

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK,
SANKSI PERPAJAKAN DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN
PUBLIK PADA PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KANTOR SAMSAT KOTA MEDAN**

SKRIPSI

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



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

NAMA : ANNA MAWADDAH
NPM : 1405170096
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**



PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 21 September 2021, pukul 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya.

MEMUTUSKAN

Nama : ANNA MAWADDAH
NPM : 1405170096
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Skripsi : PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA MEDAN

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

Tim Penguji

Penguji I



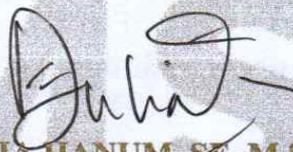
(PANDAPOTAN RITONGA, SE, M.Si)

Penguji II



(IKHSAN ABDULLAH SE, M.Si)

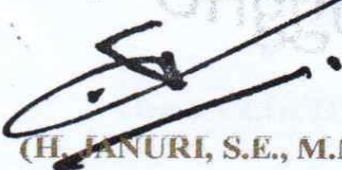
Pembimbing



(Dr. ZULIA HANUM, SE, M.Si)

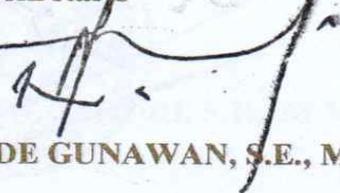
Panitia Ujian

Ketua



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

Sekretaris



(Assoc. Prof. DR. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si)





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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama Lengkap : ANNA MAWADDAH
N.P.M : 1405170096
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PEPAJAKAN
Judul Skripsi : PENGARUH KESADARAN WAJIB
PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PERPAJAKAN
AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA MEDAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam
mempertahankan skripsi.

Medan, Agustus 2023

Pembimbing Skripsi

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

Diketahui/Disetujui
Oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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



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



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, K

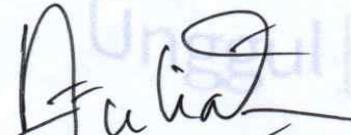
BERITA ACARA PEMBIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Anna Mawaddah
NPM : 1405170096
Dosen Pembimbing : Dr. Zulia Hanum, SE, M.Si
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Judul Penelitian : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi
Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak
Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Medan

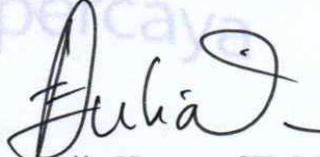
| Item | Hasil Evaluasi | Tan |
|-------------------------------|---------------------------------|------|
| Bab 1 | latar belakang diperbaiki | 11/5 |
| Bab 2 | teori ditambal | 03/6 |
| Bab 3 | metode penelitian diperbaiki | 21/6 |
| Bab 4 | Hasil penelitian | 13/7 |
| Bab 5 | kesimpulan dan saran diperbaiki | 4/8 |
| Daftar Pustaka | sesuai buku pedoman | 12/8 |
| Persetujuan Sidang Meja Hijau | selesai bimbingan | 20/8 |

Medan, Agustus 202

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi


(Dr. Zulia Hanum, S.E., M.Si)

Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing


(Dr. Zulia Hanum, SE, M.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANNA MAWADDAH
NPM : 1405170096
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Judul Skripsi : **PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, PENGETAHUAN
SANKSI PERPAJAKAN DAN AKUNTABILITAS PELAYANAN
PADA PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMUDRA
MEDAN**

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari data-data dari skripsi ini merupakan **Plagiat** atau merupakan hasil karya orang lain, maka dengan ini saya bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Saya yang menyatakan



ANNA MAWADDAH

ABSTRAK

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Medan

Anna Mawaddah
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Medan.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini analisis regresi linear berganda. Jumlah sampel responden dalam penelitian ini berjumlah 99. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, kuesioner dan observasi yang dilakukan di Kantor SAMSAT Kota Medan

Hasil penelitian ini menunjukkan kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap Pajak Bermotor di Kantor SAMSAT Kota. Hal ini terlihat dari hasil kesadaran wajib pajak dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6.513 > 1.66071$) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), Pengetahuan Pajak dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($-1.524 < 1.66071$) dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0.131 > 0,05$), Sanksi Pajak dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.229 > 1.66071$) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0.028 < 0,05$), dan Pajak Bermotor dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6.513 > 1.66071$) yang signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0.000 < 0,05$)

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik, Pajak Kendaraan Bermotor

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan anugerahnya dan segala kenikmatan yang luar biasa banyaknya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) Akuntansi, pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan pihak-pihak terkait dan mungkin dalam penyajiannya masih jauh dari kesempurnaan karena mungkin kiranya masih terdapat banyak keasalahan dan kekurangan, karena itu dengan kerendahan hati penulis menerima masukan baik saran maupun kritik demi kesempurnaannya skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Medan”**.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya sehingga skripsi dapat terselesaikan, yakni kepada :

1. Ayahanda saya Mawardi dan Ibunda saya Rosna Leli yang telah mengasuh dan membesarkan saya dengan rasa cinta dan kasih sayang, yang memberikan dorongan selama penulis menjalani pendidikan dan hanya doa yang dapat saya panjatkan ke Hadirat Allah SWT.

2. Suami saya, yaitu Irfan Fadhlán yang selalu mendukung saya dalam berbuat kebaikan termasuk dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak H. Januri, S.E, M.M., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Dr. Zulia Hanum, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan selaku dosen pembimbing saya yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak Riva Ubar Harahap, SE, M.Si, Ak, CA, CPA selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
7. Kepala Bagian umum Kantor SAMSAT Kota Medan yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian ini.
8. PT. PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara yang telah menjadi tempat dimana saya mencari nafkah untuk memenuhi kebutuhan pribadi dan akademik saya. Khususnya Pak Octavianus Padudung selaku General Manager PT. PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara yang selalu mengerti akan kesibukan saya disaat menyusun skripsi ini. Serta rekan-rekan kerja saya yang selalu mendukung saya dalam menyusun skripsi ini.

Akhir kata saya selaku penulis mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca sekalian. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan taufik dan hidayah-Nya pada kita semua serta memberikan keselamatan dunia dan akhirat, Amin.

Medan, September 2021
Penulis

ANNA MAWADDAH
1405170096

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------------------------|
| KATA PENGANTAR | Error! Bookmark not defined. |
| ABSTRAK | ii |
| DAFTAR ISI | iii |
| DAFTAR TABEL | vi |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| BAB I PENDAHULUAN | 8 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 8 |
| B. Identifikasi Masalah | 7 |
| C. Batasan dan Rumusan Masalah..... | 8 |
| 1. Batasan Masalah | 8 |
| 2. Rumusan Masalah..... | 8 |
| D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian | 9 |
| 1. Tujuan Penelitian | 9 |
| 2. Manfaat Penelitian | 10 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 11 |
| A. Uraian Teori | 11 |
| 1. Pajak Kendaraan Bermotor | 11 |
| 2. Kesadaran Wajib Pajak | 16 |
| 3. Pengetahuan Pajak | 18 |
| 4. Sanksi Perpajakan | 22 |
| 5. Akuntabilitas Pelayanan Publik | 26 |
| B. Penelitian Terdahulu | 27 |
| C. Kerangka Konseptual | 28 |
| D. Hipotesis..... | 29 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 12 |
| A. Pendekatan Penelitian | 12 |
| B. Definisi Operasional Variabel | 12 |
| 1. Variabel Dependen | 12 |
| 2. Variabel Independen | 12 |
| C. Tempat dan Waktu penelitian | 33 |

| | |
|--|-----------|
| 1. Tempat Penelitian | 33 |
| 2. Waktu Penelitian..... | 33 |
| D. Populasi dan Sampel | 34 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 35 |
| F. Teknik Analisis Data | 35 |
| 1. Uji Validitas dan Reliabilitas | 36 |
| a. Uji Validitas..... | 36 |
| b. Uji Reliabilitas..... | 36 |
| 2. Uji Asumsi Klasik..... | 37 |
| a. Uji Normalitas | 37 |
| b. Uji Multikolonieritas | 37 |
| c. Uji Autokorelasi..... | 38 |
| d. Uji Heteroskedastisitas | 38 |
| 3. Analisa Regresi Linier Berganda..... | 39 |
| 4. Uji Hipotesis | 40 |
| a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) | 40 |
| b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) | 40 |
| c. Koefisien determinasi (R^2) | 41 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 42 |
| A. Karakteristik Responden | 42 |
| B. Analisis Data | 44 |
| 1. Statistik Deskriptif | 44 |
| 2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... | 46 |
| a. Uji Validitas..... | 46 |
| b. Uji Reliabilitas..... | 47 |
| 3. Uji Asumsi Klasik..... | 48 |
| a. Uji Normalitas | 48 |
| b. Uji Multikolinearitas | 48 |
| c. Uji Autokorelasi..... | 49 |
| d. Uji Heteroskedastisitas | 50 |
| 4. Uji Regresi Linier Berganda..... | 51 |
| 5. Uji Hipotesis | 54 |
| a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) | 54 |
| b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) | 56 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 59 |
| A. Kesimpulan..... | 59 |

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| B. Saran | 60 |
| DAFTAR LAMPIRAN | 63 |
| KUESIONER PENELITIAN | 64 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|---|----|
| Tabel I-1 | Data tunggakan dan denda PKB di Kantor SAMSAT Kota Medan..... | 5 |
| Tabel II-1 | Hasil Penelitian Terdahulu..... | 27 |
| Tabel III-1 | Definisi Operasional Variabel..... | 32 |
| Tabel III-2 | Waktu Penelitian..... | 33 |
| Tabel IV-1. | Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 42 |
| Tabel IV-2. | Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia..... | 43 |
| Tabel IV-3. | Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan..... | 43 |
| Tabel IV-4. | Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan..... | 44 |
| Tabel IV-5. | Statistik Deskriptif..... | 45 |
| Tabel IV-6 | Hasil Uji Validitas..... | 52 |
| Tabel IV-7 | Hasil Uji Reliabilitas..... | 53 |
| Tabel IV-8. | Hasil Uji Normalitas..... | 46 |
| Tabel IV-9 | Hasil Uji Multikolinieritas..... | 47 |
| Tabel IV-10 | Hasil Uji Autokorelasi..... | 48 |
| Tabel IV-11 | Hasil Uji Regresi Berganda..... | 50 |
| Tabel IV-12 | Hasil Uji Parsial (Uji t)..... | 54 |
| Tabel IV-13 | Hasil Uji Simultan (Uji F)..... | 57 |
| Tabel IV-14 | Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)..... | 58 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar II.1 Kerangka Konseptual..... | 29 |
| Gambar IV-1 Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 51 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Terbukti dengan adanya perkembangan kemajuan pembangunan di segala bidang, pemerintah membutuhkan biaya yang tak sedikit jumlahnya untuk meningkatkan pembangunan tersebut (Romandana, 2010, hal 22). Seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri, dana yang dibutuhkan juga semakin meningkat (Christina dan Kepramareni, 2012, hal 70). Berdasarkan azas pemerataan di semua wilayah, berbagai upaya telah dilakukan bangsa kita untuk mengejar ketertinggalan. Salah satu sumber dana pemerintah adalah penerimaan dari sektor pajak. Penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan umum dan pembangunan nasional banyak didanai dari sektor pajak. Hampir seluruh wilayah di Indonesia menggali potensi pendapatan daerahnya melalui pajak daerah (Romandana, 2012, hal 31). Oleh sebab itu pemerintah daerah harus berusaha keras meningkatkan sumber potensi pendapatan daerahnya.

Menurut Romandana (2012, hal 41) peran pajak bagi negara Indonesia berfungsi sebagai alat penerimaan negara dan berfungsi sebagai pengatur atau sebagai penyelaras kegiatan ekonomi pada masa yang akan datang. Penyelenggaraan pemerintah, pelayanan umum, dan pembangunan nasional banyak didanai dari sektor pajak. hampir seluruh wilayah di Indonesia menggali potensi pendapatan daerahnya melalui pajak daerah. Oleh karena itu pemerintah daerah sangat berusaha bagaimana caranya meningkatkan sumber potensi pendapatan daerahnya.

