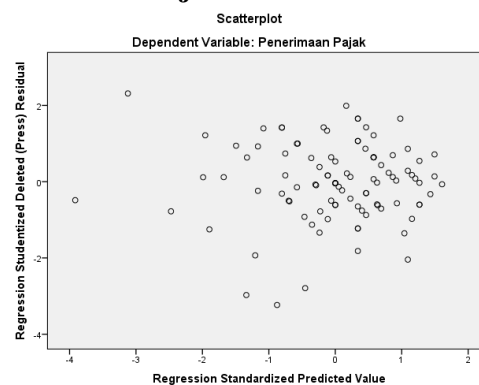
c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *varians* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mengetahui apakah terjadi atau tidak terjadi heterokedastisitas dalam model regresi penelitian ini, analisis yang dilakukan adalah dengan metode informal. Metode informal dalam pengujian heterokedastisitas yakni metode grafik dan metode *Scatterplot*. Dasar analisis yaitu sebagai berikut :

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik membentuk suatu pola yang teratur maka telah terjadi heterokedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar tidak teratur, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Dengan SPSS versi 24.00 maka dapat diperoleh hasil uji heterokedastisitas sebagai berikut :

Gambar IV.2
Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: SPSS Versi 24.00

Bentuk gambar IV.2 diatas, dapat dilihat bahwa penyebaran residual adalah tidak teratur dan tidak membentuk pola. Hal tersebut dapat dilihat pada titik-titik atau plot yang menyebar. Kesimpulan yang bisa diambil adalah bahwa tidak terjadi heterokedastisitas

4. Regresi Linier Berganda

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh hubungan antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Penelitian ini memiliki dua variabel independen, yaitu karakteristik pekerjaan, konflik kejadian satu variabel dependen yaitu kinerja.

Tabel IV.6
Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.638	1.772		2.617	.010
	Sanksi Perpajakan	.550	.074	.534	7.391	.000
	Kualitas Pelayanan	.356	.063	.405	5.609	.000

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

Sumber: SPSS Versi 24

Dari tabel IV.6 diatas diketahui nilai-nilai sebagai berikut :

- a Konstanta = 4.638
- b Sanksi perpajakan = 0.550
- c Kualitas Pelayanan = 0.356

Hasil tersebut dimasukkan kedalam persamaan regresi linier berganda sehingga diketahui persamaan berikut :

$$Y = 4.638 + 0.550X_1 + 0.356X_2$$

Jadi persamaan diatas bermakna jika :

- a. Persamaan regresi berganda diatas, diketahui mempunyai konstanta sebesar 4.638. Menunjukkan bahwa jika independen yaitu Sanksi Perpajakan (X_1) Kualitas Pelayanan (X_2) dalam keadaan konstan atau tidak mengalami perubahan (sama dengan nol), maka kinerja(Y) adalah sebesar 4.638.

- b. Sanksi Perpajakan mempunyai koefisien regresi sebesar 0,550 menyatakan bahwa apabila sanksi perpajakan ditingkatkan 1% (dengan asumsi bahwa nilai koefisien variabel lain tetap atau tidak berubah) maka nilai penerimaan pajak akan meningkat sebesar 0.550. Namun sebaliknya, jika sanksi perpajakan turun 1% (dengan asumsi bahwa nilai koefisien variabel lain tetap atau tidak berubah), maka akan menurunkan penerimaan pajak sebesar 0.550.
- c. Kualitas Pelayanan mempunyai koefisien regresi sebesar 0,356 menyatakan bahwa apabila kualitas pelayanan ditingkatkan 1% (dengan asumsi bahwa nilai koefisien variabel lain tetap atau tidak berubah) maka penerimaan pajak akan meningkat sebesar 0.356. Namun sebaliknya, jika kualitas pelayanan turun 1% (dengan asumsi bahwa nilai koefisien variabel lain tetap atau tidak berubah), maka akan menurunkan penerimaan pajak sebesar 0.356.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji statistik t dilakukan dengan cara melihat nilai t hitung terhadap t tabel. Apabila t dihitung $>$ nilai t tabel, maka H_0 ditolak (tidak dapat pengaruh secara parsial). Uji statistik t dapat juga dilakukan dengan melihat probability value $<$ 0,05, maka H_0 ditolak atau H_a diterima (terdapat pengaruh secara parsial) dan apabila probability value $>$ 0,05, maka H_0 diterima atau H_0 ditolak (tidak terdapat pengaruh secara parsial).

Berdasarkan hasil pengelolaan data dengan SPSS versi 24.00 maka diperoleh hasil uji statistik t sebagai berikut:

Tabel IV.7
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.638	1.772		2.617	.010
	Sanksi Perpajakan	.550	.074	.534	7.391	.000
	Kualitas Pelayanan	.356	.063	.405	5.609	.000

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

Sumber: SPSS Versi 24.00

Hasil pengujian statistik 1 pada tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh Sanksi Perpajakan (X1) Terhadap Penerimaan Pajak (Y)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan berpengaruh secara individual (parsial) mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap penerimaan pajak. Untuk kriteria uji t dilakukan pada tingkat $\alpha = 0,05$ dengan nilai t untuk $n = 100 - 2 = 98$ adalah 1.984. $t_{hitung} = 7.391$ dan $t_{tabel} = 1.984$

Nilai t_{hitung} untuk variabel sanksi perpajakan adalah 7.391 dan t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 1.984. dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikan sanksi perpajakan sebesar $0.000 < 0.05$ artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa H_0 ditolak (H_a diterima) menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara sanksi perpajakan terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Penerimaan Pajak (Y)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara individual (parsial) mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap penerimaan pajak. Untuk kriteria uji t dilakukan pada tingkat $\alpha = 0,05$ dengan nilai t untuk $n = 100 - 2 = 98$ adalah 1.984. $t_{hitung} = 5.609$ dan $t_{tabel} = 1.984$

Nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan adalah 6.906 dan t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 1.984. dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikan kualitas pelayanan sebesar $0.000 < 0.05$ artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa H_0 ditolak (H_a diterima) menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F digunakan untuk menunjukkan pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel independen. Uji statistik F dilakukan dengan cara melihat nilai F hitung terhadap F tabel. Apabila F hitung $>$ nilai F tabel, maka H_0 ditolak atau H_a diterima (terdapat pengaruh secara parsial) dan apabila nilai F hitung $<$ nilai tabel, maka H_0 diterima atau H_a ditolak (tidak terdapat pengaruh secara parsial). Uji statistik f juga dapat dilakukan dengan melihat probability value $> 0,05$, maka H_0 diterima atau H_a ditolak (tidak terdapat pengaruh secara simultan).

