

**PENGARUH AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK, KESADARAN  
WAJIB PAJAK , DAN SANKSI PERPAJAK AN TERHADAP  
PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
PADA UPT SAMSAT LUBUK PAKAM**

**TUGAS AKHIR**

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



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh:

**NAMA : PUTRA PRATAMA**  
**NPM : 2005170210**  
**PROGRAM STUDI : AKUNTANSI**  
**KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAK AN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**MEDAN**  
**2024**



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR**

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 19 September 2024, pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya.

MEMUTUSKAN

Nama : PUTRA PRATAMA  
 N P M : 2005170210  
 Program Studi : AKUNTANSI  
 Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
 Judul Skripsi : PENGARUH AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA UPT SAMSAT LUBUK PAKAM

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

TIM PENGUJI

Penguji I

Penguji II

(Assoc. Prof. Dr. H. ZULIA HANUM, S.E., M.Si) (DARIAQI ANMY, S.E., M.Mg)

Pembimbing

(NOVI IDRIWA, S.E., M.Mg)

Unggul Ketua

UJIAN Terpercaya

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

(Assoc. Prof. Dr. AFRIZAL AWAN, S.E., M.Mg)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

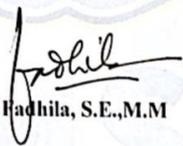
Tugas akhir ini disusun oleh:

Nama : PUTRA PRATAMA  
N P M : 2005170210  
Program Studi : AKUNTANSI  
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
Judul Penelitian : PENGARUH AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK,  
KESADARAN WAJIB PAJAK , DAN SANKSI PERPAJAKAN  
TERHADAP PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR PADA UPT SAMSAT LUBUK PAKAM

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan tugas akhir.

Medan, September 2024

Pembimbing Tugas Akhir

  
Novi Fadhila, S.E.,M.M

Diketahui/Disetujui  
oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
(Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, S.E., M.Si)

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
(Assoc. Prof. Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si, CMA)



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

**BERITA ACARA PEMBIMBINGAN TUGAS AKHIR**

Nama Mahasiswa : Putra Pratama  
NPM : 2005170210  
Dosen Pembimbing : Novi Fadhila, S.E., M.M.  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada UPT Samsat Lubuk Pakam.

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	Perbaiki identifikasi masalah	10.09.'24	[Signature]
Bab 2	Perbaiki kerangka berfikir	6.09.'24	[Signature]
Bab 3	Sempurnakan teknik pengolahan data.	10.09.'24	[Signature]
Bab 4	- Tambah pembahasan - Tambah teori pendukung (perestian perundang) - gunakan referensi terbaru	10.09.'24 11.09.'24	[Signature]
Bab 5	- Sempurnakan Kesimpulan dan saran	11.09.'24	[Signature]
Daftar Pustaka	- gunakan mendeley - tambahkan referensi	11.09.'24	[Signature]
Persetujuan Sidang Meja Hijau	selesai bimbingan	12.09.'24	[Signature]

Diketahui oleh:  
Ketua Program Studi

Medan, September 2024  
Disetujui oleh:  
Dosen Pembimbing

(Assoc. Prof. Dr. Hj. Zulia Hanum, S.E., M.Si.)

(Novi Fadhila, S.E., M.M.)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putra Pratama

NPM : 2005170210

Program Studi : Akuntansi

Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

Judul Skripsi : **Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada UPT Samsat Lubuk Pakam**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa sripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari saya terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Medan, 11 September 2024  
Yang Membuat Pernyataan,



Putra Pratama  
NPM. 2005170210

## ABSTRAK

### **PENGARUH AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK, KESADARAN WAJIB PAJAK , DAN SANKSI PERPAJAK AN TERHADAP PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA UPT SAMSAT LUBUK PAKAM**

**PUTRA PRATAMA**

**NPM: 2005170210**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Jln. Kapten Muchtar Basri No. 3 Telp (061) 6624567 Medan 20238  
Email : [putrapratama34@gmail.com](mailto:putrapratama34@gmail.com)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Lubuk Pakam. Didalam penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif untuk mengetahui hubungan setiap variabel. Data yang disajikan dalam bentuk data kuantitatif yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dan pengujian tersebut. Dalam penelitian ini objek yang diteliti adalah pada Kantor Samsat Lubuk Pakam dengan populasi sebanyak 14.419 orang dan sampel sebanyak 100 orang dengan penarikan sampel menggunakan rumus slovin. Hasil penelitian ini adalah Akuntabilitas Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor . Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor . Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

***Kata Kunci : Akuntabilitas Pelayanan Publik, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor***

## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE ACCOUNTABILITY, TAXPAYER AWARENESS, AND TAX SANCTIONS ON MOTOR VEHICLE TAX RECEIPTS AT UPT SAMSAT LUBUK PAKAM***

**PUTRA PRATAMA**

**NPM: 2005170210**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Jln. Kapten Muchtar Basri No. 3 Telp (061) 6624567 Medan 20238  
Email : [putrapratama34@gmail.com](mailto:putrapratama34@gmail.com)

*The purpose of this study is to determine and analyze the effect of Public Service Accountability, Taxpayer Awareness and Tax Sanctions on Motor Vehicle Tax Revenue at SAMSAT Lubuk Pakam. This study uses an associative approach to determine the relationship between each variable. The data presented in the form of quantitative data is to test and analyze data by calculating numbers and then drawing conclusions and testing. In this study, the object of study was the Lubuk Pakam Samsat Office with a population of 14,419 people and a sample of 100 people with sampling using the slovin formula. The results of this study are that Public Service Accountability has a significant effect on Motor Vehicle Tax Revenue. Taxpayer Awareness has a significant effect on Motor Vehicle Tax Revenue. Tax Sanctions have a significant effect on Motor Vehicle Tax Revenue and Public Service Accountability, Taxpayer Awareness and Tax Sanctions on Motor Vehicle Tax Revenue at SAMSAT Lubuk Pakam*

***Keywords: Public Service Accountability, Taxpayer Awareness, Tax Sanctions and Motor Vehicle Tax Revenue***

## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kesempatan dan kesehatan kepada kita khususnya penulis, serta shalawat dan salam kehadiran Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW yang kita harapkan syafaatnya di hari akhir nanti, sampai saat ini penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi dengan judul **“Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Lubuk Pakam”**

Penulis menyadari, bahwa sesungguhnya penulisan dan penyusunan proposal ini tidak terlepas dari bimbingan dan nasehat serta pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati, tulus dan ikhlas penulis mengucapkan terima kasih yang telah membantu dan memberi dorongan kepada penulis sehingga proposal ini dapat terselesaikan dengan baik terutama kepada Kedua orang tua saya ayahanda Muhammad Rasyid dan Ibu Asniar yang telah memberikan dukungan baik moral maupun material serta do'a restu sehingga Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Januri, SE,MM.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, SE.,M.Si selaku WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Hasrudi Tanjung, SE, M.Si selaku WD III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Assoc Prof. Dr. Zulia Hanum SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Riva Ubar, SE., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Novi Fadhila.,S.E.,M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang banyak membantu penulis dalam menyelesaikan proposal ini dengan baik.
8. Bapak Surya Sanjaya, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang membantu dan membimbing penulis dalam masalah perkuliahan. 1
9. Bapak/Ibu Dosen selaku staf pengajar yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan.
10. Seluruh Staf Biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
11. Kepada seluruh sahabat saya , teman-teman saya di kelas Akuntansi F (Malam), dan teman teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu

penulis ucapkan terima kasih, karena telah memberikan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan proposal ini

Dalam tugas akhir ini, masih banyak kekurangan baik dari segi isi, penyajian materi maupun susunan bahasa penyampaian. Hal ini disebabkan karena kemampuan, pengalaman ilmu yang dimiliki penulis masih terbatas. Diharapkan kritik dan saran yang membangun, sehingga tugas akhir ini dapat lebih baik lagi.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih, semoga tugas akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Medan, September 2024  
Penulis