Menurut Christina dan Kepramareni (2012, hal 70) penyelenggaraan otonomi daerah, salah satu bentuk peran serta masyarakat melalui pajak daerah dan retribusi daerah. Otonomi daerah merupakan penyelenggaraan pembangunan dan jalannya roda pemerintahan dilaksanakan oleh pemerintah daerah itu sendiri, dengan persetujuan pemerintah pusat. Pendapatan pemerintah daerah yang cukup besar adalah bersumber dari sektor pajak. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang pajak Daerah dan Retribusi Daerah disebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari empat jenis pajak, antara lain pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air, bea balik nama kendaraan bermotor dan kendaraan diatas air, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, serta pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah dan air permukaan.

Semakin majunya perkembangan zaman membuat seluruh lapisan masyarakat dari golongan menengah keatas ataupun menengah kebawah semakin terpacu untuk dapat memenuhi segala kebutuhan yang ada. Salah satu kebutuhan yang wajib dimiliki yaitu transportasi. Alat transportasi memang sangat penting dimiliki karena mampu menunjang kegiatan masyarakat. Alat transportasi seperti kendaraan bermotor tidak menjadi barang yang mewah bagi masyarakat, melainkan menjadi salah satu kebutuhan pokok mereka dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Oleh karena itu, tingkat daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor semakin bertambah (Kemala, 2015, hal 33). Kendaraan bermotor pun semakin banyak dimiliki oleh setiap lapisan masyarakat, bertambahnya kendaraan bermotor menyebabkan jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor semakin meningkat setiap tahunnya. Karena semakin tinggi tingkat

kepemilikan kendaraan bermotor maka diharapkan pajak yang diterima oleh pemerintah daerahpun juga semakin meningkat. Pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pajak yang dipungut oleh provinsi namun setiap kabupaten diberi kewenangan untuk memungut pajak kendaraan bermotor sendiri yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di setiap kabupaten.

Menurut Ilhamsyah, dkk (2016, hal 52) kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Kepatuhan pajak adalah sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, sedangkan ketidakpatuhan pajak dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak tidak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan hak perpajakannya (Jayanto, 2011, hal 11). Kepatuhan pajak adalah suatu sikap terhadap fungsi pajak, berupa konstelasi dari komponen kognitif, efektif, dan konatif yang berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak (Yadnyana dan Sudiksa, 2011, hal 10).

Memberikan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak (Rajif, 2012, hal 22). Akuntabilitas Pelayanan Publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Sasongko, 2018, hal 15). Apabila petugas Kantor SAMSAT Kota Medan bisa memberikan pelayanan publik secara transparan dan terbuka, hal tersebut dapat mempengaruhi sumber potensi penerimaannya.

Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Kesadaran dan kepedulian wajib pajak sangat sulit untuk diwujudkan. Sampai sekarang masyarakat membayar pajak belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan. Ketika masyarakat memiliki kesadaran, maka membayar pajak akan dilakukan dengan tidak ada rasa terpaksa dalam diri. Idealnya untuk mewujudkan sadar dan peduli pajak, masyarakat harus terus diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai, dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku.

Pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya yang kurang diketahui oleh wajib pajak maka tidak mungkin orang secara ikhlas membayar pajak. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan maraknya kasus yang sering terjadi khususnya bidang perpajakan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhannya, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri (Arum, 2012, hal 21). Maka diperlukan pengetahuan mengenai perpajakan yang baik, agar wajib pajak lebih mengerti akan manfaat pajak baik bagi kesejahteraan diri sendiri maupun untuk pembangunan Negara.

Faktor lain yang dianggap mempengaruhi kepatuhan membayar pajak adalah sanksi pajak. (Widodo, 2016, hal 32) pelaksanaan sanksi pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak akan patuh karena mereka memikirkan adanya sanksi berat berupa denda akibat tindakan illegal dalam usahanya menyelundupkan pajak. Mardiasmo

(2009, hal 56) menyatakan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bias dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi Negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Kiswanto, 2018, hal 108). Akuntabilitas pelayanan publik merupakan paradigm baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Sasongko, 2018, hal 40). Berikut data tunggakan yang terjadi Kantor SAMSAT Kota Medan.

Tabel I-1 Data tunggakan dan denda PKB di Kantor SAMSAT Kota Medan

| No | Tahun | Jumlah Tunggakan dan Denda PKB | Jumlah Kendaraan Bermotor |
|----|-------|--------------------------------|---------------------------|
| 1 | 2018 | Rp.157.732.000.000 | ± 5.500.000 unit |
| 2 | 2019 | Rp.165.850.000.000 | ± 6.800.000 unit |
| 3 | 2020 | Rp.190.567.000.000 | ± 8.100.000 unit |

Sumber : Data *Pra Survey* diolah Penulis (2019)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa kesadaran wajib pajak masih sangat rendah, dapat dilihat dari jumlah tunggakan dan denda PKB di Kantor SAMSAT Kota Medan. Jumlah penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan perkembangan jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan namun tidak diimbangi dengan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap pemenuhan kewajibannya dalam membayar pajak, yang tercermin dari jumlah tunggakan dan denda yang cukup besar pada Kantor SAMSAT Kota Medan.

Pemahaman mengenai arti dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak. Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang secara ikhlas membayar pajak. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan maraknya kasus yang sering terjadi khususnya bidang perpajakan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhannya, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri (Arum, 2012, hal 19). Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Petugas kepolisian tidak tegas untuk menindak langsung para wajib pajak yang tidak membayar pajak tahunan kendaraan bermotornya di Kantor SAMSAT Kota Medan. Banyak wajib pajak yang membayar lima (5) tahun sekaligus atau tidak sama sekali. Karena tidak dibarengi dengan sanksi perpajakan menyebabkan masyarakat menganggap remeh kewajibannya. Oleh sebab itu sanksi perpajakan sangat relevan jika digunakan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini.

Penelitian-penelitian terdahulu telah banyak membahas tentang pengaruh kepatuhan wajib pajak dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Seperti Penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Jati (2012, hal 34) faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Denpasar yaitu kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan. Hasil penelitian dari faktor-faktor tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Denpasar.

Sedangkan penelitian yang dilakukan Pranata, dkk (2015, hal 51) pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi denda pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian tersebut kesadaran dan kualitas pelayanan berpengaruh positif, akan tetapi sanksi denda tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kota Bukit Tinggi. Penelitian yang dilakukan Wardani (2017, hal 56) pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor dan sistem samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian tersebut sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian ini. Selain itu juga, peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Berdasarkan hal tersebut peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Medan”**.

B. Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Kesadaran wajib pajak masih sangat rendah, dapat dilihat dari jumlah tunggakan dan denda PKB yang tinggi dari tahun ke tahun yakni pada tahun 2018 sebesar Rp.157.732.000.000, tahun 2019 sebesar Rp.165.850.000.000 dan tahun 2020 sebesar Rp.190.567.000.000.

2. Jumlah penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan perkembangan jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan yakni tahun 2018 sebanyak \pm 5.500.000 unit, tahun 2019 sebanyak \pm 6.800.000 unit dan tahun 2020 \pm 8.100.000 unit, namun tidak diimbangi dengan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap pemenuhan kewajibannya dalam membayar pajak, yang tercermin dari jumlah tunggakan dan denda yang cukup besar.
3. Kekhawatiran masyarakat dalam membayar pajak disebabkan maraknya kasus yang sering terjadi khususnya bidang perpajakan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhannya, karena wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri.

C. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Mengingat keterbatasan kemampuan yang ada, maka untuk menghindari kesimpangsiuran di dalam pembahasan dan penganalisisan, maka penulis membatasi masalah hanya pada permasalahan pajak kendaraan bermotor yang dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Samsat Medan.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah penelitian adalah:

- a. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Medan?

- b. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh secara parsial terhadap pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Medan?
- c. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Medan?
- d. Apakah akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh secara parsial terhadap pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Medan?
- e. Apakah kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh secara simultan terhadap pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Medan?

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Medan.
- b. Untuk mengetahui apakah pengetahuan pajak berpengaruh secara parsial terhadap pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Medan
- c. Untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Medan

- d. Untuk mengetahui apakah akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh secara parsial terhadap pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Medan
- e. Untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh secara simultan terhadap pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Medan

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi Penulis, yakni untuk memperoleh gambaran dan pengetahuan praktis mengenai ilmu dan teori yang diperoleh dari perkuliahan dengan penerapan yang aktual pada Kantor SAMSAT Kota Medan.
- b. Bagi Wajib Pajak, penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pajak dalam melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak dan dapat dijadikan sebagai cerminan wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap ketentuan perpajakan di Indonesia.
- c. Bagi Pihak Lain, yakni sebagai bahan referensi bagi penulis lainnya dalam melakukan penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teori

1. Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor adalah Pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Berdasarkan ketentuan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2021. Pada Pasal 2 yang termasuk objek dari Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah:

- (1) Objek PKB merupakan kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor.
- (2) Objek pajak BBNKB merupakan penyerahan kepemilikan Kendaraan Bermotor.
- (3) Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:

- a. Kendaraan Bermotor yang dioperasikan di atas jalan darat; dan
- b. Kendaraan Bermotor yang dioperasikan di air.

(4)Kendaraan Bermotor yang dioperasikan di atas jalan darat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a, terdiri atas:

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

Sedangkan pada ketentuan Pasal 3 ayat (1) Peraturan Menteri tersebut, diatur bahwa, yang termasuk kedalam subjek dari Pajak Kendaraan Bermotor merupakan orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan ketentuan pada Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pedoman dan Tata Cara Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun. Pada Pasal 4 yang termasuk objek dari Pajak Kendaraan Bermotor adalah:

(1)Objek PKB, meliputi:

- a. Kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor yang terdaftar di Provinsi Sumatera Utara, termasuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor beserta gandengannya, alat-alat berat dan alat-alat besar

di jalan darat; b. alat-alat berat dan alat-alat besar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, meliputi :

- 1) Forklift (crane);
- 2) Traktor;
- 3) Loader;
- 4) Excavator;
- 5) Motor grader;
- 6) Track loader/shovel/log loader;
- 7) Vibrator roller/compactor;
- 8) Backhoe loader;
- 9) Pipe layers;
- 10) Conveyor belt mover;
- 11) Wheelloader;
- 12) Buldozer;
- 13) Stoom walls; dan
- 14) Jenis alat-alat berat dan alat-alat besar lainnya di luar angka 1 sampai dengan 13.

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

- a. Kereta api;
- b. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara;
- c. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai Kedutaan, Konsulat Perwakilan Negara Asing dan Perwakilan Lembaga-Lembaga Internasional

yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah dengan asas timbal balik;

- d. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai pabrikan atau importir yang semata-mata tersedia untuk dipamerkan;
- e. Kendaraan bermotor yang tidak digunakan karena disegel, disita dan/atau dibekukan/diblokir oleh negara atau atas permintaan sendiri untuk dibekukan/diblokir;
- f. Kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Berdasarkan ketentuan Pasal 5 Peraturan Gubernur tersebut mengenai objek pajak, bahwa ketentuan lain mengenai pajak kendaraan bermotor adalah:

- (1)Kendaraan bermotor yang tidak digunakan karena disegel, disita dan/atau dibekukan/diblokir oleh negara, dibuktikan dengan putusan pengadilan atau instansi yang berwenang.
- (2)Kendaraan bermotor yang dibekukan/diblokir atas permintaan sendiri, dibuktikan dengan surat permohonan dari Wajib Pajak disertai penyerahan STNK, TNKB, SKPD atau dokumen lainnya yang dipersamakan dan surat keterangan dari Instansi yang berwenang, yang menyatakan bahwa kendaraan tersebut tidak dipergunakan.
- (3)Kendaraan bermotor yang tidak digunakan karena disegel, disita dan/atau dibekukan/diblokir oleh negara atau atas permintaan sendiri untuk dibekukan/diblokir sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), dibuktikan dengan surat keterangan dan/atau berita acara dari Kantor Bersama SAMSAT yang ditandatangani oleh Unsur Kepolisian, BP2RD Provsu dan PT. Jasa Raharja (Persero).