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS versi 24.00, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel IV.8
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	976.024	2	488.012	157.535	.000 ^b
	Residual	300.486	97	3.098		
	Total	1276.510	99			
a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan						

Sumber: SPSS Versi 24.00

$$F_{\text{tabel}} = 100 - 2 - 1 = 97$$

$$F_{\text{hitung}} = 157.535 \text{ dan } F_{\text{tabel}} = 3.09$$

Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} sebesar 157.535 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000. Sedangkan nilai F_{tabel} diketahui sebesar 3.09. berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$ ($157.535 > 3.09$) artinya H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.

6. Koefisien Determasi

Nilai R-square dari koefisien determinasi digunakan untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh nilai variabel bebas. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Apabila nilai R-square semakin mendekati satu maka semakin besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut hasil pengujian statistiknya :

Tabel IV.9
Hasil Uji Koefisien Determasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.874 ^a	.765	.760	1.76006
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan				
b. Dependent Variable: Penerimaan Pajak				

Sumber: SPSS Versi 24.00

$$D = R^2 \times 100\%$$

$$D = 0.874 \times 100\%$$

$$= 87.4\%$$

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai dari R square sebesar 0.874 yang berarti 87.4% dan hal ini menyatakan bahwa variabel sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan besar 87.4% untuk mempengaruhi variabel penerimaan pajak. Selanjutnya selisih $100\% - 87.4\% = 12.6\%$. hal ini menunjukkan 12.6% tersebut adalah variabel lain yang tidak berkontribusi terhadap penelitian penerimaan pajak.

B. Pembahasan

Hasil temuan dalam penelitian ini adalah mengenai hasil temuan penelitian ini terhadap kesesuaian teori, pendapat maupun penelitian terdahulu yang telah dikemukakan hasil penelitian sebelumnya serta pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal-hal tersebut. Berikut ini ada tiga bagian utama yang akan dibahas dalam analisis hasil temuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak

Berdasarkan penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh sanksi perpajakan terhadap penerimaan pajak dimana diperoleh Nilai t_{hitung} untuk variabel sanksi perpajakan adalah 7.391 dan t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 1.984. dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikan sanksi perpajakan sebesar $0.000 < 0.05$ artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa H_0 ditolak (H_a diterima) menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara sanksi perpajakan terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.

Artinya sanksi perpajakan mampu meningkatkan penerimaan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan, dimana semakin tegasnya sanksi perpajakan yang di berikan maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan semakin tinggi. Pemberian sanksi tanpa pandang bulu dan dilaksanakan secara konsekuen merupakan cara yang paling efektif dari keempat hal yang diatas. Wajib pajak akan patuh membayar pajak apabila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Wajib pajak berfikir bahwa sanksi perpajakan yang dikenakan tidaklah menakutkan. Pengenaan sanksi perpajakan bertujuan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena Pemerintah Indonesia memilih menerapkan *self assessment* system dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam Undang-Undang perpajakan yang berlaku agar pelaksanaan pemungutan pajak dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan. Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi karena pajak mengandung unsur pemaksaan. Konsekuensi hukum tersebut adalah pengenaan sanksi-sanksi perpajakan.

Menurut Sapriadi (2013) semakin tinggi sanksi yang diberikan maka wajib pajak akan semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, karena sanksi pajak dianggap mengurangi pendapatan wajib pajak. Sanksi pajak dianggap sebagai alat preventif untuk mencegah wajib pajak melakukan penggelapan pajak.

Menurut Mardiasmo (2013:59) menyatakan bahwa: Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan

(norma perpajakan) akan ditaati/dituruti/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sulviana (2017) menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak

Berdasarkan penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap penerimaan pajak dimana diperoleh Nilai t_{hitung} untuk variabel sanksi perpajakan adalah 7.391 dan t_{tabel} dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 1.984. dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikan sanksi perpajakan sebesar $0.000 < 0.05$ artinya dari hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa H_0 ditolak (H_a diterima) menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara sanksi perpajakan terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.

Artinya kualitas pelayanan mampu meningkatkan penerimaan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. Dimana pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik. Namun, apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh wajib pajak lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan Ditjen Pajak dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan dalam hal perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Menurut Palda dan Hanousek (2002) kemauan wajib pajak untuk membayar pajak sebagian besar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Perasaan senang dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat memicu motivasi dan kepatuhan bagi wajib pajak yang akhirnya dapat meningkatkan penerimaan negara.

Menurut Sapriadi (2013, hal. 74) menyatakan bahwa: Kualitas pelayanan pajak adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putra (2016) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.

3. Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak

Berdasarkan penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap penerimaan pajak dimana diperoleh F_{hitung} sebesar 157.535 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000. Sedangkan nilai F_{tabel} diketahui sebesar 3.09. berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($157.535 > 3.09$) artinya H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.

Artinya sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mampu meningkatkan penerimaan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. Dimana Pemberian sanksi tanpa pandang bulu dan dilaksanakan secara konsekuen merupakan cara yang paling efektif dari keempat hal yang diatas. Wajib pajak akan patut membayar pajak apabila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Wajib pajak berfikir bahwa sanksi perpajakan yang dikenakan tidaklah menakutkan. Pengenaan sanksi perpajakan bertujuan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan dalam hal perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak

dan dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik. Namun, apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh wajib pajak lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan Ditjen Pajak dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Semakin tegasnya sanksi perpajakan yang di berikan dan diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik maka penerimaan pajak akan semakin meningkat.

Penerimaan pajak adalah penghasilan yang diperoleh pemerintah yang bersumber dari pajak. tidak hanya sampai pada definisi singkat diatas bahwa dana yang diterima dari kas Negara tersebut akan dipergunakan untuk pengeluaran pemerintah sebesarbesarnya kemakmuran rakyat sebagaimana maksud dari tujuan. Negara yang disepakati oleh pendiri awal Negara ini yaitu mensejahterakan rakyat, menciptakan kemakmuran yang berasaskan kepada keadilan social. Untuk mencapai tujuan yang disepakati oleh para pendiri awal Negara harus melakukan pembangunan di segala bidang.

Menurut Hutagaol (2007:325), penerimaan pajak adalah: "sumber penerimaan yang dapat diperoleh secara terus-menerus dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah serta kondisi masyarakat".