**Putra Pratama**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	5
1.3. Batasan Masalah .....	6
1.4. Rumusan Masalah .....	6
1.5. Tujuan Penelitian .....	7
1.6. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1. Landasan Teori .....	9
2.1.1. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor .....	9
2.1.2. Akuntabilitas Pelayanan Publik .....	15
2.1.3. Kesadaran Wajib Pajak .....	17
2.1.4. Sanksi Pajak .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Kerangka Konseptual .....	24
2.4 Hipotesis .....	27
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
3.1. Pendekatan Penelitian .....	29
3.2 Definisi Oprasional .....	29
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
3.4 Teknik Pengambilan Sampel .....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.6 Teknik Analisis Data .....	36

<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	42
4.2. Pembahasan.....	59
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>63</b>
5.1. Kesimpulan .....	63
5.2. Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data jumlah Kendaraan Bermotor Dan Penerimaan PKB.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	30
Tabel 3.2 Waktu Penelitian .....	32
Tabel 3.3 Kriteria Sampel .....	34
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	42
Tabel 4.2 Umur Responden .....	43
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden .....	43
Tabel 4.4 Skor Angket Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor .....	44
Tabel 4.5 Skor Angket Akuntabilitas Pelayanan Publik .....	45
Tabel 4.6 Skor Angket Kesadaran Wajib Pajak .....	46
Tabel 4.7 Skor Angket Sanksi Pajak .....	48
Tabel 4.8 Uji Validitas .....	49
Tabel 4.9 Uji Realibilitas .....	50
Tabel 4.10 Uji Validitas Konvergen .....	52
Tabel 4.11 Uji Uji Composite Realibility and Validity .....	53
Tabel 4.12 Uji Discriminant Validity.....	54
Tabel 4.13 Uji R Square.....	56
Tabel 4.14 Uji F Square.....	56
Tabel 4.15 Uji Hipotesis.....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	27
Gambar 4. 1 PLS Algoritma .....	51

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Menurut UU No. 28 Tahun 2007 tentang KUP, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Membayar pajak merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah sebagai pembiayaan negara dan untuk pembangunan negara. Sumber penerimaan negara yang sangat berperan dan penerimaannya yang sangat banyak yaitu penerimaan pajak. Hampir 70% lebih semua pembiayaan negara itu berasal dari pajak (Afsari & Kurnia, 2018).

Pada dasarnya masyarakat harus menyadari bahwa perbaikan jalan raya, rumah sakit dan fasilitas pemerintah lainnya yang bisa dinikmati oleh masyarakat merupakan hasil dari pembayaran pajak. Beberapa hal yang membuat masyarakat kurang peduli terhadap pembayaran pajak yaitu dalam tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap sistem maupun hukum. Dengan adanya isu yang berkaitan tentang korupsi yang membuat wajib pajak memiliki sedikit kehilangan kepercayaan terhadap pemerintah untuk melakukan pembayaran pajak (Aswati et al., 2018). Terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan terkait kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang menggunakan kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan akuntabilitas pelayanan publik sebagai independent. Hasil dari penelitian (Dewi & Yudiantara, 2020) menyatakan bahwa Pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan tarif pajak memiliki

pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.. Dalam penelitian yang dilakukan (Kadir et al., 2021) menyatakan bahwa Pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan samsat, kesadaran wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian yang dilakukan oleh (Ruky et al., 2018) menyatakan bahwa Pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan kewajiban moral memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian (Widajantie & Anwar, 2020) memberikan hasil bahwa Program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak dan pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kendala yang menjadi penghambat keefektifan dalam mengumpulkan pajak ialah masalah kepatuhan. Adapun tolak ukur kepatuhan dideskripsikan menjadi sebuah sikap atau tindakan wajib pajak dalam melakukan segala hal yang menjadi kewajibannya dan juga menerima hak yang sesuai aturan dalam undang-undang yang berlaku. Supaya pemenuhan tujuan dalam pengumpulan pajak bisa ltercapai, diperlukan penanaman kesadaran serta kepatuhan dalam masyarakat untuk memenuhil kewajiban pajaknya. Kepatuhan pajak adalah kepatuhanl seseorang terhadap Undang-Undang Perpajakan (Akmal et al., 2023).

Sumber penerimaan negara yang berasal dari pajak merupakan sumber pendapatan negara yang berasal dari sektor internal yang cukup potensial sebagai penerimaan negara (APBN) maupun daerah (APBD), sedangkan penerimaan negara dari sektor eksternal yaitu pinjaman dari luar negeri, maka pemerintah terus berusaha agar penerimaan negara di sektor pajak meningkat dari tahun ke

tahun. Dengan melakukan pembayaran pajak kepada pemerintah, maka pemerintah dapat melaksanakan program-program kerjanya sehingga hasilnya dapat dirasakan oleh masyarakat (Ardiasa et al., 2023).

Dalam upaya penerimaan pajak, tentunya diperlukan sistem penagihan atau pemungutan pajak untuk mengoptimalkan penerimaan pajak. Penagihan pajak itu sendiri dilakukan dengan tujuan untuk meminimalkan wajib pajak yang tidak patuh dalam membayar pajak. Dalam pengelolaannya, penerimaan pajak ada yang diperoleh dari pajak yang dikelola oleh Provinsi dan pajak yang dikelola oleh Kabupaten/Kota. Hampir seluruh wilayah di Indonesia menggali pendapatannya melalui pajak Daerah, oleh karena itu Pemerintah Daerah wajib meningkatkan sumber pemasukan daerahnya. Untuk dapat meningkatkan pendapatan daerah, antara lain dapat ditempuh melalui suatu kebijakan yang mewajibkan setiap orang membayar pajak sesuai dengan kewajibannya (Hanum & Sari, 2023).

Penerimaan pajak adalah penghasilan yang diperoleh negara yang berasal dari pajak yang dibayarkan rakyat. Tidak hanya sampai pada definisi singkat di atas bahwa dana yang diterima di kas negara tersebut akan dipergunakan untuk pengeluaran pemerintah untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, sebagaimana maksud dari tujuan negara yang disepakati oleh para pendiri awal negara ini yaitu mensejahterakan rakyat, menciptakan kemakmuran yang berasaskan kepada keadilan sosial (Januri & Hanum, 2018).

Kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk membayar pajaknya masih sangat rendah sekali, dapat dilihat dari pemahaman seorang wajib pajak terhadap fungsi perpajakan dan kesungguhan oleh seorang wajib pajak untuk membayar

dan melaporkan pajak untuk kendaraan bermotornya. Untuk mewujudkan kesadaran dan kepedulian seorang wajib pajak sangat sulit untuk dilakukan. Terbukti bahwa sampai sekarang masyarakat yang membayar pajak belum mencapai Tingkat yang sebagaimana diharapkan. Bisa dilihat dari banyaknya kendaraan bermotor yang terus bertambah di sekitaran wilayah kota Pakam yang menyebabkan kemacetan setiap harinya di wilayah pusat kota Pakam dari tahun ketahun peningkatan masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor selalu meningkat, tetapi penerimaan pajak kendaraan di UPT SAMSAT LUBUK PAKAM tidak mengalami penambahan yang sesuai dengan jumlah kendaraan yang terus bertambah.