(4) Dalam hal Wajib Pajak tidak mengajukan permohonan pembekuan kendaraan bermotor, dikenakan pajak sesuai ketentuan peraturan perundang undangan.

(5) Penetapan PKB sebagai akibat dari berakhirnya pembekuan/blokir dilaksanakan langsung di Kantor Bersama SAMSAT dimana kendaraan bermotor terdaftar, dengan menunjukkan surat permohonan pencabutan blokir dari Wajib Pajak yang bersangkutan bahwa kendaraan akan dipergunakan kembali, disertai tanda bukti penerimaan surat-surat kendaraan bermotor yang diketahui oleh Kepolisian, BP2RD Provsu dan PT. Jasa Raharja (Persero).

Pada pasal 3 dijelaskan yang termasuk Subjek Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, adalah:

(1) Subjek PKB merupakan orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai Kendaraan Bermotor.

(2) Subjek pajak BBNKB merupakan orang pribadi atau badan yang dapat menerima penyerahan Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan Pasal 6 Peraturan Gubernur tersebut, bahwa yang termasuk dalam subjek Pajak kendaraan Bermotor adalah orang pribadi, badan atau instansi pemerintah. Sedangkan pada Pasal 7, yang termasuk dalam wajib pajak adalah:

(1) Wajib PKB adalah orang pribadi, Badan, Pemerintah, yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor.

(2) Yang bertanggungjawab atas pembayaran PKB sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu :

a. Orang pribadi, adalah orang yang bersangkutan, kuasanya, ahli waris dan/atau pengampunya;

b. Badan, diwakili oleh pengurus atau kuasanya; dan

c. Instansi Pemerintah adalah Pejabat Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran.

(3)Wajib Pajak perorangan atau Badan sebagai pemilik terakhir kendaraan bermotor yang jumlah pajaknya sebagian atau seluruhnya belum dilunasi, bertanggungjawab untuk melunasi kewajibannya.

2. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas (Arum & Zulaikha, 2012, hal 17). Menurut Nugroho (2016, hal 91) masyarakat harus terus diajak untuk mengetahui, mengakui dan menghargai dan menaati perpajakan yang berlaku untuk mewujudkan kesadaran dan kepedulian tentang pajak. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat apabila kesadaran wajib pajak meningkat.

Menurut Indrawan (2014, hal 20) kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami dan mengerti tentang cara membayar pajak. Menurut Arum dan Zulaika (2012, hal 88) kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Menurut Widayati dan Nurlis (2010, hal 41) menguraikan bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.

Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran (Manik Asri, 2009, hal 71) apabila sesuai dengan hal-hal berikut:

- a. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
- b. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- c. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- e. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.
- f. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Ery, 2009, hal 87). Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai dan ditaati. Bila seseorang hanya mengetahui berarti kesadaran wajib pajak tersebut masih terus diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan sangatlah penting karena dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kesadaran wajib pajak diharapkan wajib pajak dapat memahami dan menyadari tentang pentingnya peran perpajakan, tetapi hal tersebut belum dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Menurut Winda Kumala (2015, hal 22), indikator yang dapat mengukur kesadaran wajib pajak berupa dorongan dari diri sendiri dan kepercayaan masyarakat.

3. Pengetahuan Pajak

Pengetahuan Pajak yaitu langkah pendewasaan pemikiran seorang wajib pajak melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Pancawati dan Nila, 2011, hal 33). Melalui pendidikan formal dan non formal dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karna pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar harus dimiliki wajib pajak. Pengetahuan adalah hasil tahu manusia terhadap sesuatu, atau segala perbuatan manusia untuk memahami suatu objek tertentu yang dapat berwujud baik lewat indra maupun lewat akal, dapat pula objek yang dipahami oleh manusia berbentuk ideal, atau yang bersangkutan dengan masalah kejiwaan. pengetahuan wajib pajak adalah kemampuan atau seorang wajib pajak yang mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan Undang-Undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka.

Seseorang yang memiliki pendidikan akan sadar dan patuh terhadap hak dan kewajibannya, tanpa harus dipaksakan dan diancam oleh beberapa sanksi dan hukuman. Pengetahuan pajak yang rendah dapat menyebabkan ketidakpercayaan dan sikap negatif terhadap pajak, sedangkan pengetahuan pajak yang baik berkorelasi dengan sikap positif terhadap pajak (Niemirowski, *et al.*, 2012, hal 21). Pengetahuan perpajakan seorang wajib pajak dapat diukur melalui pengetahuan dan pemahaman mengenai hak, kewajiban dan tanggung jawab sebagai wajib pajak. Apabila wajib pajak telah mengetahui dan memahami kewajibannya

sebagai wajib pajak, mereka akan melakukan kewajiban tersebut untuk mendapatkan hak dan melaksanakan tanggung jawab sebagai wajib pajak.

Khasanah (2014, hal 81) menyatakan bahwa pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Menurut Ihsan (2013, hal 45), pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, tata cara perpajakan yang benar yang berupa pengetahuan tentang fungsi pajak, prosedur pembayaran, pengetahuan sanksi pajak dan lokasi pembayaran pajak. Menurut Putri (2013, hal 109), pengetahuan pajak adalah pemahaman dari aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku di Indonesia perlu untuk dimiliki oleh seluruh wajib pajak.

Menurut penjelasan dari beberapa sumber, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak adalah pemahaman wajib pajak tentang hukum perpajakan, undang-undang perpajakan dan tata cara perpajakan yang dapat digunakan untuk dasar wajib pajak dalam melakukan hak dan kewajiban pajaknya. Menurut Asridayati (2013, hal 70), faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang sebagai berikut:

a. Faktor Internal

- 1) Pendidikan adalah usaha dasar yang dimiliki oleh seseorang berupa ilmu pengetahuan.
- 2) Pekerjaan adalah sesuatu hal yang dimiliki seseorang berdasarkan oleh ketrampilan seseorang.

3) Umur adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan benda atau makhluk baik hidup maupun mati .

b. Faktor Eksternal

1) Faktor lingkungan adalah semua keadaan yang berada di sekitar termasuk tempat dan orang.

2) Sosial budaya adalah segala sesuatu yang diciptakan oleh manusia berdasarkan budi nuraninya dan pemikiran dalam kehidupan bermasyarakat.

Menurut Arifin, dkk (2016, hal 75), faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan sebagai berikut:

a. Pendidikan merupakan sebuah proses perubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok dan juga usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan, maka jelas dapat kita kerucutkan bahwa sebuah visi pendidikan yaitu untuk mencerdaskan manusia.

b. Pekerjaan adalah lingkungan pekerjaan dapat menjadikan seseorang mendapatkan pengalaman dan pengetahuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

c. Pengalaman adalah sebuah kejadian atau peristiwa yang pernah dialami oleh seseorang dalam berinteraksi dengan lingkungannya.

d. Usia adalah umur seseorang yang bertambah dapat membuat perubahan pada aspek fisik psikologis dan kejiwaan.

e. Kebudayaan adalah tempat dimana kita dilahirkan dan dibesarkan mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap terbentuknya cara berfikir dan perilaku kita.

f. Minat adalah suatu bentuk keinginan dan ketertarikan terhadap sesuatu.

- g. Paparan informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan dan menyimpan, manipulasi, mengumumkan, menganalisa dan menyebarkan informasi dengan maksud dan tujuan tertentu yang bisa didapatkan melalui media elektronik maupun cetak.
- h. Media adalah alat yang didesain khusus untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat luas.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang adalah pendidikan, pekerjaan, pengalaman, usia, sosial budaya, media, minat dan paparan informasi.

Menurut Wardani (2017, hal 32), indikator dari pengetahuan pajak adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui fungsi pajak adalah dimana wajib pajak mengetahui fungsi dari pajak.
- b. Memahami prosedur pembayaran adalah wajib pajak tahu bagaimana tata cara membayar pajak.
- c. Mengetahui sanksi pajak adalah wajib pajak mengetahui jika pajak tidak dibayar akan dikenakan sanksi administrasi.
- d. Lokasi pembayaran pajak adalah wajib pajak mengetahui dimana lokasi untuk membayar pajak.

Menurut Khasanah (2014, hal 61), indikator-indikator pengetahuan pajak sebagai berikut:

- a. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
- b. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.
- c. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator pengetahuan pajak adalah mengetahui fungsi dari pajak, mengetahui prosedur atau tata cara pembayaran pajak, mengetahui sanksi pajak jika telat membayar pajak dan mengetahui lokasi untuk membayar pajak.

4. Sanksi Perpajakan

Menurut Resmi (2018, hal 71), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan. Sanksi pajak adalah hukuman negative yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sedangkan denda adalah hukuman dengan cara membayar uang karena melanggar peraturan hukum yang berlaku. Sehingga sanksi pajak adalah hukuman negatif yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang (Jatmiko, 2016, hal 67). Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhan atau ditaati. Menurut Ilyas & Burton (2013, hal 65) penerapan sanksi administrasi umumnya dikenakan karena wajib pajak melanggar hal-hal yang bersifat administratif yang diukur dalam undang-undang pajak.

Menurut Mardiasmo (2013, hal 91) Sanksi adalah pagar pembatas yang nyata bagi pelaksanaan suatu peraturan yang bermaterikan hak dan kewajiban. Sanksi merupakan wujud dari tidak dipenuhinya kewajiban yang telah ditentukan berdasarkan undang-undang maupun peraturan turunannya. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan

sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Dengan adanya sanksi dalam ketentuan perpajakan maka pemerintah mempunyai dasar yang kuat untuk menjaring wajib pajak pajak yang melakukan pelanggaran pajak (Muis, 2012). Peraturan atau merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu bagi apa yang harus dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang – undang tidak dilanggar (Arum, 2012, hal 44).

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Pada hakikatnya, penerapan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itu sebabnya, penting bagi Wajib Pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan

ataupun tidak dilakukan. Namun jika kita teliti lebih jauh, tujuan pemberian sanksi bisa dimaknai sebagai suatu cara menambah penerimaan Negara terlebih apabila besaran sanksi yang dikenakan tergolong pada nilai nominal yang cukup besar jumlahnya. Untuk dapat memberikan gambaran mengenai hal-hal apa saja yang perlu dihindari agar tidak dikenai sanksi perpajakan, adapun jenis-jenis sanksi perpajakan sebagai berikut:

a. Sanksi Administrasi

Menurut Mardiasmo (2011, hal 59) sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Menurut Adrian Sutedi (2011, hal 221) sanksi administrasi berupa denda dikenakan terhadap pelanggaran peraturan yang bersifat hukum publik. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian terhadap negara yang bisa berupa denda administrasi, bunga, atau kenaikan pajak yang terutang. Sanksi administrasi ditekankan kepada pelanggaran-pelanggaran administrasi perpajakan yang tidak mengarah kepada tindak pidana perpajakan (Herry, 2010, hal 68). Sanksi administrasi terdiri atas tiga macam, yaitu sanksi administrasi berupa denda, sanksi administrasi berupa bunga, sanksi administrasi berupa kenaikan.

b. Sanksi pidana

Menurut Mardiasmo (2011, hal 59), sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan. Sanksi pidana merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Sanksi Pidana merupakan upaya terakhir dari pemerintah agar norma perpajakan benar-benar dipatuhi. Sanksi pidana ini bisa timbul karena adanya tindak pidana

pelanggaran yaitu tindak pidana yang mengandung unsur ketidaksengajaan atau kealpaan, atau dikarenakan adanya tindak pidana kejahatan yaitu tindak pidana yang mengandung unsur kesengajaan atau kelalaian/pengabaian (Heery, 2010, hal 68). Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi pidana, yaitu:

- 1) Denda Pidana, Berbeda dengan sanksi berupa denda administrasi yang hanya diancam/dikenakan kepada Wajib Pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan, sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada Wajib Pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat pajak atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.
- 2) Pidana Kurungan, Pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada Wajib Pajak dan pihak ketiga. Karena pidana kurungan diancamkan kepada si pelanggar norma itu ketentuannya sama dengan yang diancamkan dengan denda pidana, maka masalahnya hanya ketentuan mengenai denda pidana itu diganti dengan pidana kurungan.
- 3) Pidana Penjara, Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada Wajib Pajak.