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pranata (2016) menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi denda

pajak, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kota Bukit Tinggi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai Pengaruh

Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan adalah sebagai berikut:

1. Secara parsial sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah kota Medan.
2. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah kota Medan.
3. Secara simultan sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak bumi dan bangunan pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah kota Medan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dalam hal ini penulis dapat menyarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah kota Medan agar lebih meningkatkan ketegasan sanksi perpajakan.
2. Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah kota Medan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak.
3. Dalam meningkatkan penerimaan pajak bumi dan bangunan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah kota Medan agar lebih memperhatikan faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi penerimaan pajak tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahmid, N., & Wahyudi, H. (2018). Pengaruh Pemungutan Pajak Hotel dan Pajak Hiburan Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kota Medan. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 18 (1), 14-26.
- Diaz, P. (2013). *Perpajakan Indonesia* Edisi 2 Revisi. Mitra Wicana Media
- Doni, S. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang). *Jurnal Universitas Negeri Padang* : 1-16.
- Dwiyanto. A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan*. Publik. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Fajariani. (2013). “Analisis Pengenaan Tarif Pajak Progresif Pada Pajak Kendaraan Bermotor Berdasarkan The Four Maxims”. *Jurnal Akuntansi*. Universitas Negeri Surabaya : 1-14.
- Hanum. Z. (2018). Analisis Penyampaian SPT Masa Dan Jumlah Wajib Pajak Badan Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajaks Penghasilan Pasal 21 Di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan*, 18 (2). 123-133
- Herry, P. (2010). *Dasar-Dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak* : Penerbit Erlangga.
- Hutagaol, J. (2007). *Perpajakan Isu-isu Kontemporer*, Jakarta: Graha Ilmu.
- Ilyas, W B., & Richard, B. (2010). *Hukum Pajak*. Salemba Empat, Jakarta
- Jaman, A. P., & Wayan, I (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Kereliasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 14 (2), 151-160.
- Juliandi, A., Irfan., & Manurung, S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi*. Cetakan Pertama. Medan: UMSU PRESS
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003.
- Lidya, O. W. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA*, 1 (3), 960-970
- Lubis, H. Z. (2019) Pengaruh Modernisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT (Studi Empires Pada KPP Pratama Medan Petisah). *Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi*, 2 (2), 65-72.

- Mardiasmo. (2013). *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Moenir. (2010). *Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi. Aksara..
- Nadwatul, K. (2017) Sosialisasi, Dan Pendapatan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Gandaria. *Skripsi Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Palda, F., & Jan, H. (2002). *Journal of Quality of Government Services and the Civic Duty to Pay Taxes in the Czech and Slovak Republics, and other Transition Countries*.
- Putra, B. D. A. (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBBP2) di Dinas Pendapatan Kota Denpasar Tahun 2015. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana*, 1-7.
- Teuku, A. P. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Denda Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Bukit Tinggi. *Jurnal Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta*, 1-15.
- Samudra, A. A. (2015). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Siahaan, M. P. (2010). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sinambela, L.P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Supadmi. (2010). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*. 1-12.
- Sulviana, E., Diana P. P., & Hartono. (2017) Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan P2 Dengan Kondisi Keuangan Sebagai Pemoderasi Di Desa Dlimoyo. *Jurnal urusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang*, 1-15
- Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi.

Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang KUHP dan peraturan pelaksanaannya Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2012.

Pernyataan Penerimaan Pajak(Y)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya sudah melakukan pembayaran PBB tepat waktu/sebelum jatuh tempo					
2	Saya tidak memiliki tunggakan PBB					
3	Saya tidak pernah dijatuhi sanksi apapun					
4	Saya telah melakukan pengisian formulir dengan jelas dan benar					
5	Penjelasan di surat pemberitahuan pajak terhutang (SPPT) sudah menjelaskan kewajiban-kewajiban wajib pajak					
6	Saya selalu membayar pajak dengan tepat waktu					
7	Saya menjalankan hak dan kewajiban sebagai wajib pajak					
8	Saya bersedia melaporkan informasi tentang pajak apabila petugas membutuhkan informasi					
9	Saya bersikap kooperatif dengan petugas dalam pelaksanaan proses dalam perpajakan					

Penerapan Sanksi Perpajakan (X1)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Sanksi dalam SPT sangat diperlukan.					
2	Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan					
3	Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.					
4	Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan sarana mendidik wajib pajak.					
5	Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi					
6	Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak tidak dapat dinegosiasikan					

Pernyataan Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Petugas Pajak tanggap dan sangat membantu bila Wajib Pajak mengalami kesulitan					
2	Petugas Pajak mampu menjelaskan prosedur yang dibutuhkan Wajib Pajak					
3	Saya tidak terlalu lama mengantri dalam membayar pajak					
4	Saya menerima SPT tepat waktu					
5	etugas selalu sigap dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi wajib pajak					
6	Petugas tanggap atas keluhan yang disampaikan oleh wajib pajak.					
7	Informasi yang diberikan petugas pelayanan dapat dipercaya					
8	Pengetahuan dan rasa tanggung jawab petugas akan tugas-tugas bidang yang ditangani					
9	Petugas memberikan perhatian yang tulus/ikhlas kepada wajib pajak					
10	Petugas selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak.					

```

REGRESSION
  /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y
  /METHOD=ENTER X1 X2
  /SCATTERPLOT=(*SDRESID ,*ZPRED)
  /RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)
  /CASEWISE PLOT(ZRESID) OUTLIERS(3)
  /SAVE PRED.

```

Regression

Notes		
Output Created	28-AUG-2019 07:59:34	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax	REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X1 X2 /SCATTERPLOT=(*SDRESID ,*ZPRED) /RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID) /CASEWISE PLOT(ZRESID) OUTLIERS(3) /SAVE PRED.	
Resources	Processor Time	00:00:02,53
	Elapsed Time	00:00:00,99
	Memory Required	1660 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	904 bytes
Variables Created or Modified	PRE_2	Unstandardized Predicted Value

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Penerimaan Pajak	32.0700	3.59083	100
Sanksi Perpajakan	23.5800	3.48208	100
Kualitas Pelayanan	40.6500	4.08835	100

Correlations				
		Penerimaan Pajak	Sanksi Perpajakan	Kualitas Pelayanan
Pearson Correlation	Penerimaan Pajak	1.000	.830	.795
	Sanksi Perpajakan	.830	1.000	.731
	Kualitas Pelayanan	.795	.731	1.000
Sig. (1-tailed)	Penerimaan Pajak	.	.000	.000
	Sanksi Perpajakan	.000	.	.000
	Kualitas Pelayanan	.000	.000	.
N	Penerimaan Pajak	100	100	100
	Sanksi Perpajakan	100	100	100
	Kualitas Pelayanan	100	100	100

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak			
b. All requested variables entered.			