**Tabel 1. 1 Data jumlah Kendaraan Bermotor Dan Penerimaan PKB**

No	Tahun	Jumlah Kepemilikan Kendaraan Bermotor	Wajib Pajak yang Menunggak	Penerimaan PKB
1	2020	108.847	14.255	Rp. 78.292.945.728
2	2021	112.219	14.419	Rp. 83.905.062.569
3	2022	115.203	18.412	Rp. 88.249.615.423
4	2023	120.135	27.950	Rp. 84.132.750.628

Sumber : Badan Pendapatan Daerah UPTD Penda Lubuk Pakam

Pendapatan asli daerah didapatkan salah satunya dengan pendapatan pajak kendaraan bermotor, tetapi masih banyak juga masyarakat yang belum sadar akan hal tersebut yang mengakibatkan sedikitnya pendapatan daerah. Maka dari itu pentingnya dilakukan penelitian ini untuk meneliti mengapa pendapatan pajak kendaraan bermotor (PKB) tidak bisa terus meningkat sebanding dengan adanya jumlah kendaraan bermotor yang terus bertambah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik,**

## **Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT Samsat Lubuk Pakam”.**

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diketahui identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jumlah kendaraan dan jumlah WP yang menunggak semakin bertambah setiap tahunnya tetapi jumlah penerimaan PKB tidak terus meningkat setiap tahunnya, melainkan mengalami naik turun.
2. Belum optimalnya penerimaan atas pajak kendaraan bermotor dilihat dari masih ada penerimaan yang belum terealisasi sesuai dengan yang ditargetkan.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh secara parsial terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Lubuk Pakam?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Lubuk Pakam?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Lubuk Pakam?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Lubuk Pakam.
2. Untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Lubuk Pakam.
3. Untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Lubuk Pakam.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Dengan tujuan penelitian yang telah dipaparkan di atas, diharapkan penelitian ini memiliki manfaat bagi:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berarti bagi penulis dalam menambah pengetahuan dan memperluas wawasan ilmu pengetahuan akuntansi, berkaitan dengan teori yang didapat dibangku perkuliahan dan penerapan dilapangan berdasarkan fakta khususnya mengenai program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sosialisasi pajak yang diharapkan dapat menumbuhkan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan andil dalam pengembangan penelitian dalam aspek yang sama.
2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat penulis dibangku perkuliahan dan mengembangkan kreativitas berfikir serta untuk melakukan penelitian ilmiah yang kemudian disajikan dalam bentuk laporan yang lebih baik.

b. Bagi Pemerintah

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk pemerintah daerah khususnya di Sumatera Utara guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor serta dapat menjadi umpan balik bagi pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor untuk keberhasilan tahun yang akan datang.

c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat agar lebih patuh dalam memayar pajak kendaraan bermotor yang nantinya penerimaan pajak akan digunakan untuk membiayai pembangunan daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat..

## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor**

Menurut (Irsan, 2022) Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sumber atas penerimaan pendapatan daerah. Mengingat bahwa pengelolaan, pembinaan, serta pengurusan atas sumber pendapatan daerah untuk lebih ditingkatkan serta dikembangkan sesuai dengan perkembangan wilayah yang berada disekitar Kota Medan. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang menjadi sumber keuangan daerah yang digali dari berbagai sumber- sumber pendapatan yang berada di wilayah pemerintah daerah yang terdiri atas pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan pendapatan asli daerah lain-lain yang sah.

Menurut (Hafsah & Pratiwi, 2022) Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor merupakan 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 di oprasikan di air. Subjek pajak kendaraan bermotor Pada Pajak Kendaraan Bermotor, subjek pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki

dan atau menguasai kendaraan bermotor. Sementara itu yang menjadi wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 1, Pajak Kendaraan Bermotor, yaitu pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan Bermotor adalah 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.

Berlakunya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 sejak 1 Januari 2010 membuat pemerintah provinsi harus membuat peraturan daerah yang baru tentang pajak kendaraan bermotor yang akan diberlakukan pada suatu provinsi sebagai dasar hukum pemungutan pajak kendaraan bermotor pada provinsi tersebut. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2017 Pasal 8, hasil penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar paling sedikit 2.75%, termasuk yang dibagikan kepada kabupaten/kota.

### **2.1.2. Akuntabilitas Pelayanan Publik**

Berdasarkan PP Nomor 71 Tahun 2010 Bahwa akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pengelolaan sumber daya serta pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepada entitas pelaporan sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Akuntabilitas sangat berkaitan dengan mekanisme pelaporan, supervisi dan pertanggungjawaban kepada kekuasaan yang lebih tinggi didalam birokrasi. Manajer publik diharapkan mampu melakukan perubahan dari peran ketaatan pasif menjadi berpartisipasi aktif dalam penyusunan standar akuntabilitas sehingga sesuai dengan yang diharapkan publik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas pelayanan publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Kadir et al., 2021).

Kinerja pelayanan publik dapat tercapai dengan baik jika tidak terlepas dari adanya pengawasan, sehingga proses kerja akan lebih efektif dalam mengantisipasi adanya tindakan-tindakan yang menyimpang. Pengawasan kinerja dibutuhkan dalam membantu dan mendorong suatu pekerjaan sehingga dapat berjalan dengan baik dan lancar agar menghasilkan hasil kinerja yang baik. Proses kinerja pelayanan publik yang baik sangat penting bagi perkembangan organisasi karena berkaitan langsung dengan kepuasan publik (Afifah & Fitria, 2022)

Pengawasan kinerja dapat dipengaruhi oleh konsep pengawasan internal dan eksternal. Konsep pengawasan internal merupakan proses penentuan standar untuk pengawasan dan mengukur hasil pekerjaan, membandingkan hasil pekerjaan dengan standar dan apakah ada perbedaan, serta mengoreksi penyimpangan yang tidak dihendaki melalui perbaikan, sedangkan konsep pengawasan eksternal merupakan lembaga administrasi negara yang menyatakan bahwa pengawasan eksternal terdiri dari pengawasan legislatif dan pengawasan masyarakat. Pelayanan publik dilakukan dengan hasil penelitian bahwa untuk mewujudkan daya tanggap kepada masyarakat sehingga indikator akuntabilitas hanya berdasar pada penyesuaian sehingga yang harus diubah dalam indikator

hasil adalah kepuasan masyarakat. Hasil yang didapatkan produktifitas pelayanan publik dapat disimpulkan sudah efisien.

Menurut (Hidayat & Wati, 2022) terdapat empat indikator untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan pajak, yaitu:

1. Keandalan (Reliability), merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan.
2. Daya Tanggap (Responsiveness), adalah keinginan untuk membantu pelanggan dengan tanggap dalam arti kata cepat dan tepat.
3. Jaminan (Assurance), adalah yang mencakup pengetahuan, kemampuan, dan sikap positif.
4. Empati (Emphaty), merupakan bentuk sikap dan komunikasi yang baik, serta memahami kebutuhan pelanggan.

### **2.1.3. Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut (Nugroho & Kurnia, 2020). Kesadaran wajib pajak merupakan suatu keadaan mengetahui dan memahami tentang pajak tanpa adanya tekanan dari pihak lain dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Kesadaran wajib pajak merupakan bentuk itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak yang didasarkan pada ketulusan hatinya. Dalam penelitian ini berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dimana kesadaran wajib pajak orang pribadi (OP) sangat dibutuhkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kesadaran wajib pajak dalam kepatuhan membayar pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan mengimplementasikan kewajiban perpajakan semakin baik dan dapat meningkatkan kepatuhan. Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami kenyataan dan bagaimana

mereka berperilaku serta bersikap terhadap suatu hal nyata. Kesadaran berperan penting bagi wajib pajak karena keberadaannya dapat mendorong peran aktif wajib pajak dari menghitung hingga melaporkan kewajiban perpajakannya secara individu dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku .

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi wajib pajak yang sadar akan pembayaran pajak. Dikutip dari ([www.cnnindonesia.com](http://www.cnnindonesia.com)) Indonesia merupakan negara dengan tingkat kesadaran dalam membayar pajak masih rendah, dikarenakan wajib pajak masih beranggapan bahwa negara tidak memberikan kontribusi dari pajak yang dibayarkan, sehingga membuat kepatuhan wajib pajak menurun. Hal ini mengakibatkan rasio penerimaan dari pajak menurun dan sumber pendapatan menjadi terbatas, padahal Indonesia masih harus membangun banyak infrastruktur untuk kesejahteraan masyarakatnya.

Menurut (Herviana & Halimatusadiah, 2022) Untuk menanggulangi masalah–masalah yang terjadi mengenai perpajakan, Dirjen Pajak memiliki program kegiatan yang diharapkan mampu membangkitkan generasi muda sadar akan pentingnya pajak, yaitu Gerakan Sadar Pajak, kegiatan ini meliputi:

1. Gerakan Manfaat Pajak, yaitu program yang memberikan wawasan lebih luas mengenai pajak, sehingga kesadaran pajak akan semakin kuat untuk generasi muda,
2. Gerakan Kompak (Komparasi Pajak), yaitu program yang akan menyatakan bahwa peran pajak sangat penting untuk kemajuan suatu negara

3. Gerakan Ketebak (Keterbukaan Pajak), yaitu memberikan transparansi dalam administrasi perpajakan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dalam membayar pajak
4. Gerakan Sosialisasi ePajak, yaitu sosialisasi ePajak yang ditujukan untuk masyarakat luas mengenai perpajakan.