5. Akuntabilitas Pelayanan Publik

Akuntabilitas Pelayanan Publik adalah kemampuan SAMSAT dalam melayani wajib pajak untuk memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Pelayanan publik dapat diartikan pelayanan yang ditunjukkan pada orang banyak (masyarakat publik). Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan pemerintah tanpa memandang tingkatannya yaitu *public service function* (fungsi pelayanan masyarakat), *development function* (fungsi pembangunan), dan *protection function* (fungsi perlindungan). Menurut Susilawati (2013, hal 47), akuntabilitas pada dasarnya adalah kewajiban pemerintah untuk mempertanggung jawabkan tugas-tugas pada publik terdiri dari 2 (dua) macam yaitu:

- a. Pertanggung jawaban vertikal (*vertical accountability*) adalah pertanggungjawaban atas pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi, misalnya pertanggungjawaban unit-unit kerja (dinas) kepada pemerintah daerah, pertanggung jawaban pemerintah daerah kepada pemerintah pusat
- b. Pertanggung jawaban horizontal (*horizontal accountability*) adalah pertanggung jawaban masyarakat luas.

Menurut Susilawati (2013, hal 51) indikator yang dapat mengukur tingkat Akuntabilitas pelayanan publik yaitu:

- a. Fasilitas fisik yakni berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan kantor Samsat.

- b. Daya tanggap yakni keinginan dan kesiapan para pegawai Samsat untuk membantu para wajib pajak dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan layanan secara tepat.
- c. Pelayanan yakni komitmen untuk merealisasikan konsep yang berorientasi pada wajib pajak, menetapkan suatu standar kinerja pelayanan dengan memberikan perilaku teladan kepada wajib pajak setiap saat dalam upaya kewajiban membayar pajak.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh peneliti lain atau peneliti sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini. Berikut ini akan dipaparkan mengenai penelitian yang dilakukan terkait dengan pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap pajak kendaraan bermotor. Untuk selengkapnya dapat dilihat pada tabel II.1 berikut ini.

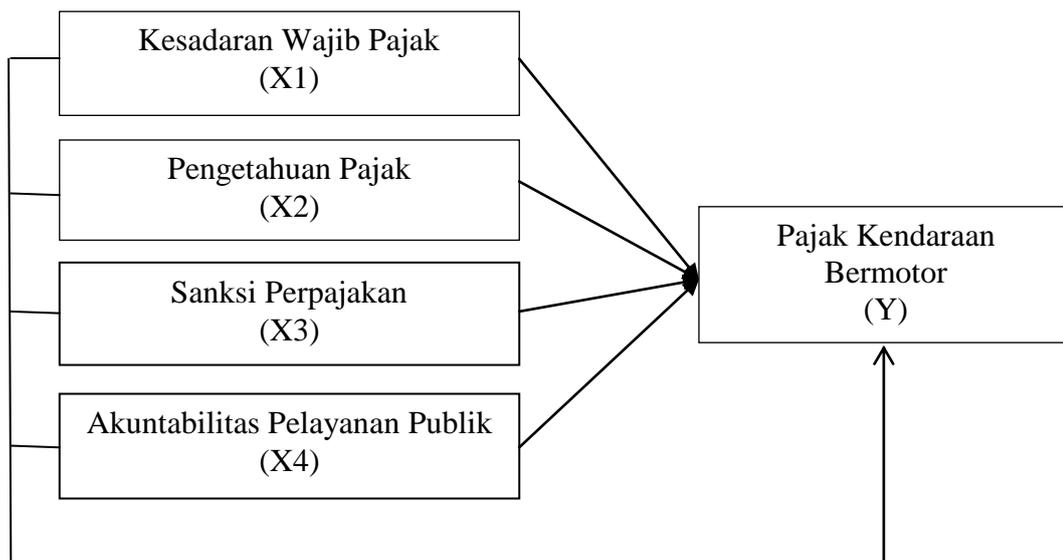
Tabel II-1 Hasil Penelitian Terdahulu

| Nama Peneliti / Tahun | Judul Penelitian | Hasil Penelitian |
|------------------------------|---|---|
| Wa Ode Aswati / 2018 | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Uptb Samsat Kabupaten Muna) | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, serta akuntabilitas pelayanan publik secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPTB Samsat Kabupaten Muna. Sedangkan secara simultan variabel kesadaran wajib |

| | | |
|---------------------|---|---|
| | | pajak, pengetahuan pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di UPTB Samsat kabupaten muna. |
| Susilawati / 2013 | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Singaraja | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Singaraja. |
| Agitasafutri / 2017 | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Polrestabes Semarang) | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan publik signifikan dan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Polrestabes Semarang. |

C. Kerangka Konseptual

Berdasarkan landasan teori dan beberapa penelitian terdahulu, penelitian ini menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan public terhadap pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen yang digunakan adalah pajak kendaraan bermotor, sedangkan variabel independennya adalah kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan public. Keterkaitan variabel-variabel tersebut akan dinyatakan dalam kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar II.1 Kerangka Konseptual

D. Hipotesis

Dari beberapa penelitian sebelumnya dan berdasarkan teori yang digunakan maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Medan.
2. Pengetahuan pajak berpengaruh secara parsial terhadap pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Medan
3. Sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Medan
4. Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh secara parsial terhadap pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Medan
5. Kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh secara simultan terhadap pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Medan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian survey. Penelitian survey adalah metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden secara tertulis (Sugiyono, 2013, 31). Dalam penelitian survey ini, informasi dikumpulkan dari responden wajib pajak kendaraan bermotor (PKB) yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Medan dengan menggunakan kuesioner.

B. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen (Indriantoro dan Bambang, 2013, hal 45). Variabel dependen pada penelitian ini adalah pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Medan. Kepatuhan pajak kendaraan bermotor adalah dimana wajib pajak membayarkan pajak atas kendaraan bermotor yang ditanggungnya dengan ikhlas tanpa rasa terbebani sesuai dengan batas waktu yang diberikan karena merupakan suatu kewajiban bagi wajib pajak agar kepatuhan pajak semakin meningkat.

2. Variabel Independen

Variabel independen adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain (Sanusi, 2011, hal 77). Variabel independen

dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Medan.

a. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

b. Pengetahuan Pajak

Pengetahuan Pajak yaitu langkah pendewasaan pemikiran seorang wajib pajak melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Melalui pendidikan formal dan non formal dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karna pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar harus dimiliki wajib pajak.

c. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

d. Akuntabilitas Pelayanan Publik

Akuntabilitas Pelayanan Publik adalah kemampuan SAMSAT dalam melayani wajib pajak untuk memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung

jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah.

Berikut ini merupakan tabel yang menggambarkan sistematika dari operasional variabel :

Tabel III-1 Definisi Operasional Variabel

| No | Variabel | Definisi | Skala |
|----|-------------------------------------|--|--------|
| 1 | Pajak Kendaraan Bermotor (Y) | Pajak Kendaraan Bermotor adalah Pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan,. | Likert |
| 2 | Kesadaran Wajib Pajak (X1) | Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. | Likert |
| 3 | Pengetahuan Pajak (X2) | Pengetahuan Pajak yaitu langkah pendewasaan pemikiran seorang wajib pajak melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Melalui pendidikan formal dan non formal dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karna pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar harus dimiliki wajib pajak | Likert |
| 4 | Sanksi Pajak (X3) | Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib | Likert |

| | | | |
|---|--|--|--------|
| | | pajak tidak melanggar norma perpajakan. | |
| 5 | Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4) | Akuntabilitas Pelayanan Publik adalah kemampuan SAMSAT dalam melayani wajib pajak untuk memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. | Likert |

C. Tempat dan Waktu penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini adalah Kantor SAMSAT Kota Medan yang beralamat di Jl. Putri Hijau No.14, Kesawan, Kec. Medan Barat, Kota Medan 20231, Sumatera Utara.

2. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini dari pengajuan judul penelitian sampai terlaksananya laporan penelitian yakni tahun 2018 sampai dengan 2020

Tabel III-2 Waktu Penelitian

| No | Kegiatan | BULAN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---------------------|--------|---|---|---|---------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|--------|---|---|---|---------------------|---|---|---|---------|
| | | Ags-19 | | | | Sept-19 | | | | Okt-19 | | | | Nov-19 | | | | Des-19 | | | | Jan-20 | | | | Jan 2021 – Ags 2021 | | | | Sept-21 |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 |
| 1 | Pencarian Judul | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Pengajuan Judul | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Penyusunan Proposal | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Bimbingan Proposal | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | |
| 5 | Seminar Proposal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | |
| 6 | Pengolahan Data | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | |

$$\begin{aligned}
&= \frac{15.031}{1 + 15.031 (0,1)^2} \\
&= \frac{15.031}{1 + 150,31} \\
&= \frac{15.031}{151,31} \\
&= 99,33 \text{ orang}
\end{aligned}$$

Dengan demikian jumlah sampel penelitian ini adalah 99 orang. Sedangkan teknik pengambilan sampelnya menggunakan *purposive sampling*.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan observasi. Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan yang diisi sendiri oleh responden. Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap obyek yang akan diteliti. Observasi dilakukan oleh peneliti dengan cara pengamatan dan pencatatan mengenai kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan public terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Medan.

F. Teknik Analisis Data

Metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data dan menguji hipotesis yaitu dengan menggunakan analisa regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji validitas dan reliabilitas dan uji hipotesis dengan menggunakan bantuan dan SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Kualitas data penelitian ditentukan oleh kualitas instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data. Instrumen yang valid adalah alat ukur yang digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Suatu penelitian akan menghasilkan kesimpulan yang bias jika datanya kurang reliabel dan kurang valid. Untuk itu diperlukan uji kualitas data agar data yang akan digunakan valid dan reliabel. Ada dua konsep untuk mengukur kualitas data, yaitu dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana ketepatan alat ukur penelitian mengenai isi atau arti sebenarnya yang diukur (Ghozali, 2013, hal 33). Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis butir, korelasi yang digunakan adalah Person Product Moment, jika koefisien korelasi (r) bernilai positif dan lebih besar dari r tabel, maka dinyatakan bahwa butir pertanyaan tersebut valid atau sah. Jika sebaliknya, bernilai negatif atau positif namun lebih dari t tabel, maka butir pertanyaan dinyatakan invalid dan harus dihapus.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menguji konsistensi kuesioner dalam mengukur suatu konstruk yang sama atau stabilitas kuesioner. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode internal consistency. Reliabilitas instrumen penelitian dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Jika

nilai koefisien alpha lebih besar dari 0.7 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut handal atau reliable (Ghozali, 2013, hal 41).

2. Uji Asumsi Klasik

Untuk melakukan uji asumsi klasik atas data sekunder ini, maka peneliti melakukan uji multikolonieritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas. Keempat asumsi klasik yang dianalisa dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengukur apakah di dalam model regresi variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal (Ghozali, 2011, hal 22). Untuk mendeteksi uji normalitas yaitu dengan analisis grafik. Analisis grafik dilakukan dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat *Normal Probability Plot (P-P Plot)* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2011, hal 31).

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Ghozali, 2011, hal 33). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model

regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jika nilai *tolerance* ≤ 0.10 atau sama dengan VIF ≥ 10 , nilai tersebut menunjukkan adanya multikolonieritas (Ghozali, 2011).

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. (Ghozali, 2011, hal 37). Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dapat menggunakan uji *Durbin Watson* (DW test), dimana hasil pengujian ditentukan berdasarkan nilai *Durbin-Watson* (DW).

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas (Ghozali, 2011). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dengan ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot*. Jika ada pola tertentu maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Tetapi jika tidak ada pola yang jelas serta titik-

titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011, hal 41).