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson	
					R Square Change	F Change	df1	df2		Sig. F Change
1	.874 ^a	.765	.760	1.76006	.765	157.535	2	97	.000	1.003
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan										
b. Dependent Variable: Penerimaan Pajak										

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	976.024	2	488.012	157.535	.000 ^b
	Residual	300.486	97	3.098		
	Total	1276.510	99			
a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan						

Coefficients ^a													
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
		1	(Constant)	4.638			1.772		2.617	.010	1.120	8.155	
	Sanksi Perpajakan	.550	.074	.534	7.391	.000	.402	.698	.830	.600	.364	.466	2.148
	Kualitas Pelayanan	.356	.063	.405	5.609	.000	.230	.482	.795	.495	.276	.466	2.148
a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak													

Collinearity Diagnostics ^a						
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Sanksi Perpajakan	Kualitas Pelayanan
1	1	2.986	1.000	.00	.00	.00
	2	.011	16.767	.46	.46	.00
	3	.003	31.163	.53	.54	1.00

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

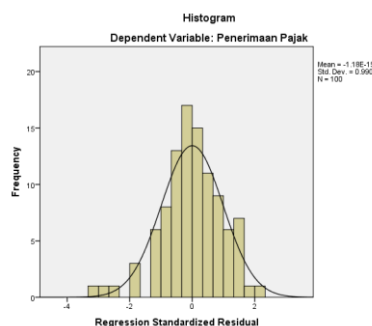
Casewise Diagnostics ^a				
Case Number	Std. Residual	Penerimaan Pajak	Predicted Value	Residual
5	-3.022	24.00	29.3186	-5.31863

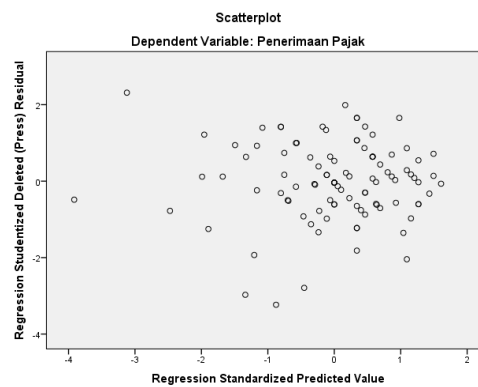
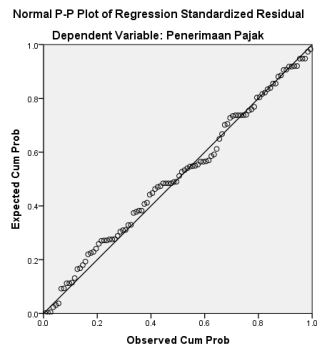
a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	19.7764	37.1162	32.0700	3.13988	100
Std. Predicted Value	-3.915	1.607	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.179	.896	.282	.116	100
Adjusted Predicted Value	19.9470	37.1214	32.0699	3.14589	100
Residual	-5.31863	3.73407	.00000	1.74219	100
Std. Residual	-3.022	2.122	.000	.990	100
Stud. Residual	-3.086	2.264	.000	1.009	100
Deleted Residual	-5.54862	4.25206	.00013	1.81066	100
Stud. Deleted Residual	-3.233	2.314	-.003	1.024	100
Mahal. Distance	.031	24.664	1.980	3.339	100
Cook's Distance	.000	.237	.013	.035	100
Centered Leverage Value	.000	.249	.020	.034	100

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

Charts





NPART TESTS
/K-S (NORMAL) =PRE_2
/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

Notes		
Output Created	28-AUG-2019 08:00:03	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax	NPART TESTS /K-S(NORMAL)=PRE_2 /MISSING ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02
	Number of Cases Allowed ^a	393216
a. Based on availability of workspace memory.		

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Predicted Value
--	--------------------------------

X4	Pearson Correlation	.414**	.481**	.603**	1	.624**	.513**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.471**	.635**	.625**	.624**	1	.450**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.482**	.458**	.562**	.513**	.450**	1	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Sanksi Perpajak	Pearson Correlation	.792**	.876**	.871**	.740**	.798**	.694**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes		
Output Created	28-AUG-2019 08:04:06	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.884	6

```

NEW FILE.
DATASET NAME DataSet2 WINDOW=FRONT.
CORRELATIONS
/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 JLM
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

Notes		
Output Created	28-AUG-2019 08:06:20	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 JLM /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

[DataSet2]

Correlations												
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	Kualitas Pelayanan
X1	Pearson Correlation	1	.459**	.641**	-.085	.041	.140	.241*	.275**	.244*	.371**	.549**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.403	.685	.165	.016	.006	.014	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.459**	1	.324**	.033	.257**	.203*	.401**	.272**	.294**	.383**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.746	.010	.043	.000	.006	.003	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.641**	.324**	1	-.039	.211*	.165	.245*	.176	.076	.271**	.500**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.703	.035	.100	.014	.080	.454	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	-.085	.033	-.039	1	.428**	.363**	.351**	.277**	.016	-.171	.371**

	Sig. (2-tailed)	.403	.746	.703		.000	.000	.000	.005	.878	.089	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.041	.257**	.211*	.428**	1	.626**	.506**	.461**	.343**	.205*	.703**
	Sig. (2-tailed)	.685	.010	.035	.000		.000	.000	.000	.000	.041	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.140	.203*	.165	.363**	.626**	1	.580**	.410**	.373**	.257**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.165	.043	.100	.000	.000		.000	.000	.000	.010	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.241*	.401**	.245*	.351**	.506**	.580**	1	.432**	.339**	.254*	.740**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.014	.000	.000	.000		.000	.001	.011	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	.275**	.272**	.176	.277**	.461**	.410**	.432**	1	.228*	.061	.615**
	Sig. (2-tailed)	.006	.006	.080	.005	.000	.000	.000		.023	.544	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X9	Pearson Correlation	.244*	.294**	.076	.016	.343**	.373**	.339**	.228*	1	.449**	.582**
	Sig. (2-tailed)	.014	.003	.454	.878	.000	.000	.001	.023		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X10	Pearson Correlation	.371**	.383**	.271**	-.171	.205*	.257**	.254*	.061	.449**	1	.515**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006	.089	.041	.010	.011	.544	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.549**	.608**	.500**	.371**	.703**	.710**	.740**	.615**	.582**	.515**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	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).

RELIABILITY

```

/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Reliability

Notes		
Output Created	28-AUG-2019 08:06:36	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	

Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.795	10

Warning # 849 in column 23. Text: in_ID
The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter.
It could
not be mapped to a valid backend locale.

Your temporary usage period for IBM SPSS Statistics will expire in 5969 days.

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 JLM
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Notes		
Output Created	28-AUG-2019 10:47:24	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.

Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 JLM /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,04

[DataSet0]

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Penerimaan Pajak
Y1	Pearson Correlation	1	.642**	.504**	.457**	.439**	.209*	.490**	.272**	.268**	.740**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.037	.000	.006	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.642**	1	.459**	.641**	.434**	.444**	.388**	.156	.363**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.122	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.504**	.459**	1	.324**	.330**	.418**	.350**	.302**	.441**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.001	.000	.000	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.457**	.641**	.324**	1	.365**	.358**	.450**	.112	.259**	.659**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000	.000	.000	.266	.009	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.439**	.434**	.330**	.365**	1	.478**	.206*	.133	.116	.447**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000	.040	.189	.251	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	.209*	.444**	.418**	.358**	.478**	1	.259**	.123	.136	.489**
	Sig. (2-tailed)	.037	.000	.000	.000	.000		.009	.224	.178	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y7	Pearson Correlation	.490**	.388**	.350**	.450**	.206*	.259**	1	.571**	.411**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.040	.009		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y8	Pearson Correlation	.272**	.156	.302**	.112	.133	.123	.571**	1	.415**	.587**
	Sig. (2-tailed)	.006	.122	.002	.266	.189	.224	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y9	Pearson Correlation	.268**	.363**	.441**	.259**	.116	.136	.411**	.415**	1	.618**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.000	.009	.251	.178	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Penerimaan Pajak	Pearson Correlation	.740**	.752**	.702**	.659**	.447**	.489**	.767**	.587**	.618**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	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).