Berdasar pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (As' Ari, 2018) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh (Zahra et al., 2020) mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak mempunyai pengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut (Yanti et al., 2021) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Maka, kesadaran wajib pajak tidak mampu menyadarkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya.

Menurut (Muliari & Setiawan, 2011) terdapat empat indikator untuk memahami tingkat kesadaran seorang wajib pajak, yaitu:

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara

#### **2.1.4. Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak mempunyai pengaruh yang positif. Bila sanksi perpajakan dilakukan dengan sosialisasi kepada setiap masyarakat maka dapat menunjang peningkatan kepatuhan wajib pajak, serta bila

masyarakat mempunyai kesadaran hukum yang baik memahami dampak dan fungsi pajak baik pada seseorang ataupun masyarakat akan secara sukarela dan disiplin dalam melakukan pembayaran pajak (Cahyani & Noviari, 2019).

Dalam Undang-Undang perpajakan terdapat dua macam sanksi perpajakan yang berlaku, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Wajib pajak yang melakukan pelanggaran norma perpajakan akan dikenakan sanksi pidana saja ataupun sanksi pidana dan sanksi administrasi. Dimana sanksi administrasi adalah sanksi berupa pembayaran dengan jumlah nominal tertentu berdasarkan jenis pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak. Sedangkan sanksi pidana adalah sanksi berupa kurungan penjara selama kurun waktu tertentu berdasarkan pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak.

Instansi pajak terkait memang telah mendorong upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak salah satunya melalui penerapan sanksi pajak terhadap para pelaku kecurangan pajak atau para wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar, baik karena disengaja maupun tidak disengaja. Pemberian sanksi tersebut juga perlu dilakukan kepada wajib pajak yang telah terbukti dengan sengaja tidak memenuhi kewajiban perpajakannya sebagaimana mestinya, hal ini dilakukan agar dapat menjadi pelajaran bagi wajib pajak lain supaya tidak melakukan pelanggaran dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Cara-cara seperti itu kadangkala perlu dilakaukan, jadi pemerintah tidak hanya melakukan sosialisasi tentang peraturan perpajakan saja, namun juga perlu menunjukkan dengan sikap tegas pengenaan sanksi kepada para pengemplang pajak (Wujarso & Napitupulu, 2020).

Menurut (Wujarso & Napitupulu, 2020) menjelaskan bahwa ditengah iklim yang serba transparan, ternyata praktik-praktik seperti itu (praktik kecurangan) masih marak terjadi. Hal ini artinya bahwa aparat terkait tetap harus waspada dan tidak mudah percaya begitu saja terhadap laporan yang diterima.

Dalam pemberian sanksi pajak tersebut hendaknya negara dapat berlaku bijaksana pula terhadap para wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar dikarenakan ketidaksengajaan atau dikarenakan ketidaktahuan wajib pajak atas kewajiban perpajakan yang sebetulnya melekat pada dirinya. Apalagi jika wajib pajak tersebut merupakan wajib pajak pelaku usaha mikro kecil dan menengah, dimana sebagian dari pelaku usaha jenis ini didominasi oleh orang-orang yang secara pendidikan tidak terlalu tinggi, boleh dikatakan hanya lulus sekolah menengah, walaupun mereka pernah mengenyam pendidikan di perguruan tinggi namun belum tentu mereka dari jurusan yang terkait dengan ilmu perpajakan atau sebagian dari mereka bukan dari jurusan dibidang ekonomi yang kemungkinan pada saat kuliah mempelajari ilmu perpajakan (Wujarso & Napitupulu, 2020).

Menurut (Mulyati & Ismanto, 2021) dalam penelitian adapun Indikator dari sanksi perpajakan, yaitu:

1. Keterlambatan melaporkan dan membayarkan pajak harus dikenai sanksi
2. Tingkat penerapan sanksi
3. Sanksi digunakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak
4. Penghapusan sanksi meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

## 2.2. 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, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor.

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

<b>Nama Peneliti Dan Tahun</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Sumber Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
(Asri & Yeni, 2024)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Jurnal: Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA) Vol.11 No. 12 Hal: 1-17	Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dijelaskan pada sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut, Hasil dari penelitian menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Samsat Surabaya Barat. Hal ini disebabkan masyarakat dengan sukarela mendaftarkan diri sebagai wajib

			pajak dan tidak melanggar peraturan serta memahami tentang adanya pembayaran pajak.
(Ardiasa et al., 2023)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Jurnal: Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa (JRAW) Vol. 4 No. 2 Hal: 7-12	Hasil pengujian yang dilakukan sebelumnya memperoleh suatu simpulan akhir sebagai berikut, Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor Kantor SAMSAT Kabupaten Tabanan. Hal ini berarti jika terjadi peningkatan kesadaran wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor akan meningkat.
(Aisyah et al., 2023)	Pengaruh Sanksi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat	Jurnal: Jurnal Akuntansi Kompetif Vol. 6 No. 1 Hal: 53-62	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan

	Wilayah Sulawesi Selatan		wajib pajak kendaraan bermotor. Semakin tinggi tingkat sanksi pajak yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajaknya.
(Nugroho & Kurnia, 2020)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Jurnal: Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi Vol. 9 No. 1 Hal: 1-19	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Dari hasil analisis penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sebab dengan wajib pajak memiliki kesadaran perpajakan yang tinggi akan memahami fungsi dan manfaat pajak, baik dalam memahami untuk diri sendiri maupun untuk masyarakat. Sehingga menimbulkan rasa sukarela pada diri wajib pajak saat membayar pajak tanpa

			adanya paksaan dari pihak lain, hal ini juga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
--	--	--	---

### 2.3. Kerangka Konseptual

#### 2.3.1 Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Penerimaan Pajak

Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan bagi wajib pajak diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu diharapkan kepatuhan wajib pajak juga ikut meningkat. Kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat keunggulan untuk memberikan kepuasan yang diinginkan oleh wajib pajak. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan yang diinginkan saat menerima layanan dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan dan juga infrastruktur yang memadai agar dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Widi et al., 2020).

Berdasarkan temuan KPK yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kantor pajak, mereka menilai bahwa masih ada yang cukup mengganggu, seperti tingkah laku aparat, sopan santun, pelayanan, SOP, pada saat jam istirahat yang sebenarnya masih dalam jam kerja namun mereka malah tidak, jadi seperti itu masih sangat perlu di perbaiki. kualitas pelayanan merupakan pelayanan kepada wajib pajak dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi keinginan pelanggan

atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dan harapan pelanggan yaitu semakin mendekati bermutu. Kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berpengaruh pada produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak (Asri & Yeni, 2024)

### **2.3.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.**

Dasar teori yang digunakan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah teori pembelajaran sosial. Dalam teori ini menyatakan bahwa individu-individu dapat belajar dan memahami dengan mengamati apa yang terjadi pada orang lain atau juga bisa dengan mengalaminya secara langsung. Berdasarkan teori di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak tergantung pada individual masing-masing, baik dari pengamatan dari orang lain maupun pengalaman pribadi. Sehingga apabila kesadaran wajib pajak terus meningkat, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat (Gaol & Sarumaha, 2022)

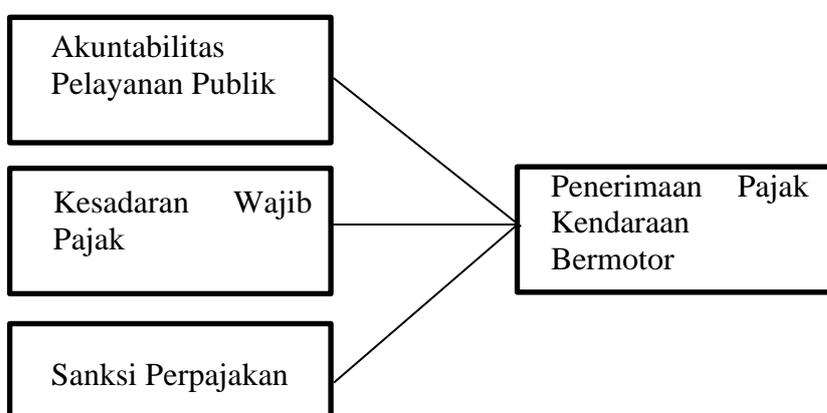
Sampai saat ini wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya belum mencapai tingkat yang di harapkan. Kebanyakan dari wajib pajak masih sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena mereka masih menganggap pajak sama dengan upeti, memberatkan, dalam melakukan pembayaran masih sering mengalami kesulitan, ketidak mengertian pajak, cara menghitung dan melaporkannya. Kesadaran Wajib Pajak merupakan paradigma baru dalam menjawab terjadinya perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Aswati et al., 2018).