Analisis dengan grafik plot memiliki kelemahan yang cukup signifikan oleh karena jumlah pengamatan mempengaruhi hasil plotting. Oleh sebab itu diperlukan uji statistik yang lebih dapat menjamin keakuratan hasil. Uji statistik yang digunakan adalah uji *rank spearman*. Uji heterokedastisitas juga dapat diketahui dari nilai signifikansi korelasi *rank spearman* antara masing-masing variabel independen dengan residualnya. Jika nilai signifikansi lebih besar dari α (5%) maka tidak terdapat heteroskedastisitas, dan sebaliknya jika lebih kecil dari α (5%) maka terdapat heteroskedastisitas.

3. Analisa Regresi Linier Berganda

Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda. Pada kasus regresi berganda terdapat satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen (Santoso, 2013, hal 40). regresi berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Pajak Kendaraan Bermotor

α = konstanta

β = Koefisien regresi,

X1 = Kesadaran Wajib Pajak

X2 = Pengetahuan Pajak

X3 = Sanksi Perpajakan

X4 = Akuntabilitas Pelayanan Publik

e = Error

4. Uji Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis peneliti menggunakan alat analisis berupa koefisien determinasi, uji statistik F dan uji statistik t.

a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. (Ghozali, 2011, hal 56). Menurut Ghozali (2011, hal 56) uji t dapat dilakukan sebagai berikut:

- 1) Jika jumlah *degree of freedom* (df) adalah ≥ 20 pada derajat kepercayaan sebesar 5% dan nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut), maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Hal ini menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Jika nilai statistik t hitung lebih tinggi dibandingkan t tabel, maka H_0 ditolak atau H_a diterima.

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2011, hal 58). Menurut Ghozali (2011, hal 58) kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai F lebih besar daripada 4 pada derajat kepercayaan 5%, maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Hal ini menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.

- 2) Jika nilai F hitung lebih besar daripada F tabel, maka H_0 ditolak atau H_a diterima.

c. Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan 1 atau ($0 < x < 1$). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum, koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya memiliki nilai koefisien determinasi yang tinggi. (Ghozali, 2011: 59).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Pengambilan data responden ini dilakukan langsung di Kantor SAMSAT Medan pada jam kerja yang dimulai pada tanggal 15 Juni-29 Juni 2021. Data penelitian ini diperoleh secara langsung dari individu atau subjek pajak yang sedang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Medan. Kuesioner yang terkumpul sebanyak 99 lembar yang telah terisi dengan benar dan lengkap sesuai dengan kebutuhan data pada penelitian ini. Terdapat beberapa kriteria atas penyebaran kuesioner tersebut yang dapat diperoleh dari karakteristik responden yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Dari pengelompokan karakteristik data dan karakteristik responden tersebut dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel IV-1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah Responden | |
|---------------|------------------|------------|
| | Frekuensi | Persentase |
| Laki-Laki | 63 | 63,6 |
| Perempuan | 36 | 36,4 |
| Total | 99 | 100 |

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2021)

Berdasarkan tabel IV-1 dapat diketahui bahwa karakteristik jenis kelamin responden paling banyak adalah laki - laki yaitu berjumlah 63 orang atau 63,6% dan responden perempuan yaitu berjumlah 36 orang atau 36,4% dari total keseluruhan responden. Berdasarkan hasil tabel tersebut maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden wajib pajak yang membayar pajak

kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Medan lebih banyak dilakukan oleh responden berjenis kelamin laki – laki.

Tabel IV-2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia

| Usia | Jumlah Responden | |
|-------------|------------------|------------|
| | Frekuensi | Persentase |
| 25-30 Tahun | 22 | 22.2 |
| 31-35 Tahun | 25 | 25.3 |
| 36-40 Tahun | 42 | 42.4 |
| >40 Tahun | 10 | 10.1 |
| Total | 99 | 100 |

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2021)

Berdasarkan tabel IV-2 responden yang menunjukkan mayoritas paling banyak adalah responden berusia 36-40 tahun berjumlah 42 orang atau 42,4%, kemudian diikuti dengan responden berusia 31-35 tahun berjumlah 25 orang atau 25,3%, responden berusia 25-30 tahun berjumlah 22 orang atau 22,2% dan paling rendah responden berusia lebih dari 40 tahun berjumlah 10 orang atau 10,1%. Dapat disimpulkan bahwa jumlah responden wajib pajak yang membayar pajak di Kantor SAMSAT Medan paling banyak berusia 36-40 tahun.

Tabel IV-3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan

| Pendidikan | Jumlah Responden | |
|---------------|------------------|------------|
| | Frekuensi | Persentase |
| SMA Sederajat | 6 | 6.1 |
| S1 | 70 | 70.7 |
| S2 | 23 | 23.2 |
| Total | 99 | 100 |

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2021)

Berdasarkan tabel IV-3 karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir mayoritas responden yang mengisi kuesioner paling banyak adalah responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah 70 orang atau 70,7%, diikuti oleh responden dengan tingkat pendidikan S2 berjumlah 23 orang atau

23,2% dan paling sedikit responden dengan tingkat pendidikan SMA atau Sederajat yang berjumlah 6 orang atau 6,1%. Dapat disimpulkan bahwa jumlah responden dengan tingkat pendidikan paling banyak dalam penelitian ini adalah S1 sebanyak 70 orang atau 70,7%.

Tabel IV-4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan

| Pendidikan | Jumlah Responden | |
|----------------|------------------|------------|
| | Frekuensi | Persentase |
| Swasta | 7 | 7.1 |
| Pegawai Negeri | 14 | 14.1 |
| Pegawai Swasta | 13 | 13.1 |
| Wiraswasta | 65 | 65.7 |
| Total | 99 | 100 |

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2021)

Berdasarkan tabel IV-4 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diketahui mayoritas responden terbanyak berdasarkan jenis pekerjaan adalah Pelajar/ Mahasiswa berjumlah 7 orang atau 7,1%, Pegawai Negeri berjumlah 14 orang atau 14,1%, Pegawai Swasta berjumlah 13 orang atau 13,1%, diikuti oleh responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta berjumlah 65 orang atau 65,7%. Berdasarkan diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden wajib pajak yang membayar pajak di Kantor Samsat Medan paling banyak adalah wiraswasta.

B. Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

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

Nilai mean menunjukkan nilai rata - rata dari keseluruhan jawaban responden, sedangkan nilai standard deviation merupakan variasi dari jawaban responden

Tabel IV-5. Statistik Deskriptif

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------------------|----|---------|---------|---------|----------------|
| Kesadaran_Wajib_Pajak | 99 | 12.00 | 24.00 | 16.6364 | 2.63978 |
| Pengetahuan_Pajak | 99 | 7.00 | 19.00 | 13.8990 | 2.51321 |
| Sanksi_Pajak | 99 | 9.00 | 25.00 | 16.2323 | 3.37406 |
| Akuntabilitas_Pelayanan_Publik | 99 | 6.00 | 15.00 | 10.9697 | 2.37957 |
| Kepatuhan_Wajib_Pajak_Bermotor | 99 | 9.00 | 19.00 | 13.4343 | 2.87552 |
| Valid N (listwise) | 99 | | | | |

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2021)

Dari hasil uji statistik deskriptif pada tabel IV-5 menggambarkan bahwa dari 99 responden dalam penelitian ini menunjukkan variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1) memiliki nilai minimum sebesar 12.00, nilai maximum sebesar 24.00, nilai mean sebesar 16.6364 dan standar deviasi sebesar 2.63978.

Dari hasil uji statistik deskriptif pada tabel IV.5 menggambarkan bahwa dari 99 responden dalam penelitian ini menunjukkan variabel Pengetahuan Pajak (X2) memiliki nilai minimum sebesar 7.00, nilai maximum sebesar 19.00, nilai mean sebesar 13.8990 dan standar deviasi sebesar 2.51321.

Dari hasil uji statistik deskriptif pada tabel IV.5 menggambarkan bahwa dari 99 responden dalam penelitian ini menunjukkan variabel Sanksi Pajak (X3) memiliki nilai minimum sebesar 9.00, nilai maximum sebesar 25.00, nilai mean sebesar 16.2323 dan standar deviasi sebesar 3.37406.

Dari hasil uji statistik deskriptif pada tabel IV.5 menggambarkan bahwa dari 99 responden dalam penelitian ini menunjukkan variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4) memiliki nilai minimum sebesar 6.00, nilai maximum sebesar 15.00, nilai mean sebesar 10.9697 dan standar deviasi sebesar 2.37957.

Dari hasil uji statistik deskriptif pada tabel IV.5 menggambarkan bahwa dari 99 responden dalam penelitian ini menunjukkan variabel Pajak Kendaraan Bermotor (Y) memiliki nilai minimum sebesar 9.00, nilai maximum sebesar 19.00, nilai mean sebesar 13.4343 dan standar deviasi sebesar 2.87552.

2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Hasil uji validitas Data dalam penelitian ini disajikan pada tabel 4.8. berikut ini:

Tabel IV-6. Hasil Uji Validitas

| Variabel | Item Pernyataan | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|-------------------------------------|-----------------|--------------|-------------|------------|
| Kesadaran wajib pajak (X1) | 1 | 0.768 | 0.1975 | Valid |
| | 2 | 0.774 | | Valid |
| | 3 | 0.792 | | Valid |
| | 4 | 0.780 | | Valid |
| | 5 | 0.829 | | Valid |
| Pengetahuan Pajak (X2) | 1 | 0.741 | 0.1975 | Valid |
| | 2 | 0.711 | | Valid |
| | 3 | 0.718 | | Valid |
| | 4 | 0.827 | | Valid |
| | 5 | 0.760 | | Valid |
| Sanksi Pajak (X3) | 1 | 0.669 | 0.1975 | Valid |
| | 2 | 0.641 | | Valid |
| | 3 | 0.839 | | Valid |
| | 4 | 0.602 | | Valid |
| | 5 | 0.652 | | Valid |
| Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4) | 1 | 0.733 | 0.1975 | Valid |
| | 2 | 0.670 | | Valid |
| | 3 | 0.713 | | Valid |
| | 4 | 0.804 | | Valid |
| | 5 | 0.738 | | Valid |
| Pajak Kendaraan Bermotor (Y) | 1 | 0.786 | 0.1975 | Valid |
| | 2 | 0.768 | | Valid |
| | 3 | 0.770 | | Valid |
| | 4 | 0.776 | | Valid |

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2021)

Untuk membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} menggunakan *degree of freedom* (df) = $n - 2$, (df) = $99 - 2$, (df) = 97. Dengan nilai (df) = 97 dan nilai signifikansi 5% atau 0.05 didapat angka r_{tabel} sebesar 0.1975. Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa semua item pernyataan setiap variabel memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} , sehingga seluruh item pernyataan dapat dikatakan dan dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan uji *statistic Cronbach Alpha* (α). Jika nilai koefisien alpha lebih besar dari 0.7 maka disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut handal atau reliable (Ghozali, 2013, hal 41). Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel IV.11 berikut ini:

Tabel IV-7 Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | <i>Cronbach Alpha</i> | Keterangan |
|-------------------------------------|-----------------------|------------|
| Kesadaran Wajib Pajak (X1) | 0.824 | Reliabel |
| Pengetahuan Pajak (X2) | 0.794 | Reliabel |
| Sanksi Pajak (X3) | 0.784 | Reliabel |
| Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4) | 0.775 | Reliabel |
| Pajak Kendaraan Bermotor (Y) | 0.821 | Reliabel |

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2021)

Dari seluruh pengujian variabel didapat nilai *Cronbach Alpha* > 0,7. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dapat dikatakan reliabel (handal).