RELIABILITY

```

/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

```

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes		
Output Created	28-AUG-2019 10:47:42	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.828	9

DATASET ACTIVATE DataSet1.
 FREQUENCIES VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6
 /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes		
Output Created	28-AUG-2019 08:11:26	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

[DataSet1]

Statistics							
		X1	X2	X3	X4	X5	X6
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

X1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	9	9.0	9.0	9.0
	KS	13	13.0	13.0	22.0
	S	59	59.0	59.0	81.0
	SS	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	9	9.0	9.0	9.0
	KS	18	18.0	18.0	27.0
	S	56	56.0	56.0	83.0
	SS	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	6.0	6.0	6.0
	KS	15	15.0	15.0	21.0
	S	61	61.0	61.0	82.0
	SS	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	KS	14	14.0	14.0	17.0
	S	69	69.0	69.0	86.0
	SS	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X5					
----	--	--	--	--	--

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	6.0	6.0	6.0
	KS	16	16.0	16.0	22.0
	S	61	61.0	61.0	83.0
	SS	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	S	76	76.0	76.0	79.0
	SS	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

```

DATASET ACTIVATE DataSet2.
FREQUENCIES VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10
/ORDER=ANALYSIS.

```

Frequencies

Notes		
Output Created	28-AUG-2019 08:11:54	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 /ORDER=ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02

[DataSet2]

Statistics											
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

X1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0

	KS	15	15.0	15.0	18.0
	S	63	63.0	63.0	81.0
	SS	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	KS	12	12.0	12.0	15.0
	S	63	63.0	63.0	78.0
	SS	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	KS	2	2.0	2.0	5.0
	S	69	69.0	69.0	74.0
	SS	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	KS	6	6.0	6.0	9.0
	S	65	65.0	65.0	74.0
	SS	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	5.0	5.0	5.0
	KS	11	11.0	11.0	16.0
	S	60	60.0	60.0	76.0
	SS	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	5.0	5.0	5.0
	KS	13	13.0	13.0	18.0
	S	61	61.0	61.0	79.0
	SS	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.0	4.0	4.0
	KS	7	7.0	7.0	11.0
	S	64	64.0	64.0	75.0
	SS	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.0	2.0	2.0
	KS	17	17.0	17.0	19.0
	S	57	57.0	57.0	76.0
	SS	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.0	4.0	4.0
	KS	11	11.0	11.0	15.0
	S	57	57.0	57.0	72.0
	SS	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.0	2.0	2.0
	KS	11	11.0	11.0	13.0
	S	64	64.0	64.0	77.0
	SS	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

```

DATASET ACTIVATE DataSet3.
FREQUENCIES VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9
/ORDER=ANALYSIS.

```

Frequencies

Notes		
Output Created	28-AUG-2019 08:12:19	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	100
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02

- [DataSet3]

Statistics										
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

Y1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.0	4.0	4.0
	KS	16	16.0	16.0	20.0
	S	58	58.0	58.0	78.0
	SS	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	KS	15	15.0	15.0	18.0
	S	63	63.0	63.0	81.0
	SS	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	KS	12	12.0	12.0	15.0
	S	63	63.0	63.0	78.0
	SS	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	KS	2	2.0	2.0	5.0
	S	69	69.0	69.0	74.0
	SS	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.0	2.0	2.0
	KS	19	19.0	19.0	21.0

	S	55	55.0	55.0	76.0
	SS	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	3	3.0	3.0	3.0
	S	82	82.0	82.0	85.0
	SS	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	11	11.0	11.0	11.0
	KS	9	9.0	9.0	20.0
	S	63	63.0	63.0	83.0
	SS	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	6.0	6.0	6.0
	KS	13	13.0	13.0	19.0
	S	62	62.0	62.0	81.0
	SS	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.0	2.0	2.0
	KS	14	14.0	14.0	16.0
	S	69	69.0	69.0	85.0
	SS	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

No	Y									jlm
1	5	4	5	4	3	4	4	5	4	35
2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	36
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	31
4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	30
5	3	3	3	4	3	4	2	2	3	24
6	2	3	2	4	4	4	2	3	3	23
7	3	2	5	2	2	3	2	4	5	26
8	3	4	4	4	4	4	2	4	4	29

9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	32
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	3	4	3	4	4	4	3	3	4	28
12	3	4	4	4	3	4	4	4	4	31
13	4	3	3	4	3	4	4	4	3	29
14	3	3	4	4	4	4	4	4	3	29
15	4	4	3	4	3	4	4	4	4	31
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	4	4	4	3	4	4	3	4	31
20	4	4	4	4	3	4	4	3	4	31
21	4	4	4	5	5	4	4	4	4	33
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	4	4	3	4	3	4	4	4	4	31
24	5	4	5	5	5	5	5	4	4	37
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	5	4	4	5	5	4	5	4	4	35
27	4	5	5	4	4	5	4	5	5	37
28	5	4	3	5	4	3	5	4	4	33
29	5	5	4	4	4	4	4	5	5	36
30	5	5	5	4	5	5	4	4	5	37
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
32	5	5	4	5	5	4	5	5	5	38
33	4	4	4	5	4	4	5	5	4	35
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	4	4	4	4	5	4	4	5	4	33
36	4	4	5	5	4	5	5	5	4	37
37	4	4	4	5	4	4	5	5	4	35
38	4	5	4	4	5	4	4	4	5	34
39	5	4	4	5	4	4	5	4	4	35
40	4	4	5	4	5	5	4	5	4	35
41	5	4	5	4	3	4	4	5	4	35
42	4	5	5	5	4	4	4	4	5	36
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	31
44	4	4	4	4	3	4	4	2	4	30
45	3	3	3	4	3	4	2	2	3	24
46	2	3	2	4	4	4	2	3	3	23
47	2	2	2	2	2	3	2	4	2	19
48	3	4	4	4	4	4	2	4	4	29
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4	32
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
51	3	4	3	4	4	4	3	3	4	28
52	3	4	4	4	3	4	4	4	4	31
53	4	3	3	4	3	4	4	4	3	29
54	3	3	4	4	4	4	4	4	3	29