### 2.3.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dengan diberikannya sanksi pajak yang tinggi kepada wajib pajak yang mempunyai tunggakan, diharapkan agar membuat mereka jera sehingga membuatnya bersedia untuk membayar tunggakan pajaknya agar membuat penerimaan pajak tersebut meningkat (Rahmawati & Rustiyaningsih, 2021).

Dengan adanya sanksi pajak, masyarakat akan berpikir duakali jika mereka tidak membayar dengantepat waktu dan melebihi batas yang ditentukan lebih-lebih jika sanksi tersebut dua kali dari besar dari dibanding tidak terkenanya sanksi. Semakin tinggi sanksi perpajakan ditetapkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan kewajiban pajak mereka. Hal ini menandakan bahwa sekalipun kesadaran wajib pajak yang merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela, tetap membutuhkan sanksi berupa peraturan untuk dipatuhi oleh para wajib pajak (Wujarso & Napitupulu, 2020)

Keterkaitan antara variabel dependen dan variabel independen ini akan dinyatakan dalam kerangka konseptual sebagai berikut:



## **Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

### **2.4 Hipotesis**

Hipotesis atau anggapan dasar adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian. Hipotesis merupakan kebenaran sementara yang masih harus diuji. Oleh karena itu hipotesis berfungsi sebagai cara untuk menguji kebenaran (Sugiyono, 2019)

1. Untuk mengetahui apakah akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Lubuk Pakam.
2. Untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Lubuk Pakam.
3. Untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Lubuk Pakam.

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian.**

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Asosiatif. Menurut (Sugiyono, 2019) penelitian asosiatif merupakan suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini strategi penelitian asosiatif digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh variabel X (variabel bebas) yang terdiri atas Akuntabilitas Pelayanan Publik (X1) Kesadaran Wajib Pajak (X2) dan sanksi pajak (X3) terhadap variabel Y yaitu Penerimaan Pajak (variabel terikat), baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dalam bentuk pendapat dari responden, kemudian diolah menjadi angka (kuantitatif) sesuai skala yang tertera di kuesioner penelitian.

#### **3.2. Definisi Operasional Variabel**

##### **3.2.1. Variabel Dependen (Y)**

Variabel dependen pada penelitian ini adalah penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Medan. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor merupakan sumber atas penerimaan pendapatan daerah dimana wajib pajak membayarkan pajak atas kendaraan bermotor yang ditanggungnya dengan Ikhlas tanpa ada rasa terbebani sesuai dengan batas waktu yang diberikan karena merupakan suatu kewajiban bagi wajib pajak

##### **3.2.2 Variabel Independen (X)**

###### **1. 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.

## 2. 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.

## 3. 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

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel**

<b>Jenis Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Akuntabilitas Pelayanan Publik	Akuntabilitas Pelayanan Publik adalah kemampuan SAMSAT dalam melayani wajib pajak untuk memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka. Sesuai	1. Keandalan ( <i>Reliability</i> ), 2. Daya Tanggap . 3. Jaminan 4. Empati ( <i>Emphaty</i> ),	Likert

	dengan ketentuan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah		
Kesadaran Wajib Pajak	Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hatinya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan</li> <li>2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara</li> <li>3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku</li> <li>4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara</li> </ol>	Likert
Sanksi Perpajakan	Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterlambatan melaporkan dan membayarkan pajak harus dikenai sanksi</li> <li>2. Tingkat penerapan sanksi</li> <li>3. Sanksi digunakan untuk meningkatkan</li> </ol>	Likert

	pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.	kepatuhan Wajib Pajak 4. Penghapusan sanksi meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.	
Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor merupakan sumber atas penerimaan pendapatan daerah dimana wajib pajak membayarkan pajak atas kendaraan bermotor yang ditanggungnya dengan Ikhlas tanpa ada rasa terbebani sesuai dengan batas waktu yang diberikan karena merupakan suatu kewajiban bagi wajib pajak	1. Kontribusi pajak kendaraan bermotor terhadap pendapatan dan Pembangunan bagi daerah 2. Menghitung pajak dengan benar 3. Membayar pajak tepat waktunya 4. Belum atau tidak pernah menerima surat peringatan atau teguran perihal tunggakan dan kelalaian lainnya mengenai pajak	Likert

### 3.3. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Samsat Lubuk Pakam yang beralamat di Jl. Tirta Deli, Tj. Garbus Satu, Kec. Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2024 sampai dengan selesai. Lokasi penelitian tersebut tempat untuk pengambilan data dan wawancara tentang Penerimaan Pajak . Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 3.2**  
**Waktu Penelitian**

No.	Tahapan Penelitian	Mei				Juni				Juli				Agustus				Septem			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	■																			
2	Acc Judul		■																		
3	Pengajuan Izin Riset			■																	
4	Penyusunan Proposal		■	■	■	■	■	■	■												
5	Balasan Izin Riset						■	■	■												
6	Bimbingan Proposal						■	■	■	■	■	■	■								
7	Seminar Proposal													■	■	■	■				
8	Revisi Proposal													■	■	■	■				
9	Pengumpulan Data													■	■	■	■	■	■	■	■
10	Pengolahan Data													■	■	■	■				
11	Penyelesaian Laporan													■	■	■	■	■	■	■	■
12	Bimbingan Skripsi													■	■	■	■	■	■	■	■
13	Sidang Meja Hijau													■	■	■	■	■	■	■	■

### 3.4. Teknik Pengambilan Sampel

#### 3.4.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2019)

Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada SAMSAT Lubuk Pakam pada tahun 2023. Adapun jumlah populasi yang terdaftar di SAMSAT Lubuk Pakam adalah sebanyak 14.419 wajib pajak .

### 3.4.2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diambil untuk diteliti dan hasil penelitiannya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan.

Dengan demikian, sampel dapat dinyatakan sebagai bagian dari populasi yang diambil dengan teknik atau metode tertentu untuk diteliti dan digeneralisasi terhadap populasi (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin menurut (Sugiyono, 2019). Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

Jumlah sampel ditentukan berdasarkan pada perhitungan dari rumus slovin dengan tingkat kesalahan yang ditoleransi sebesar 10% dengan signifikansi sebesar 90%.

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

**Dimana :**

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

e : Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (tingkat kesalahan yang diambil dalam sampling ini adalah 10%)

$$\text{maka dapat di hitung } n = \frac{14.419}{1 + 14.419 \times 0,1^2} = 99,91$$

= digenapkan menjadi 100 Orang

Dengan demikian sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang Wajib Pajak SAMSAT Lubuk Pakam

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang lengkap dan teliti dalam penelitian ini, maka penelitian menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan:

#### 1. Wawancara (*Interview*)

Yaitu melakukan Tanya jawab dengan pihak yang mempunyai wewenang untuk memberikan data yang dibutuhkan yaitu tanya jawab secara langsung kepada pegawai mengenai hal-hal yang relevan dengan penelitian yang sifatnya tidak struktur.

#### 2. Studi Dokumentasi

Penulis mengumpulkan data yang berkaitan dengan dokumentasi perusahaan seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, data-data jumlah pegawai yang ada di perusahaan. Dokumen ini diperlukan untuk menyempurnakan/mendukung pembahasan di dalam penelitian ini dengan cara mempelajarinya.

### 3. Daftar Pertanyaan (*Questioner*)

Teknik dan instrumen dalam penelitian yang digunakan adalah berupa kuesioner (angket/daftar pertanyaan). Kuesioner ini dibagikan kepada semua yang menjadi sampel penelitian yaitu SAMSAT Lubuk Pakam.