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel IV-8. Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|--|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 99 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.92894595 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .070 |
| | Positive | .070 |
| | Negative | -.050 |
| Test Statistic | | .070 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |

Sumber: Hasil Olah Data (2021)

Berdasarkan tabel IV-6 di atas, diketahui bahwa nilai signifikan Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,200 dan lebih besar dari 0,025. Sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas *kolmogorov-smirnov*, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas pada penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Uji multikolinieritas ini dilakukan dengan melihat TOL (*tolerance*) dan *variance inflation factor* (VIF) dari masing–masing variabel bebas yaitu Kesadaran Wajib Pajak (X1), Pengetahuan Pajak (X2), Sanksi Pajak (X3) dan Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4) terhadap variabel terikat Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Apabila nilai VIF tidak lebih dari 10, maka model dinyatakan tidak terdapat gejala

multikolinieritas. Hasil pengujian multikolinieritas, dapat dilihat dari tabel IV.7 berikut:

Tabel IV-9 Hasil Uji Multikolinieritas

| Coefficients ^a | | | |
|---------------------------|-------------------------------------|-------------------------|-------|
| Model | | Collinearity Statistics | |
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | Kesadaran Wajib Pajak (X1) | 0.854 | 1.171 |
| | Pengetahuan Pajak (X2) | 0.709 | 1.411 |
| | Sanksi Pajak (X3) | 0.785 | 1.274 |
| | Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4) | 0.623 | 1.605 |

a. Dependent Variable: Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

Sumber: Hasil Olah Data (2021)

Pada tabel di atas terlihat nilai *tolerance* berada di atas 0.10 dan nilai VIF (*variance inflation factors*) berada di bawah 10. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah multikolinieritas dalam model regresi.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi atau tidak terjadi autokorelasi. Untuk mengetahuinya dengan cara membandingkan nilai D-W dengan nilai d dari tabel Durbin-Watson:

- 1) Jika $D-W < d_L$ atau $D-W > 4 - d_L$, kesimpulannya pada data tersebut terdapat autokorelasi.

- 2) Jika $dU < D-W < 4 - dU$, kesimpulannya pada data tersebut tidak terdapat autokorelasi.
- 3) Tidak ada kesimpulan jika: $dL \leq D-W \leq dU$ atau $4 - dU \leq D-W \leq 4 - dL$

Hasil dari pengujian autokorelasi pada penelitian ini ditunjukkan seperti pada tabel IV.8 berikut ini :

Tabel IV-10 Hasil Uji Autokorelasi

| Model Summary ^b | | | | | | | | | | |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-----------------|-------------------|-----|-----|---------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | R Square Change | Change Statistics | | | | Durbin-Watson |
| | | | | | | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change | |
| 1 | .742 ^a | .550 | .531 | 1.96956 | .550 | 28.723 | 4 | 94 | .000 | 1.580 |
| a. Predictors : (Constant), Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4), Kesadaran Wajib Pajak (X1), Sanksi Pajak (X3), Pengetahuan Pajak (X2) b. Dependent Variabel : Pajak Kendaraan Bermotor (Y) | | | | | | | | | | |

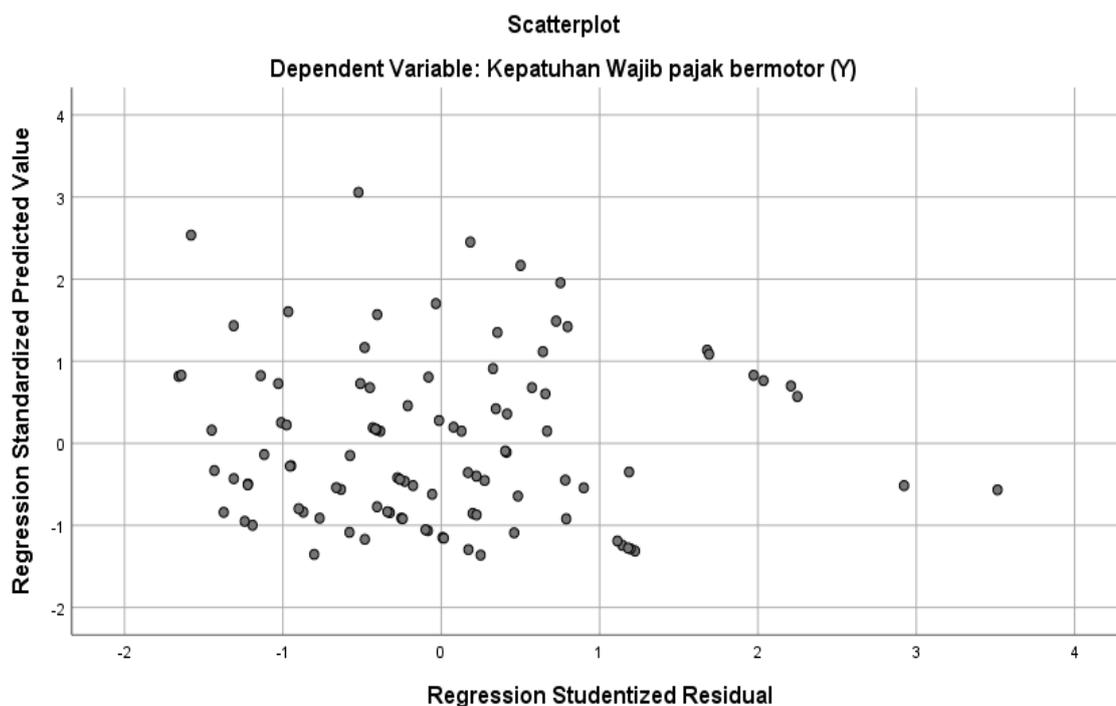
Sumber: Hasil Olah Data (2021)

Berdasarkan tabel IV-8 di atas, nilai DW dapat diketahui sebesar 1.580, nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5%, dengan jumlah sampel 99 (n) dan jumlah variabel independen 4 (k = 4), maka diperoleh nilai du sebesar 1.7560, dan nilai DW sebesar 1.580 lebih kecil dari batas atas (du) yakni 1.580 dan kurang dari (4-du) atau $4 - 1.7560 = 2.244$. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat autokorelasi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan pada penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan, atau yang lain. Pengujian

heteroskedastisitas ini dilakukan dengan menggunakan *scatter plot*, dengan ketentuan apabila titik-titik berada di atas dan di bawah titik nol maka tidak ditemukan masalah heteroskedastisitas dalam model regresi. Hasil pengujian heteroskedastisitas disajikan pada gambar IV.1 berikut ini.



Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2021)

Gambar IV-1 Hasil Uji Heteroskedastisitas

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

4. Uji Regresi Linier Berganda

Setelah semua uji asumsi klasik terpenuhi selanjutnya dilakukan analisis regresi linier berganda. Untuk menguji Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X1), Pengetahuan Pajak (X2), Sanksi Pajak (X3) dan Akuntabilitas Pelayanan Publik

(X4) terhadap Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Adapun hasil persamaan regresi linier berganda ditunjukkan dengan hasil perhitungan regresi seperti tabel IV.9. di bawah ini :

Tabel IV-11. Hasil Uji Regresi Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|--------------|-------|-------|-------------------------|---------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | | Correlations | | | Collinearity Statistics | | |
| | | B | Std. Error | | | | Beta | t | Sig. | Zero-order | Partial | Part |
| 1 | (Constant) | -2.448 | 1.987 | | -1.232 | .221 | | | | | | |
| | Kesadaran wajib pajak (X1) | .531 | .082 | .488 | 6.513 | .000 | .512 | .558 | .451 | .854 | 1.171 | |
| | Pengetahuan Pajak (X2) | -.143 | .094 | -.125 | -1.524 | .131 | .235 | -.155 | -.105 | .709 | 1.411 | |
| | Sanksi Pajak (X3) | .148 | .067 | .174 | 2.229 | .028 | .215 | .224 | .154 | .785 | 1.274 | |
| | Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4) | .604 | .106 | .500 | 5.704 | .000 | .585 | .507 | .395 | .623 | 1.605 | |

a. Dependent Variable: Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2021)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa persamaan regresi yang didapatkan dari hasil perhitungan adalah sebagai berikut : $Y = -2.448 + (0.531 X1) + (-0.143 X2) + (0.148 X3) + (0.604 X4) + e$

1) Konstanta

Berdasarkan regresi diatas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut : 1. Nilai konstanta -2.448 hal ini menunjukkan jika variabel Kesadaran wajib pajak (X1), Pengetahuan Pajak (X2), Sanksi Pajak (X3) dan Akuntabilitas

Pelayanan Publik (X4) diasumsikan bernilai 0, maka variabel pajak kendaraan bermotor (Y) akan bernilai negatif sebesar -2.448.

2) Koefisien Regresi Variabel Kesadaran Wajib Pajak (β_1)

Berdasarkan hasil regresi pada tabel nilai koefisien regresi variabel Kesadaran Wajib Pajak bernilai positif sebesar 0.531 yang artinya setiap kenaikan satu satuan Kesadaran Wajib Pajak maka pajak kendaraan bermotor akan mengalami peningkatan sebesar 0.531 dengan asumsi variabel yang lain konstan.

3) Koefisien Regresi Variabel Pengetahuan Pajak (β_2)

Berdasarkan hasil regresi pada tabel nilai koefisien regresi variabel Pengetahuan Pajak bernilai negatif sebesar -0.143 yang artinya setiap kenaikan satu satuan Pengetahuan Pajak maka pajak kendaraan bermotor akan mengalami penurunan sebesar -0.143 dengan asumsi variabel yang lain konstan.

4) Koefisien Regresi Variabel Sanksi Pajak (β_3)

Berdasarkan hasil regresi pada tabel nilai koefisien regresi variabel Sanksi Pajak bernilai positif sebesar 0.148 yang artinya setiap kenaikan satu satuan Sanksi Pajak maka pajak kendaraan bermotor akan mengalami peningkatan sebesar 0.148 dengan asumsi variabel yang lain konstan.

5) Koefisien Regresi Variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik (β_4)

Berdasarkan hasil regresi pada tabel nilai koefisien regresi variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik bernilai positif sebesar 0.604 yang artinya setiap kenaikan satu satuan Akuntabilitas Pelayanan Publik maka pajak

kendaraan bermotor akan mengalami peningkatan 0.604 dengan asumsi variabel yang lain konstan.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Menurut Ghozali (2011, hal 56) uji t dapat dilakukan sebagai berikut:

- 1) Jika jumlah *degree of freedom* (df) adalah ≥ 20 pada derajat kepercayaan sebesar 5% dan nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut), maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Hal ini menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Jika nilai statistik t hitung lebih tinggi dibandingkan t tabel, maka H_0 ditolak atau H_a diterima.

Tabel IV-12 Hasil Uji Parsial (Uji t)

| Variabel | B (Koefisien) | Beta | T hitung | T tabel | Sig t | alpa | Keterangan |
|----------|------------------|-----------|-------------|---------|-------|------|------------------------|
| X1 | 0.531 | .488 | 6.513 | 1.66071 | 0.000 | 0,05 | Ha : Diterima |
| X2 | -0.143 | - .125 | - 1.524 | 1.66071 | 0.131 | 0,05 | Ha : Tidak Diterima |
| X3 | 0.148 | .174 | 2.229 | 1.66071 | 0.028 | 0,05 | Ha : Diterima |
| X4 | 0.604 | .500 | 5.704 | 1.66071 | 0.000 | 0,05 | Ha : Diterima |
| Y | 0.531 | .488 | 6.513 | 1.66071 | 0.000 | 0,05 | Ha : Diterima |

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2021)

Hasil dari output uji parsial (uji t) pada tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Uji t pada Kesadaran Wajib Pajak (X1)

Uji t terhadap indikator Kesadaran Wajib Pajak (X1) didapatkan thitung sebesar 6.513 dengan signifikansi t sebesar 0,000. Karena

thitung > ttabel ($6.513 > 1,985$) atau signifikansi t lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,025$), maka secara parsial indikator Kesadaran Wajib Pajak (X1) berpengaruh signifikan terhadap Pajak Bermotor (Y) Kantor SAMSAT Kota Medan

2) Uji t pada Pengetahuan Pajak (X2)

Uji t terhadap indikator Pengetahuan Pajak (X2) didapatkan thitung sebesar -1.524 dengan signifikansi t sebesar 0.131. Karena thitung > ttabel ($-1.524 < 1,985$) atau signifikansi t lebih besar dari 0,05 ($0.131 > 0,025$), maka secara parsial indikator Pengetahuan Pajak (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Pajak Bermotor (Y) Kantor SAMSAT Kota Medan

3) Uji t pada Sanksi Pajak (X3)

Uji t terhadap indikator Sanksi Pajak (X3) didapatkan thitung sebesar 2.229 dengan signifikansi t sebesar 0.028. Karena thitung > ttabel ($2.229 > 1,985$) atau signifikansi t lebih kecil dari 0,05 ($0.028 < 0,025$), maka secara parsial indikator Sanksi Pajak (X3) berpengaruh signifikan terhadap Pajak Bermotor (Y) Kantor SAMSAT Kota Medan

4) Uji t pada Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4)

Uji t terhadap indikator Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4) didapatkan thitung sebesar 5.704 dengan signifikansi t sebesar 0.000. Karena thitung > ttabel ($5.704 > 1,985$) atau signifikansi t lebih kecil dari 0,05 ($0.000 < 0,025$), maka secara parsial indikator Akuntabilitas

Pelayanan Publik (X4) berpengaruh signifikan terhadap Pajak Bermotor (Y) Kantor SAMSAT Kota Medan

5) Uji t pada Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

Uji t terhadap indikator Pajak Kendaraan Bermotor (Y) didapatkan thitung sebesar 6.513 dengan signifikansi t sebesar 0.000. Karena thitung > ttabel ($6.513 > 1,985$) atau signifikansi t lebih kecil dari 0,05 ($0.000 < 0,025$), maka secara parsial indikator Pajak Bermotor (Y) berpengaruh signifikan.