55	4	4	3	4	3	4	4	4	4	31
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
58	4	4	4	4	4	4	3	3	3	29
59	4	4	4	4	5	4	2	2	3	27
60	4	4	4	4	5	4	2	2	2	26
61	4	4	5	5	4	4	3	3	4	32
62	4	3	4	4	4	4	3	4	4	30
63	3	3	4	4	3	4	3	4	4	29
64	5	4	4	4	5	4	2	3	4	30
65	4	4	4	4	4	4	3	3	4	30
66	5	4	4	4	5	4	4	4	3	32
67	4	5	5	5	4	5	4	3	3	34
68	5	4	5	4	5	4	4	4	4	34
69	4	5	4	5	5	5	4	4	4	35
70	4	4	5	4	5	5	3	4	4	33
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
72	5	5	4	5	5	5	4	4	4	36
73	5	5	4	5	4	4	4	4	4	35
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
75	4	5	5	5	4	4	4	4	4	35
76	5	5	5	5	4	4	4	4	4	36
77	5	5	4	5	4	4	4	5	4	36
78	4	4	4	4	4	5	4	4	4	33
79	5	4	5	4	5	4	4	5	4	35
80	4	5	4	5	4	4	5	4	5	36
81	4	4	5	5	4	4	5	5	4	36
82	4	3	4	4	4	4	4	5	5	33
83	3	3	4	4	3	4	5	5	5	33
84	5	4	4	4	5	4	4	4	4	33
85	4	4	4	4	4	4	4	5	5	34
86	5	4	4	4	5	4	4	4	4	33
87	4	5	5	5	4	5	4	4	4	36
88	5	4	5	4	5	4	5	4	4	35
89	4	5	4	5	5	5	5	4	4	36
90	4	4	5	4	5	5	4	4	4	34
91	4	4	4	4	4	4	4	4	5	33
92	5	5	4	5	5	5	5	5	4	38
93	5	5	4	5	4	4	4	4	4	35
94	4	4	4	4	4	4	5	5	4	34
95	3	3	4	5	4	4	4	4	5	32
96	3	3	4	4	4	4	4	4	4	30
97	2	2	3	3	4	4	4	4	4	26
98	3	3	3	2	4	4	3	4	3	25
99	4	4	4	3	4	4	5	5	3	32
100	4	4	5	4	5	5	5	4	5	36

No	X1						JLM
1	5	5	5	4	5	4	28
2	4	4	4	5	5	5	27
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	4	24
5	3	3	3	3	3	4	19
6	4	2	2	3	2	4	17
7	2	2	2	2	2	2	12
8	2	3	3	4	4	4	20
9	3	3	4	4	4	4	22
10	3	3	4	4	4	4	22
11	2	2	3	4	3	4	18
12	3	3	3	4	4	4	21
13	4	4	4	3	3	4	22
14	4	4	3	3	4	4	22
15	4	4	4	4	3	4	23
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	3	4	4	4	4	23
18	4	4	4	4	4	4	24
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	4	4	4	5	25
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	4	4	3	4	23
24	4	4	5	4	5	5	27
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	4	5	4	4	5	26
27	5	5	4	5	5	4	28
28	4	5	5	4	3	5	26
29	5	4	5	5	4	4	27
30	4	5	5	5	5	4	28
31	4	4	4	4	4	4	24
32	5	4	5	5	4	5	28
33	5	4	4	4	4	5	26
34	4	4	4	4	4	4	24
35	5	5	4	4	4	4	26
36	5	5	4	4	5	5	28
37	5	4	4	4	4	5	26
38	4	4	4	5	4	4	25
39	4	5	5	4	4	5	27
40	5	4	4	4	5	4	26
41	5	5	5	4	5	4	28
42	4	4	4	5	5	5	27
43	4	4	4	4	4	4	24
44	4	4	4	4	4	4	24
45	3	3	3	3	3	4	19

46	4	2	2	3	2	4	17
47	2	2	2	2	2	2	12
48	2	3	3	4	4	4	20
49	3	3	4	4	4	4	22
50	3	3	4	4	4	4	22
51	2	2	3	4	3	4	18
52	3	3	3	4	4	4	21
53	4	4	4	3	3	4	22
54	4	4	3	3	4	4	22
55	4	4	4	4	3	4	23
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	4	4	4	4	24
58	3	3	3	3	3	4	19
59	4	2	2	3	2	4	17
60	2	2	2	2	2	2	12
61	2	3	3	4	4	4	20
62	3	3	4	4	4	4	22
63	3	3	4	4	4	4	22
64	2	2	3	4	3	4	18
65	3	3	3	4	4	4	21
66	4	4	4	3	3	4	22
67	4	4	3	3	4	4	22
68	4	4	4	4	3	4	23
69	4	4	4	4	4	4	24
70	4	3	4	4	4	4	23
71	4	4	4	4	4	4	24
72	4	4	4	4	4	4	24
73	4	4	4	4	4	4	24
74	4	4	4	4	4	5	25
75	4	4	4	4	4	4	24
76	4	4	4	4	3	4	23
77	4	4	5	4	5	5	27
78	4	4	4	4	4	4	24
79	4	4	5	4	4	5	26
80	5	5	4	5	5	4	28
81	4	5	5	4	3	5	26
82	5	4	5	5	4	4	27
83	4	5	5	5	5	4	28
84	4	4	4	4	4	4	24
85	5	4	5	5	4	5	28
86	5	4	4	4	4	5	26
87	4	4	4	4	4	4	24
88	5	5	4	4	4	4	26
89	5	5	4	4	5	5	28
90	5	4	4	4	4	5	26
91	4	4	4	5	4	4	25

92	4	5	5	4	4	5	27
93	5	4	4	4	5	4	26
94	5	5	5	4	5	4	28
95	4	4	4	5	5	5	27
96	4	4	4	4	4	4	24
97	4	4	4	4	4	4	24
98	3	3	4	3	4	4	21
99	4	5	5	3	5	4	26
100	4	5	4	5	4	4	26

No	X2									JLM	
1	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	45
2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	43
4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	43
5	3	3	4	5	5	4	3	5	4	4	40
6	3	2	4	4	5	5	4	4	4	4	39
7	2	5	2	5	5	5	5	4	5	3	41
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	44
10	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
12	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	42
13	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	41
14	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	40
15	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	41
16	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	43
17	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42
18	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	42
19	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	43
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	40
22	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	35
23	4	3	4	2	2	3	2	4	4	4	32
24	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	45
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
26	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	43
27	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	47
28	4	3	5	4	4	5	5	4	4	3	41
29	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	45
30	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	47
33	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43