Angket/kuesioner, yaitu pertanyaan/ Pernyataan yang disusun peneliti untuk mengetahui pendapat/persepsi responden peneliti tentang suatu variabel yang diteliti. Angket dalam penelitian ini ditujukan dimana setiap pernyataan mempunyai 5 opsi sebagai berikut:

**Tabel 3.4 Skala Pengukuran**

<b>PERNYATAAN</b>	<b>BOBOT</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

### 3.6. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan software SmartPLS.3 yang dijalankan dengan media komputer. PLS (partial least square) merupakan analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reabilitas, sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi).

Menurut (Ghozali & Latan, 2022) menjelaskan bahwa PLS adalah metode analisis yang bersifat soft modelling karena tidak mengasumsikan data harus

dengan pengukuran skala tertentu, yang berarti jumlah sampel dapat kecil (dibawah 100 sampel). Selain itu SEM mampu menguji penelitian yang kompleks dan banyak variabel secara simultan. SEM dapat menyelesaikan analisis dengan satu kali estimasi dimana yang lain diselesaikan dengan beberapa persamaan regresi. SEM dapat melakukan analisis faktor, regresi dan jalur sekaligus. Setelah dilakukan uji coba terbatas melalui uji validitas dan reliabilitas, maka terdapat indikator dari item pertanyaan yang dibuang, atau tidak di ikutsertakan dalam analisis selanjutnya. Maka pengujian model struktural dalam PLS dilakukan dengan bantuan software Smart PLS ver.3 for Windows (Ghozali & Latan, 2022).

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan pendekatan Partial Least Square (PLS). PLS adalah model persamaan Structural Equation Modeling (SEM) yang berbasis komponen atau varian. Menurut, PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian (Ghozali & Latan, 2022).

#### **3.6.1.1. Model Pengukuran atau Outer Model**

Outer Model menganalisis hubungan konstruk (variabel laten) dan indikator. *Convergent Validity* dari model pengukuran dengan model refleksi indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item score/component score dengan construct score yang dihitung dengan PLS. untuk refleksi dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur (Ghozali & Latan, 2022).

Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai Loading 0,5 sampai 0,60 dianggap cukup. Discriminant validity dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan cross loading

pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar dari pada konstruk lainnya (Ghozali & Latan, 2022).

Model lain untuk menilai Discriminant validity adalah membandingkan nilai square root of Average Variance Extracted (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar AVE setiap konstruk lebih besar dari pada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai discriminant validity yang baik. Pengukuran ini digunakan untuk mengukur realibilitas component score variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibandingkan dengan composite reliability. Direkomendasikan nilai AVE harus lebih besar 0,50 (Ghozali & Latan, 2022).

Composite reliability yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu internal consistency dan Cronbach's Alpha. Nilai yang diharapkan  $> 0,6$  untuk semua konstruk (Ghozali & Latan, 2022). Analisa outer model ini dilakukan untuk memastikan measurement yang digunakan apakah layak untuk dijadikan pengukuran, yang artinya valid dan reliabel

### **1. *Convergent Validity***

*Convergent Validity* dari model pengukuran dengan reflektif indicator dinilai berdasarkan korelasi antara item score/component score yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 % dengan konstruk yang diukur. Untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup memadai (Ghozali & Latan, 2022).

## 2. *Discriminant Validity*

*Discriminant Validity* dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan Crossloading pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan konstruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. Metode lain untuk menilai *Discriminant Validity* adalah membandingkan nilai Root Of Average Variance Extracted (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika nilai AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *Discriminant Validity* yang baik (Ghozali & Latan, 2022).

Berikut ini rumus untuk menghitung AVE :

AVE =

Dimana  $\lambda$ , adalah component loading ke indikator ke  $\text{var}(\epsilon_i) = 1 - \lambda$ . Jika semua indikator di' stdanardized, maka ukuran ini sama dengan Average Communalities dalam blok (Ghozali & Latan, 2022). menyatakan bahwa pengukuran ini dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas component score variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibanding dengan compositereliability. Direkomendasikan nilai AVE harus lebih besar dari nilai 0,50.

## 3. *Composite Reliability*

*Composite reliability blok* indikator yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu internal consistency menurut

(Ghozali & Latan, 2022). Dengan menggunakan output yang dihasilkan PLS maka Composite reliability dapat dihitung dengan rumus:

$$Pc =$$

Dimana  $A_i$  adalah component loading ke indikator dan  $\text{var}(\epsilon_i) = 1 - \lambda_i$ . Dibanding dengan Cronbach Alpha, ukuran ini tidak mengasumsikan tau equivalence antar pengukuran dengan asumsi semua indikator diberi bobot sama. Sehingga Cronbach Alpha cenderung lower bound estimate reliability, sedangkan pc merupakan closer approximation dengan asumsi estimate parameter adalah akurat. Pc sebagai ukuran internal consistence hanya dapat digunakan untuk kostruk reflektif indikator menurut (Ghozali & Latan, 2022).

### 3.6.1.2. Model Struktural atau Inner Model

Inner Model menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substansif. Model structural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk kontruk dependen. Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat R-square untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interprestasi pada regresi. Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menilai variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen.

Pengujian hipotesis dilakukan hanya melalui *direct effect*, yaitu :

1. Pengaruh X1 terhadap Y
2. Pengaruh X2 terhadap Y
3. Pengaruh X3 terhadap Y

Inner Model atau smodel structural adalah bagian pengujian hipotesis yang digunakan dalam menguji variaebel laten eksogen (independen) terhadap variebel

laten eksogen (dependen) apakah mempunyai pengaruh yang substantive. Analisis model struktural ini akan menganalisis hubungan antar variabel yakni variabel bebas dan variabel terikat serta hubungan diantaranya (Juliandi et al., 2018)

### **1. *R-Square***

*R-Square* adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya. Ini berguna untuk memprediksi apakah model tersebut baik/buruk Julidani (2015). Kriteria dalam penilaian *R-Square* adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai *R-square* = 0,75 maka model adalah lemah
- b. Jika nilai *R-Square* = 0,50 maka model adalah sedang
- c. Jika nilai *R-Square* = 0,25 maka model adalah lemah

### **2. *F-Square***

*F-Square* adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak relatif dari suatu variabel yang mempengaruhi terhadap variabel yang dipengaruhi (Juliandi et al., 2018). Kriteria dalam penilaian *F-Square* adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai *f-square* = 0,02 maka efek yang kecil dari variabel yang mempengaruhi terhadap variabel yang dipengaruhi.
- b. Jika nilai *f-square* = 0,15 maka efek yang sedang/moderat dari variabel yang mempengaruhi terhadap variabel yang dipengaruhi.
- c. Jika nilai *f-square* = 0,35 maka efek yang besar dari variabel yang mempengaruhi terhadap variabel yang dipengaruhi.

**BAB 4**  
**HASIL PENELITIAN**

**4.1. Hasil Penelitian**

**4.1.1. Deskripsi Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis mengola data angket dalam bentuk data yang terdiri dari 4 pernyataan untuk variabel Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Y), 5 pernyataan untuk Akuntabilitas Pelayanan Publik (X1), 6 pernyataan untuk Kesadaran Wajib Pajak (X2) dan 6 pernyataan untuk Sanksi Pajak (X3). Angket yang disebarakan ini diberikan kepada 100 orang responden pada SAMSAT Lubuk Pakam sebagai sampel penelitian dengan menggunakan skala likert berbentuk tabel ceklis.

**4.1.2 Identitas Responden**

**4.1.2.1. Identitas Berdasarkan Jenis Kelamin**

**Tabel 4.1.**

**Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki Laki	70	70 %
2	Perempuan	30	30 %
TOTAL		100	100 %

Sumber : Data Diolah 2024

Dari tabel 4.1 diatas bisa dilihat bahwa persentase responden terdiri dari 70 orang (70%) orang laki-laki dan perempuan sebanyak 30 (30%) orang. Bisa di tarik kesimpulan bahwa yang menjadi mayoritas responden adalah perempuan pada SAMSAT Lubuk Pakam.