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Menurut Ghozali (2011, hal 58) kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai F lebih besar daripada 4 pada derajat kepercayaan 5%, maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Hal ini menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Jika nilai F hitung lebih besar daripada F tabel, maka H_0 ditolak atau H_a diterima.

Tabel IV-13 Hasil Uji Simultan (Uji F)

| ANOVA ^a | | | | | | |
|---|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 445.682 | 4 | 111.420 | 28.723 | .000 ^b |
| | Residual | 364.642 | 94 | 3.879 | | |
| | Total | 810.323 | 98 | | | |
| a. Dependent Variable: Pajak Kendaraan Bermotor (Y) | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4), Kesadaran wajib pajak (X1), Sanksi Pajak (X3), Pengetahuan Pajak (X2) | | | | | | |

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2021)

Berdasarkan data tabel IV-13 di atas diperoleh F-hitung sebesar 28.723 dan sig 0,000. F-tabel pada taraf $\alpha = 0.05$, $df_1 = (k - 1 = 5 - 1 = 4)$ dan $df_2 (n - k - 1 = 99 - 5 - 1 = 93)$, n adalah jumlah responden yang digunakan sebanyak 99 orang wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor SAMSAT Kota Medan dan k adalah jumlah variabel penelitian yang digunakan yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, akuntabilitas pelayanan public dan Pajak Kendaraan Bermotor, maka nilai F-tabel = 2.926705. Hal ini berarti F-hitung > F-tabel ($28,723 > 2.926705$) dan sig < 0,05 ($0,000 < 0,025$), maka hipotesis dapat diterima bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X1), pengetahuan pajak (X2), sanksi perpajakan (X3), akuntabilitas pelayanan public (X4) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Pajak Kendaraan Bermotor (Y).

c. Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan 1 atau ($0 < x < 1$). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel IV-14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

| Model | R | R square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .742 ^a | .550 | .531 | 1.96956 |
| a. Predictors: (Constant), Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4), Kesadaran wajib pajak (X1), Sanksi Pajak (X3), Pengetahuan Pajak (X2) | | | | |
| b. Dependent Variable: Pajak Kendaraan Bermotor (Y) | | | | |

Sumber : Hasil Olah Data SPSS (2021)

Hasil perhitungan regresi pada tabel IV-14 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (adjusted R square) yang diperoleh sebesar 0.531. Hal ini berarti 53,1% pajak kendaraan bermotor (Y) responden di kantor SAMSAT Medan dipengaruhi oleh variabel karyawan (X) yang terdiri dari Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4), Kesadaran wajib pajak (X1), Sanksi Pajak (X3), Pengetahuan Pajak (X2) sedangkan sisanya yaitu 46,9% pajak kendaraan bermotor (Y) responden di kantor SAMSAT Medan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

C. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial variabel kesadaran wajib pajak (X1) berpengaruh signifikan terhadap pajak kendaraan bermotor (Y) di Kantor SAMSAT Kota Medan
2. Secara parsial variabel pengetahuan pajak (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap pajak kendaraan bermotor (Y) di Kantor SAMSAT Kota Medan
3. Secara parsial variabel sanksi pajak (X3) berpengaruh signifikan terhadap pajak kendaraan bermotor (Y) di Kantor SAMSAT Kota Medan
4. Secara parsial variabel akuntabilitas pelayanan publik (X4) berpengaruh signifikan terhadap pajak kendaraan bermotor (Y) di Kantor SAMSAT Kota Medan
5. Secara simultan variabel kesadaran wajib pajak (X1), pengetahuan pajak (X2), sanksi pajak (X3) dan akuntabilitas pelayanan publik (X4) secara bersama-sama berpengaruh terhadap pajak kendaraan bermotor (Y) di Kantor SAMSAT Kota Medan

D. Saran

1. Bagi peneliti selanjutnya dapat dilakukan di kantor SAMSAT yang belum pernah diteliti sebelumnya dengan menambah jumlah responden yang akan digunakan sebagai sample
2. Bagi wajib pajak diharapkan untuk lebih aktif dalam mencari informasi yang berhubungan dengan perpajakan sehingga masyarakat bisa paham mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, sehingga diharapkan terciptanya masyarakat yang patuh dalam memenuhi kewajiban sebagai wajib pajak.
3. Bagi Instansi Pajak, diharapkan dapat meningkatkan kualitas Pelayanan Perpajakan berupa peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia maupun fasilitas lainnya, sehingga dapat mendorong wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Romandana. (2012). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi Tentang Petugas Pajak dan Sistem Administrasi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Artikel Ilmiah*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.
- Anonim. (2011). Peraturan Daerah Propinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah.
- Anonym. 2000. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2000. Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Arum, Z. (2012). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas (Studi di wilayah KPP Pratama Cilacap). Diponegoro. *Journal of Accounting*. Vol 1 : h:1-8
- Aswati, W. O, Mas'ud, A. dan Nudi, T. N. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Uptb Samsat Kabupaten Muna. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Vol.III. No.1. 2088-4656
- Cahyadi, Ketut Jati. (2016). Pengaruh kesadaran, sosialisasi, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *E-jurnal; Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.163:h:2342-2373.
- Chritina, Ni Kadek dan Putu Kepramareni. (2012). Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Denpasar. *Jurnal Riset Akuntansi* Vol. 2, No. 2.
- Danarsi. (2017). Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak mobil dengan diberlakukannya pajak progresif di Kota Surakarta. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*. Vol. 18. No.01.
- Dharma, Gede Pani Esa dan Ketut Alit Suardana. (2014). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayanai* 6.1 (2014): 340-353
- Esti, Novia. (2012). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar. *Skripsi*. Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

- Ghozali, Imam. (2011). *“Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19”*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Udayana.
- Pancawati dan Nila Yulianawati. (2011). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3(1):p:126-142.
- Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Sumatera Utara Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pedoman dan Tata Cara Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2021
- Priyatno, Duwi. (2011). *“Buku Saku SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat, Efisien, dan Akurat”*. Yogyakarta: Buku Seru
- Mardiasmo. (2012). *“Akuntabilitas Sektor Publik. Edisi Pertama”*. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo. (2011). *“Perpajakan. Edisi Revisi”*. Yogyakarta: Andi.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. (2009). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*.
- Sugiyono. (2013). *“Metode Penelitian Bisnis”*. Bandung: Alfabeta.
- Susilawati, K. E. dan Budiarta, K. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol.4. No.2. 345-357

DAFTAR LAMPIRAN

a. Lampiran Kuesioner

Lampiran Lembar Kuesioner Penelitian

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Responden

Di Tempat

Dengan Hormat, Saya adalah mahasiswa Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Saya sedang melakukan penelitian tentang “**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Medan**”.

Saya memohon atas kesediaan Bapak/Ibu selaku responden untuk mengisi kuesioner penelitian saya ini. Saya akan menjaga kerahasiaan terhadap informasi yang Bapak/Ibu berikan dalam pengisian kuesioner ini. Adapun tujuan dari pemberian kuesioner ini adalah dalam rangka penelitian sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan hanya hasil analisis dari penelitian ini akan dipublikasikan. Saya berharap pengisian jawaban dari Bapak/Ibu sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya.

Atas kesediaan waktu dan partisipasi Bapak/Ibu responden untuk mengisi kuesioner ini saya mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya.

Hormat Saya

Anna Mawaddah

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kota Medan

I. Petunjuk Pengisian :

1. Isilah data diri Anda pada bagian identitas responden;
2. Pada bagian alternatif pilihan jawaban yang tersedia berilah tanda silang (X) atas jawaban yang sesuai dengan pendapat anda
 - a. 5 = Sangat Setuju (SS)
 - b. 4 = Setuju (S)
 - c. 3 = Kurang Setuju (KS)
 - d. 2 = Tidak Setuju (TS)
 - e. 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

II. Identitas Responden

Nama (inisial) :

Status : 1. Lajang () 2. Kawin ()

Jenis Kelamin : 1. Laki-Laki () 2. Perempuan ()

Usia : 1. 20-30 Tahun ()

2. 31-40 Tahun ()

3. 41-50 Tahun ()

Pendidikan : 1. SMA Sederajat ()

2. Akademi/ Perguruan Tinggi ()

A. Kesadaran Wajib Pajak (X1)

| No. | Pernyataan | Kriteria Jawaban | | | | |
|-----|---|------------------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| 1. | Saya harus membayar pajak disebabkan pajak adalah kewajiban yang harus saya tunaikan sebagai warga negara | | | | | |
| 2. | Penundaan dalam membayar pajak dapat merugikan negara | | | | | |
| 3. | Saya dengan senang hati selalu melaksanakan kewajiban perpajakan saya | | | | | |
| 4. | Saya selalu melakukan kewajiban perpajakan tepat waktu | | | | | |
| 5. | Saya membayar pajak dengan kesadaran saya sendiri | | | | | |

B. Pengetahuan Pajak (X2)

| No. | Pernyataan | Kriteria Jawaban | | | | |
|-----|---|------------------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| 1. | Saya mengetahui fungsi pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan daerah. | | | | | |
| 2. | Saya sulit memahami prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor. | | | | | |
| 3. | Saya dapat membayarkan pajak kendaraan bermotor dikantor samsat Kota Medan | | | | | |
| 4. | Wajib pajak yang terlambat pembayaran akan diberikan sanksi | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| | administrasi. | | | | | |
| 5. | Membayar pajak sesuai dengan ketentuan berlaku, artinya telah membantu dalam memfasilitasi ketersediaan dan perbaikan sarana dan prasarana di tempat saya tinggal | | | | | |

C. Sanksi Perpajakan (X3)

| No. | Pernyataan | Kriteria Jawaban | | | | |
|-----|--|------------------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| 1. | Diperlukan sanksi agar tercipta kedisiplinan dalam kewajiban membayar pajak. | | | | | |
| 2. | Jika saya selalu terlambat membayar pajak maka saya bersedia terkena sanksi administrasi | | | | | |
| 3. | Pemberian sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melanggar | | | | | |
| 4. | Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan ketelambatan pembayaran | | | | | |
| 5. | Sanksi perpajakan diharapkan dapat mengurangi penyimpangan perhitungan dan pelaporan pajak | | | | | |

D. Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4)

| No | Pernyataan | Kriteria Jawaban | | | | |
|----|--|------------------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| 1. | Gedung SAMSAT Kota Medan bersih dan nyaman | | | | | |
| 2. | Gedung SAMSAT Kota Medan | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| | memiliki ruang tunggu yang nyaman | | | | | |
| 3. | Petugas SAMSAT Kota Medan memberikan perhatian terhadap masalah yang dihadapi oleh wajib pajak | | | | | |
| 4. | Petugas SAMSAT Kota Medan mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh wajib pajak dengan cepat dan tanggap | | | | | |
| 5. | Pelaksanaan jam kerja SAMSAT Kota Medan dilaksanakan tepat waktu. | | | | | |

E. Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

| No | Pernyataan | Kriteria Jawaban | | | | |
|----|--|------------------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| 1. | Saya telah melakukan pembayaran dengan tepat waktu | | | | | |
| 2. | Saya menyampaikan SPT untuk kendaraan bermotor dengan tepat waktu | | | | | |
| 3. | Saya tidak mempunyai tunggakan pajak untuk pajak kendaraan bermotor | | | | | |
| 4. | Saya selalu menaati undang-undang mengenai pajak kendaraan bermotor yang berlaku | | | | | |

b. Lampiran Olah Data SPSS

1. Karakteristik Responden

Jenis_Kelamin

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Laki-Laki | 63 | 63.6 | 63.6 | 63.6 |
| | Perempuan | 36 | 36.4 | 36.4 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

Usia

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | >40 Tahun | 10 | 10.1 | 10.1 | 10.1 |
| | 25-30 Tahun | 22 | 22.2 | 22.2 | 32.3 |
| | 31-35 Tahun | 25 | 25.3 | 25.3 | 57.6 |
| | 36-40 Tahun | 42 | 42.4 | 42.4 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

Pendidikan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | S1 | 70 | 70.7 | 70.7 | 70.7 |
| | S2 | 23 | 23.2 | 23.2 | 93.9 |
| | SMA Sederajat | 6 | 6.1 | 6.1 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

Pekerjaan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Pegawai Negeri | 14 | 14.1 | 14.1 | 14.1 |
| | Pegawai Swasta | 13 | 13.1 | 13.1 | 27.3 |
| | Pelajar/ Mahasiswa | 7 | 7.1 | 7.1 | 34.3 |
| | Wiraswasta | 65 | 65.7 | 65.7 | 100.0 |
| | Total | 99 | 100.0 | 100.0 | |

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 99 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.92894595 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .070 |
| | Positive | .070 |
| | Negative | -.050 |
| Test Statistic | | .070 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |

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

b. Uji Multikolinearitas

| Model | | Coefficients ^a | | | | | | | | | | | |
|-------|-------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|--------------|------------|---------|-------------------------|-----------|-----|--|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Correlations | | | Collinearity Statistics | | | |
| | | B | Std. Error | | | | Beta | Zero-order | Partial | Part | Tolerance | VIF | |
| 1 | (Constant) | -2.448 | 1.987 | | -1.232 | .221 | | | | | | | |
| | Kesadaran wajib pajak (X1) | .531 | .082 | .488 | 6.513 | .000 | .512 | .558 | .451 | .854 | 1.171 | | |
| | Pengetahuan Pajak (X2) | -.143 | .094 | -.125 | -1.524 | .131 | .235 | -.155 | -.105 | .709 | 1.411 | | |
| | Sanksi Pajak (X3) | .148 | .067 | .174 | 2.229 | .028 | .215 | .224 | .154 | .785 | 1.274 | | |
| | Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4) | .604 | .106 | .500 | 5.704 | .000 | .585 | .507 | .395 | .623 | 1.605 | | |

a. Dependent Variable: Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

c. Uji Autorelasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | R Square Change | Change Statistics | | | Sig. F Change | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-----------------|-------------------|-----|-----|---------------|---------------|
| | | | | | | F Change | df1 | df2 | | |
| 1 | .742 ^a | .550 | .531 | 1.96956 | .550 | 28.723 | 4 | 94 | .000 | 1.580 |

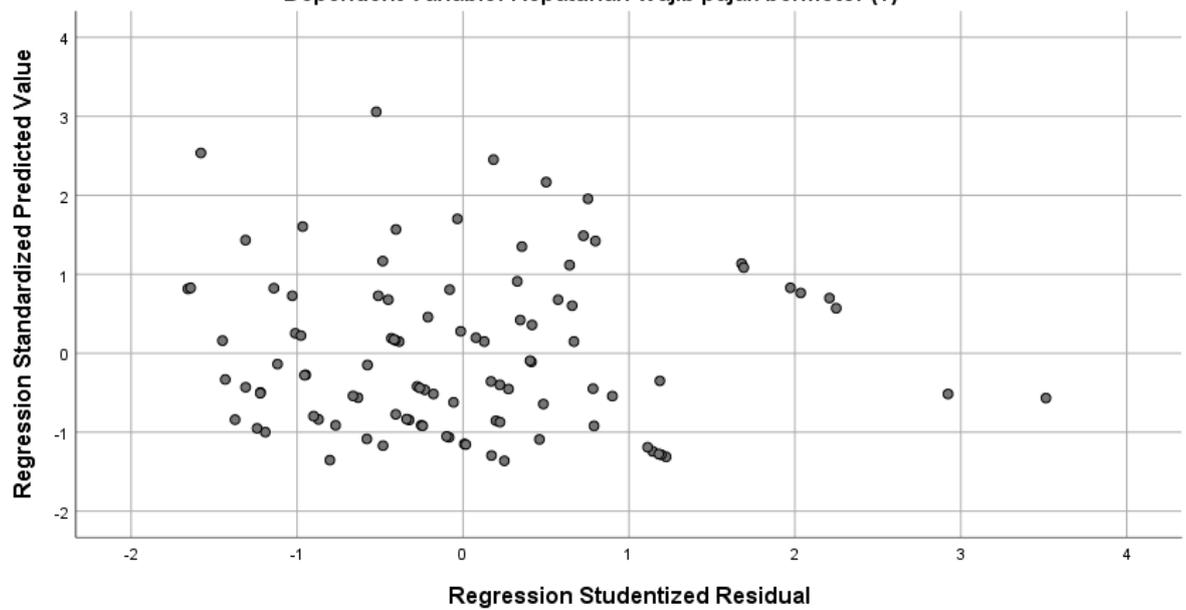
a. Predictors: (Constant), Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4), Kesadaran wajib pajak (X1), Sanksi Pajak (X3), Pengetahuan Pajak (X2)

b. Dependent Variable: Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

d. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Kepatuhan Wajib pajak bermotor (Y)



3. Uji Regresi Linier Berganda

| | | Coefficients ^a | | | | | | | | | |
|-------|-------------------------------------|-----------------------------|------------|-----------------------------------|--------|------|--------------|---------|---------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients Beta | t | Sig. | Correlations | | | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | | | | Zero-order | Partial | Partial | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | -2.448 | 1.987 | | -1.232 | .221 | | | | | |
| | Kesadaran wajib pajak (X1) | .531 | .082 | .488 | 6.513 | .000 | .512 | .558 | .451 | .854 | 1.171 |
| | Pengetahuan Pajak (X2) | -.143 | .094 | -.125 | -1.524 | .131 | .235 | -.155 | -.105 | .709 | 1.411 |
| | Sanksi Pajak (X3) | .148 | .067 | .174 | 2.229 | .028 | .215 | .224 | .154 | .785 | 1.274 |
| | Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4) | .604 | .106 | .500 | 5.704 | .000 | .585 | .507 | .395 | .623 | 1.605 |

a. Dependent Variable: Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

4. Uji validitas

a. Kesadaran Wajib Pajak (X1)

| Item-Total Statistics | | | | | |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| Pernyataan 1 | 14.1818 | 7.742 | .699 | .520 | .768 |
| Pernyataan 2 | 14.2323 | 7.099 | .672 | .526 | .774 |
| Pernyataan 3 | 14.2525 | 7.578 | .611 | .444 | .792 |
| Pernyataan 4 | 14.3434 | 8.065 | .661 | .509 | .780 |
| Pernyataan 5 | 14.5051 | 8.395 | .477 | .365 | .829 |

b. Pengetahuan Pajak (X2)

| Item-Total Statistics | | | | | |
|------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| Pernyataan 1 | 12.9596 | 7.978 | .635 | .514 | .741 |
| Pernyataan 2 | 13.2020 | 6.428 | .699 | .516 | .711 |
| Pernyataan 3 | 12.9697 | 6.928 | .683 | .592 | .718 |
| Pernyataan 4 | 12.8283 | 8.572 | .346 | .154 | .827 |
| Pernyataan 5 | 12.9697 | 8.397 | .573 | .336 | .760 |

c. Sanksi Pajak (X3)

| Item-Total Statistics | | | | | |
|------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| Pernyataan 1 | 13.7475 | 6.578 | .579 | .458 | .669 |
| Pernyataan 2 | 13.7576 | 5.798 | .633 | .483 | .641 |
| Pernyataan 3 | 13.9495 | 8.967 | .028 | .097 | .839 |
| Pernyataan 4 | 13.8182 | 5.599 | .723 | .535 | .602 |
| Pernyataan 5 | 13.8990 | 6.316 | .618 | .462 | .652 |

d. Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4)

| Item-Total Statistics | | | | | |
|------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| Pernyataan 1 | 13.2121 | 4.781 | .553 | .444 | .733 |
| Pernyataan 2 | 13.3838 | 4.239 | .726 | .560 | .670 |
| Pernyataan 3 | 13.3131 | 4.462 | .609 | .404 | .713 |
| Pernyataan 4 | 13.4242 | 5.104 | .351 | .219 | .804 |
| Pernyataan 5 | 13.2121 | 4.965 | .538 | .345 | .738 |

e. **Pajak Kendaraan Bermotor (Y)**

| Item-Total Statistics | | | | | |
|------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| Pernyataan 1 | 10.4444 | 4.637 | .628 | .404 | .786 |
| Pernyataan 2 | 9.8990 | 4.867 | .658 | .442 | .768 |
| Pernyataan 3 | 9.8990 | 5.255 | .664 | .461 | .770 |
| Pernyataan 4 | 10.0606 | 4.955 | .639 | .433 | .776 |

5. **Uji Reliabilitas**

a. **Kesadaran wajib pajak (X1)**

| Reliability Statistics | | |
|-------------------------------|---|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .824 | .828 | 5 |

b. **Pengetahuan Pajak (X2)**

| Reliability Statistics | | |
|-------------------------------|---|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .794 | .799 | 5 |

c. **Sanksi Pajak (X3)**

| Reliability Statistics | | |
|-------------------------------|---|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .741 | .728 | 5 |

d. **Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4)**

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .775 | .779 | 5 |

e. **Pajak Kendaraan Bermotor (Y)**

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .821 | .824 | 4 |

6. **Uji Hipotesis**

a. **Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)**

| Model | | Coefficients ^a | | | | | Correlations | | | Collinearity Statistics | |
|-------|-------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|--------------|---------|---------|-------------------------|-------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Zero-order | Partial | Partial | Tolerance | VIF |
| | | B | Std. Error | Beta | | | | | | | |
| 1 | (Constant) | -2.448 | 1.987 | | -1.232 | .221 | | | | | |
| | Kesadaran wajib pajak (X1) | .531 | .082 | .488 | 6.513 | .000 | .512 | .558 | .451 | .854 | 1.171 |
| | Pengetahuan Pajak (X2) | -.143 | .094 | -.125 | -1.524 | .131 | .235 | -.155 | -.105 | .709 | 1.411 |
| | Sanksi Pajak (X3) | .148 | .067 | .174 | 2.229 | .028 | .215 | .224 | .154 | .785 | 1.274 |
| | Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4) | .604 | .106 | .500 | 5.704 | .000 | .585 | .507 | .395 | .623 | 1.605 |

a. Dependent Variable: Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 445.682 | 4 | 111.420 | 28.723 | .000 ^b |
| | Residual | 364.642 | 94 | 3.879 | | |
| | Total | 810.323 | 98 | | | |

a. Dependent Variable: Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

b. Predictors: (Constant), Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4), Kesadaran wajib pajak (X1), Sanksi Pajak (X3), Pengetahuan Pajak (X2)

c. Koefisien determinasi (R²)

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | Sig. F Change | Durbin-Watson | |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|---------------|---------------|-------|
| | | | | | R Square Change | F Change | df1 | | | df2 |
| 1 | .742 ^a | .550 | .531 | 1.96956 | .550 | 28.723 | 4 | 94 | .000 | 1.580 |

a. Predictors: (Constant), Akuntabilitas Pelayanan Publik (X4), Kesadaran wajib pajak (X1), Sanksi Pajak (X3), Pengetahuan Pajak (X2)

b. Dependent Variable: Pajak Kendaraan Bermotor (Y)