36	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	45
37	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
38	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	44
39	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	43
40	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	44
41	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	45
42	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
44	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	38
45	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	31
46	3	2	4	5	4	2	2	3	2	2	29
47	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	24
48	4	4	4	4	2	3	3	4	2	3	33
49	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	36
50	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	36
51	4	3	4	4	2	2	3	4	3	3	32
52	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	38
53	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	37
54	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	36
55	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
56	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
57	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
58	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	36
59	4	4	4	2	3	2	4	4	4	5	36
60	4	4	4	2	2	2	2	2	4	5	31
61	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	43
62	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38
63	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
64	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	39
65	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
66	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	38
67	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	42
68	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	40
69	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	43
70	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
72	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	43
73	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	43
74	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
75	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	44
76	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	43
77	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
79	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	45
80	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	45
81	4	5	5	5	4	3	5	4	2	4	41

82	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	41
83	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	43
84	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
85	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	44
86	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
87	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
88	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42
89	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	44
90	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42
91	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	44
92	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	44
93	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	42
94	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	42
95	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	45
96	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	39
97	2	3	3	4	4	4	4	3	4	5	36
98	3	3	2	4	3	4	4	3	3	5	34
99	4	4	3	5	3	5	4	4	5	4	41
100	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	42

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : DONI SULIVAN NUGRAHA
NPM : 1505170169
Tempat dan tanggal lahir : Dalu X,A, 27 September 1997
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Sultan Serdang Psr III Gg. Rukun No. 124
Anak Ke : 1 dari 3 Bersaudara

Nama Orang Tua

Nama Ayah : Ngadiran, SE
Nama Ibu : Tri Wahyuni, SE
Alamat : Jl. Sultan Serdang Psr III Gg. Rukun No. 124

Pendidikan Formal

1. SD Negeri 105325 Tj. Morawa Tamat Tahun 2009
2. MTs Negeri Tj. Morawa Tamat Tahun 2012
3. MAN Tj. Morawa Tamat Tahun 2015
4. Tahun 2015-2019, tercatat sebagai mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Studi Ekonomi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, Oktober 2019

DONI SULIVAN NUGRAHA

DONI SULIVAN NUGRAHA

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN /SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : DONI SULIVAN NUGRAHA

NPM : 1505170169

Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa :

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atau 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 memalsukan stempel, kop surat, atau identitas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "Penetapan Proyek Proposal/ Makalah/ Skripsi dan penghunjukan Dosen Pembimbing" dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikian Pernyataan ini saat perbuatan dengan kesadaran sendiri

Medan, Oktober 2019
Pembuat Pernyataan



DONI SULIVAN NUGRAHA

NB :

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



PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

Medan,H
.....20.9.M

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

[Handwritten signature]

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : DONI SULIVAN NUGRAHA

NPM : 1505170169

Tempat.Tgl. Lahir : DALU XA 27-09-1997

Program Studi : Akuntansi /
Manajemen

Alamat Mahasiswa : JL SULTAN SERDANG
PSR. 3 GG RUKUN

Tempat Penelitian : BADAKI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN KOTA
MEDAN

Alamat Penelitian : JL. KAPT MAULANA LUBI
S NO. 2.

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

[Handwritten signature]
(ZULIA HARURA, SE, TMS)

Wassalam
Pemohon

[Handwritten signature]
(Doni Sulivan Nugraha)



**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: 1007/JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/25/4/2019

Medan, 25/4/2019

kepada Yth.
Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Medan

Dengan hormat,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : DONI SULIVAN NUGRAHA
NPM : 1505170169
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN

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

- Identifikasi Masalah : REALISASI PAJAK BUMI DAN BANGUNAN BELUM MENCAPAI TARGET YANG DI TENTUKAN
- Pencana Judul : 1. PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN DAN PELAYANAN TERHADAP PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
2. PENGARUH SANKSI ADMINISTRASI DAN PENGAWASAN TERHADAP REALISASI PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
3. ANALISIS REALISASI PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH
- Objek/Lokasi Penelitian : BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA MEDAN

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

Hormat Saya
Pemohon

(DONI SULIVAN NUGRAHA)



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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

PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN

Nomor Agenda: 549/JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/29/11/2018

Nama Mahasiswa : Doni Sulivan Nugraha
 NPM : 1505170169
 Program Studi : Akuntansi
 Konsentrasi : Perpajakan
 Tanggal Pengajuan Judul : 29/11/2018
 Judul yang disetujui Program Studi : Nomor atau;
 Alternatif judul lainnya.....

Nama Dosen pembimbing : *Dr. Muhyarsyah, SE, MM* (Diisi dan diparaf oleh Program Studi)
 Judul akhir disetujui Dosen Pembimbing : *Pengaruh Suku Bunga Perbankan Terhadap Pajak Bumi dan Bangunan di BP2 RD Kota Medan* (Diisi dan diparaf oleh Dosen Pembimbing)

Medan, 10 Desember 2018

Disahkan oleh:
Ketua Program Studi Akuntansi

Dosen Pembimbing

(Fitriani Saragih, SE, M.Si.)

(Dr. Muhyarsyah, SE, MM)

*Catatan : Karena selainya untuk Data dan Sampel / objek
 utama judul dan objek riset. Yang
 * Pengaruh Suku Perbankan dan Pelaporan
 Terhadap Pembayaran Pajak Bumi dan
 Bangunan di BP2 RD Kota Medan.*

Wakil Rektor - II UMSU Medan
Perintangal



Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

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

PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING
PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA

NOMOR : 1568/ TGS / II.3-AU / UMSU-05 / F / 2019

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 : **29 November 2018**

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa :

Nama : **Doni Sulivan Nugraha**
N P M : **1505170169**
Semester : **VIII (Delapan)**
Program Studi : **Akuntansi**
Judul Proposal / Skripsi : **Pengaruh Struktur Perpajakan Dan Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Di BP2RD Kota Medan**

Dosen Pembimbing : **Dr. Muhyarsyah., 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 sejak dikeluarkannya surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi.
3. **Proyek Proposal / Skripsi** dinyatakan " **BATAL** " bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : **18 Juni 2020**

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Ditetapkan di : Medan
Pada Tanggal : 12 Syawal 1440 H
18 Juni 2019 M

Dekan ✓



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



JMSU

Agul | Cerdas | Terpercaya

Wab surat ini agar disebutkan tanggalnya

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

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

Nomor : 1496 /II.3-AU/UMSU-05/ F / 2019
Lampiran : -
Perihal : IZIN RISET

Medan, 08 Ramadhan 1440 H
13 Mei 2019 M

Kepada
Yth. Bapak / Ibu Pimpinan
Badan Penelitian Dan Pengembangan Kota Medan
Jln. Kapt. Maulana Lubis No. 2
Medan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa kami akan menyelesaikan studi, untuk itu kami memohon kesediaan Bapak / Ibu 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 di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : Doni Sulivan Nugraha
NPM : 1505170169
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Akuntansi

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

Wassalamu'alaikaum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dekan ✓



H. JANURI, SE, MM, M.Si.

embusan :

Wakil Rektor II UMSU Medan
Mahasiswa
Pertinggal.