#### 4.1.2.2. Identitas Berdasarkan Pendidikan

**Tabel 4.2. Pendidikan Responden**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA	53	53 %
2	S1	12	12 %
3	S2	35	35 %
TOTAL		100	100 %

Sumber : Data Diolah 2024

Dari tabel 4.2 diatas bisa dilihat bahwa reponden terdiri dari yang tamatan SMA sebanyak 53 orang (53%), tamatan D3 sebanyak 12 orang (12%). Dan tamatan S1 sebanyak 35 orang (35%). Dengan demikian yang menjadi mayoritas responden adalah yang tamatan SMA pada Wajib Pajak yang terdaftar di SAMSAT Lubuk Pakam..

#### 4.1.2.3. Identitas Berdasarkan Umur

**Tabel 4.3 Umur Responden**

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	< 30 Tahun	17	17 %
2	31 – 40 Tahun	30	30 %
3	41 – 50 Tahun	24	24 %
3	>51 Tahun	29	29 %
TOTAL		100	100 %

Sumber : Data Diolah 2024

Dari tabel 4.3 diatas bisa dilihat bahwa reponden terdiri dari Karyawan yang berumur kurang dari 30 tahun sebanyak 17 orang (17%), berumur 31 - 40 tahun sebanyak 30 orang (304%), berumur 41-50 tahun yaitu sebanyak 24 orang (24%). Dan berumur lebih dari 51 tahun yaitu sebanyak 29 orang (29%). Dengan demikian yang menjadi mayoritas responden adalah yang berumur rentang waktu 31 sampai 40 tahun pada Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di SAMSAT Lubuk Pakam.

### 4.1.3.Deskripsi Hasil Penelitian

#### 4.1.3.1 Variabel Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

Berdasarkan penyebaran angket pada SAMSAT Lubuk Pakam.diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sebagai berikut :

**Tabel 4.4 Skor Angket Untuk Variabel Penerimaan Pajak (Y)**

No	Jawaban Penerimaan Pajak (Y)											
	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	53	53,0	34	34,0	7	7,0	6	6,0	0	0,0	100	100
2	43	43,0	46	46,0	6	6,0	5	5,0	0	0,0	100	100
3	43	43,0	44	44,0	9	9,0	4	4,0	0	0,0	100	100
4	45	45,0	41	41,0	10	10,0	4	4,0	0	0,0	100	100

Data Penelitian Diolah (2024)

Dari tabel diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah:

1. Jawaban responden Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor tergantung dari hasil Pajak Daerah, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 53 orang (53%).
2. Jawaban responden Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor tergantung dari hasil lain-lain Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor yang sah, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 46 orang (46%).
3. Jawaban responden Pengelolaan retribusi harus bertumpuh pada kepentingan masyarakat, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 44 orang (44%).
4. Jawaban responden Pengelolaan dilakukan secara tertib, taat pada peraturan perundang-undangan, ekonomi, efisien, efektif, transparan dan

bertanggung jawab dengan memperhatikan keadilan untuk masyarakat, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 45 orang (45,0%).

#### 4.1.3.2 Variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik (X1)

Berdasarkan penyebaran angket di SAMSAT Lubuk Pakam diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik sebagai berikut :

**Tabel 4.5.**

**Skor Angket Untuk Variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik (X1)**

No	Jawaban Akuntabilitas Pelayanan Publik (X1)											
	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	47	47,0	35	35,0	10	10,0	8	8,0	0	0,0	100	100
2	53	53,0	31	31,0	8	8,0	8	8,0	0	0,0	100	100
3	59	59,0	26	26,0	8	8,0	7	7,0	0	0,0	100	100
4	47	47,0	32	32,0	12	12,0	9	9,0	0	0,0	100	100
5	50	50,0	32	32,0	9	9,0	9	9,0	0	0,0	100	100

Data Penelitian Diolah (2024)

Dari tabel diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik adalah:

1. Jawaban responden Petugas bersikap baik dan sopan., Mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 47 orang (47,0%).
2. Jawaban responden Petugas memberikan informasi yang jelas, Mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 53 orang (53%).
3. Jawaban responden Petugas menguasai materi dalam memberikan informasi dan sosialisasi, Mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 59 orang (59%).

4. Jawaban responden Petugas mampu menyelesaikan masalah dengan cepat, Mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 47 orang (47%).
5. Jawaban responden Anda mudah memperoleh penyuluhan atau bimbingan dari petugas, Mayoritas responden menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 50 orang (50%).

#### 4.1.3.3 Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2)

Berdasarkan penyebaran angket di SAMSAT Lubuk Pakam diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel Kesadaran Wajib Pajak sebagai berikut :

**Tabel 4.6**

#### **Skor Angket Untuk Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X2)**

No	Jawaban Kesadaran Wajib Pajak (X2)											
	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	38	38,0	44	44,0	11	11,0	7	7,0	0	0,0	100	100
2	32	32,0	47	47,0	13	13,0	8	8,0	0	0,0	100	100
3	38	38,0	43	43,0	13	13,0	6	6,0	0	0,0	100	100
4	34	34,0	47	47,0	12	12,0	7	7,0	0	0,0	100	100
5	38	38,0	44	44,0	11	11,0	7	7,0	0	0,0	100	100
6	39	39,0	40	40,0	15	15,0	6	6,0	0	0,0	100	100

Data Penelitian Diolah (2024)

Dari tabel diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel Kesadaran Wajib Pajak adalah:

1. Jawaban responden Pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada Negara, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 44 orang (44,0%)
2. Jawaban responden Membayar pajak kendaraan bermotor merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan daerah, mayoritas

responden menjawab setuju sebanyak 47 orang (47,0%).

3. Jawaban responden Saya sering lupa mengalokasikan dana untuk pembayaran pajak, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 43 orang (43,0%).
4. Jawaban responden Saya selalu menyiapkan alokasi dana untuk pembayaran pajak, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 47 orang (47,0%).
5. Jawaban responden Membayar pajak yang tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar akan merugikan negara, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 44 orang (44,0%).
6. Jawaban responden Saya menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk membayar pajak, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 40 orang (40,0%).

#### 4.1.3.4 Variabel Sanksi Pajak (X2)

Berdasarkan penyebaran angket di SAMSAT Lubuk Pakam diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel Kesadaran Wajib Pajak sebagai berikut :

**Tabel 4.7 Skor Angket Untuk Variabel Sanksi Pajak (X2)**

No	Jawaban Sanksi Pajak (X3)											
	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	45	45,0	36	36,0	14	14,0	5	5,0	0	0,0	100	100
2	40	40,0	36	36,0	15	15,0	9	9,0	0	0,0	100	100
3	47	47,0	36	36,0	12	12,0	5	5,0	0	0,0	100	100
4	48	48,0	33	33,0	12	12,0	7	7,0	0	0,0	100	100
5	37	37,0	37	37,0	18	18,0	8	8,0	0	0,0	100	100
6	34	34,0	40	40,0	19	19,0	7	7,0	0	0,0	100	100

Data Penelitian Diolah (2024)

Dari tabel diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel Sanksi Pajak adalah:

1. Jawaban responden Sanksi pajak yang diterapkan harus sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku, Mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 45 orang (45%).
2. Jawaban responden Sanksi pajak yang berlaku saat ini memberatkan wajib pajak, Mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 40 orang (40%).
3. Jawaban responden Sanksi pajak membuat wajib pajak yang melanggar kewajiban perpajakan menjadi jera, Mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 47 orang (47%).
4. Jawaban responden Saya mengetahui macam-macam pelanggaran yang akan dikenakan sanksi administrasi, Mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 48 orang (48%).
5. Jawaban responden Sanksi pajak diperlukan untuk menghindari kerugian negara karena tidak tertibnya wajib pajak, Mayoritas responden menjawab sangat setuju dan setuju sebanyak 37 orang (37%).
6. Jawaban responden Jika saya tidak mematuhi kewajiban perpajakan maka saya akan menerima sanksi, Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 40 orang (40,0%)

Untuk menguji apakah instrument yang diukur cukup layak digunakan sehingga mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan pengukurannya maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas:

## 1. Uji Validitas

Menguji validitas berarti menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrumen sebagai alat ukur variabel penelitian. Jika instrumen valid/benar hasil pengukuranpun kemungkinan akan benar (Juliandi et al., 2018).