PEMERINTAH KOTA MEDAN BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Jalan Kapten Maulana Lubis Nomor 2 Medan Kode Pos 20112

Telepon. (061) 4555693 Faks. (061) 4555693

E-mail : balitbangmedan@yahoo.co.id. Website : balitbang.pemkomedan.go.id

SURAT REKOMENDASI RISET

NOMOR : 070/ 672 /Balitbang/2019

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Medan Nomor: 57 Tahun 2001, Tanggal 13 Desember 2001 dan Peraturan Walikota Medan Nomor: 55 Tahun 2010, tanggal 24 November 2010 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dan telah membaca/memperhatikan surat dari: Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU Nomor: 1496/II.3-AU/UMSU-05/F/2019 Tanggal: 13 Mei 2019 Hal: Izin Riset.

Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dengan ini memberikan Surat Rekomendasi Riset Kepada :

Nama : Doni Sulivan Nugraha.
NPM : 1505170169.
Prodi : Akuntansi.
Lokasi : Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.
Lamanya : 3 (tiga) Bulan
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU.

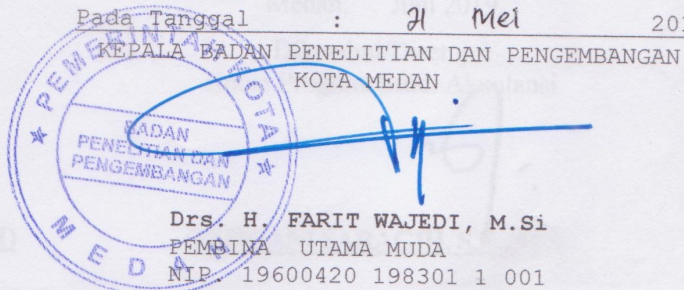
dan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Riset terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah lokasi Yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Izin Riset.
3. Tidak dibenarkan melakukan Riset atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah direkomendasikan.
4. Hasil Riset diserahkan kepada Kepala Balitbang Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah Riset.
5. Surat rekomendasi Riset dinyatakan batal apabila pemegang surat rekomendasi tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat rekomendasi Riset ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan.

Pada Tanggal : 21 Mei 2019



usan :

Walikota Medan (sebagai Laporan).
Kepala Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU.
Yang Bersangkutan.
Hormat,
Peninggal.



Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

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

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

Nomor : 3617 /II.3-AU/UMSU-05/F/2019
Lamp. : -
Hal : **MENYELESAIKAN RISET**

Medan, 17 Muharram 1441 H
17 September 2019 M

Kepada
Yth, Bapak / Ibu Pimpinan
Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan
Jln. Jend. A.H Nasution No. 32
Medan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan Mahasiswa kami akan menyelesaikan Studinya, mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan kesempatan pada Mahasiswa kami melakukan Riset di 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 Medan :

Adapun Mahasiswa tersebut adalah :

Nama : Doni Sullivan Nugraha
N P M : 1505170169
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dekan 



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

Tembusan :

1. Wakil Rektor – II UMSU Medan
2. Pertinggal



PEMERINTAH KOTA MEDAN
BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH

Jl. Jendral Besar H. Abdul Haris Nasution No. 32 Telp. (061) 7851694 - 7851695.
Medan - 20143

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070. SC / 2166.2

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hj. YUSDARLINA, S.Sos
Jabatan : Sekretaris

dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : DONI SULIVAN NUGRAHA
NIM : 1505170169
Program Studi : Ekonomi dan Bisnis UMSU

Berdasarkan Surat Rekomendasi Penelitian Nomor : 070/1020672/Balitbang/2019 tanggal 21 Mei 2019, benar yang bersangkutan telah selesai melakukan Riset / Penelitian di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Kota Medan. Penelitian tersebut dimaksud sebagai bahan masukan bagi yang bersangkutan untuk Penyusunan / Penulisan Skripsi yang berjudul :

“Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan ”

Demikian Surat Keterangan ini dikeluarkan, untuk dapat dimaklumi dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 27 September 2019
a.n. KEPALA BADAN PENGELOLA PAJAK DAN
RETRIBUSI DAERAH



Hj. YUSDARLINA, S.Sos
PEMBINA Tk I
NIP 19620922 198409 2 001



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

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : DONI SULIVAN NUGRAHA
 N.P.M : 1505170169
 Program Studi : AKUNTANSI
 Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
 Judul Penelitian : **PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA MEDAN**

Tanggal	Deskripsi Hasil Bimbingan Skripsi	Paraf Pembimbing
04/9 2019	Bimbingan online melalui e-mail	
11/9 2019	Perbaikan Abstrak dan perbaikan tabel waktu penelitian	
16/9 2019	perbaikan penulisan	
17/9 2019		

Pembimbing Skripsi

(DR. MUHYARSYAH, S.E., M.Si)

Medan, Agustus 2019

Diketahui/Disetujui
 Ketua Program Studi Akuntansi

(FITRIANI SARAGIH, S.E., M.Si)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Lengkap : DONI SULIVAN NUGRAHA
 N.P.M : 1505170169
 Program Studi : AKUNTANSI
 Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
 Judul Penelitian : PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP REALISASI PENERIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA MEDAN

Tanggal	Deskripsi Hasil Bimbingan Proposal	Paraf	Keterangan
13/5	Pengajuan Judul		
23/5	ACC Judul		
24/6	Bab 1 Kejelasan Data Tentang Revisi		
26/6	Perambatan Data tentang Jenis perpajakan		
2/7	Perbaikan Data, Tabel, Paragraf, Kesimpulan, dan Perbaikan metode penelitian		
	Sempurna Kramasua Evidensi		

Pembimbing Proposal

(DR. MUHYARSYAH, S.E., M.M)

Medan, Juni 2019

Diketahui/Disetujui
 Ketua Program Studi Akuntansi

(FITRIANI SARAGIH, S.E., M.Si)



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 Jurusan Akuntansi yang diselenggarakan pada hari Rabu, 05 Agustus 2019 menerangkan bahwa:

Nama : DONI SULIVAN NUGRAHA
N .P.M. : 1505170169
Tempat / Tgl.Lahir : DALU X-A,27-09-1997
Alamat Rumah : JL.SULTAN SERDANG PSR 3 GG.RUKUN NO.124
JudulProposal : PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENRIMAAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA MEDAN

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Sekripsi dengan pembimbing : *Dr. Mukhtarsyah, SE, M.Si* 27-8-2019

Medan, 05 Agustus 2019

TIM SEMINAR

Ketua

FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si

Pembimbing

DR. MUHYARSYAH, SE, M.Si

Sekretaris

ZULIA HANUM, SE, M.Si

Pembanding

HJ. HAFSAH, SE, M.Si

Diketahui / Disetujui
An. Dekan
Wakil Dekan I

ADE GUNAWAN, SE, M.Si