**Tabel 4.8 Uji Validitas**

Item Pernyataan		r hitung	r tabel	Keterangan
Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	Y.1	0,831	0.1966	Valid
	Y.2	0,886	0.1966	Valid
	Y.3	0,847	0.1966	Valid
	Y.4	0,765	0.1966	Valid
Akuntabilitas Pelayanan Publik	X1.1	0,899	0.1966	Valid
	X1.2	0,924	0.1966	Valid
	X1.3	0,860	0.1966	Valid
	X1.4	0,889	0.1966	Valid
	X1.5	0,897	0.1966	Valid
Kesadaran Wajib Pajak	X2.1	0,770	0.1966	Valid
	X2.2	0,865	0.1966	Valid
	X2.3	0,838	0.1966	Valid
	X2.4	0,870	0.1966	Valid
	X2.5	0,895	0.1966	Valid
	X2.6	0,886	0.1966	Valid
Sanksi Pajak	X3.1	0,816	0.1966	Valid
	X3.2	0,823	0.1966	Valid
	X3.3	0,774	0.1966	Valid
	X3.4	0,832	0.1966	Valid
	X3.5	0,848	0.1966	Valid
	X3.6	0,865	0.1966	Valid

1. Nilai validitas untuk variabel Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor lebih besar dari nilai r tabel yakni 0.1966 maka semua indikator pada variabel Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dinyatakan valid.

2. Nilai validitas Akuntabilitas Pelayanan Publik lebih besar dari nilai r tabel 0.1966 maka semua indikator pada variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik dinyatakan valid.
3. Nilai validitas Kesadaran Wajib Pajak lebih besar dari nilai r tabel 0.1966 maka semua indikator pada variabel Kesadaran Wajib Pajak dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan bila terdapat kesamaan data waktu yang berbeda. Instrument yang reliable adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2019). Dalam menetapkan butir item pertanyaan dalam kategori reliable menurut (Juliandi et al., 2018).

**Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas**

No	Variabel	Nilai Alpha	Status
1	Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	0.851	Realibilitas Baik
2	Akuntabilitas Pelayanan Publik	0.937	Realibilitas Baik
3	Kesadaran Wajib Pajak	0.926	Realibilitas Baik
4	Sanksi Pajak	0.907	Realibilitas Baik

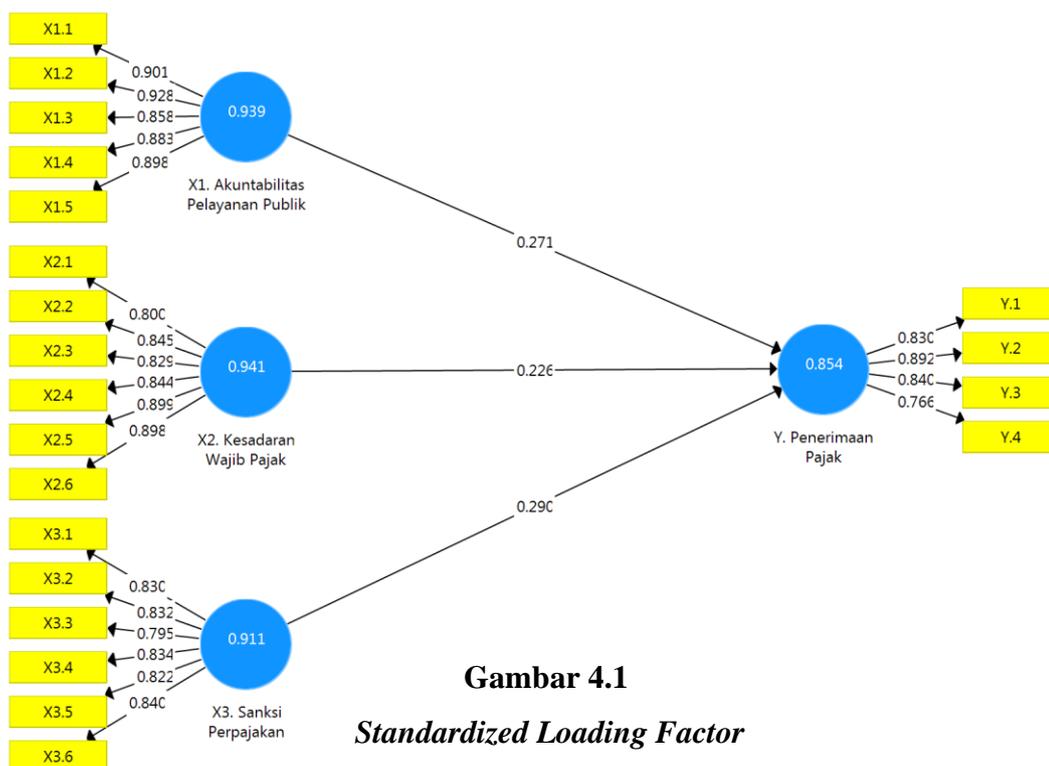
1. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor memiliki nilai reliabilitas sebesar  $0.851 > 0,600$  maka variabel Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah reliabel
2. Akuntabilitas Pelayanan Publik memiliki nilai reliabilitas sebesar  $0,937 > 0,600$  maka variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik adalah reliabel

3. Kesadaran Wajib Pajak memiliki nilai reliabilitas sebesar  $0,926 > 0,600$  maka variabel Kesadaran Wajib Pajak adalah reliabel.
4. Sanksi Pajak memiliki nilai reliabilitas sebesar  $0,907 > 0,600$  maka variabel Sanksi Pajak adalah reliabel.

#### 4.1.4 HASIL Analisis

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan software SmartPLS (*Partial Least Square*). Terdapat dua model pengukuran dalam SmartPLS yaitu *Outer Model* dan *Inner Model*

##### Model



**Gambar 4.1**

*Standardized Loading Factor*

#### 4.2.1. Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran atau outer model ini menspesifikasi antar variabel laten dengan indikatornya atau menunjukkan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya (Juliandi et al., 2018).

#### 4.2.1.1 Validity Konvergen

Validitas konvergen digunakan untuk melihat sejauh mana sebuah pengukuran berkorelasi secara positif dengan pengukuran alternative dari konstruk yang sama. Untuk melihat suatu indikator dari suatu variabel konstruk adalah valid atau tidak, maka dilihat dari nilai *outer loading*nya. Jika nilai *outer loading* lebih besar dari (0,7) maka suatu indikator adalah valid (Hair et al., 2021).

**Tabel 4.10 Validitas Konvergen**

	<b>X1. Akuntabilitas Pelayanan Publik</b>	<b>X2. Kesadaran Wajib Pajak</b>	<b>X3. Sanksi Perpajakan</b>	<b>Y. Penerimaan Pajak</b>
<b>X1.1</b>	<b>0,901</b>			
<b>X1.2</b>	<b>0,928</b>			
<b>X1.3</b>	<b>0,858</b>			
<b>X1.4</b>	<b>0,883</b>			
<b>X1.5</b>	<b>0,898</b>			
<b>X2.1</b>		<b>0,800</b>		
<b>X2.2</b>		<b>0,845</b>		
<b>X2.3</b>		<b>0,829</b>		
<b>X2.4</b>		<b>0,844</b>		
<b>X2.5</b>		<b>0,899</b>		
<b>X2.6</b>		<b>0,898</b>		
<b>X3.1</b>			<b>0,830</b>	
<b>X3.2</b>			<b>0,832</b>	
<b>X3.3</b>			<b>0,795</b>	
<b>X3.4</b>			<b>0,834</b>	
<b>X3.5</b>			<b>0,822</b>	
<b>X3.6</b>			<b>0,840</b>	
<b>Y.1</b>				<b>0,830</b>
<b>Y.2</b>				<b>0,892</b>
<b>Y.3</b>				<b>0,840</b>
<b>Y.4</b>				<b>0,766</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa

1. Nilai *outer loading* untuk variabel penerimaan pajak lebih besar dari 0,7 maka semua indikator pada variabel penerimaan pajak dinyatakan valid.
2. Nilai *outer loading* untuk variabel kesadaran wajib pajak lebih besar dari 0,7 maka semua indikator pada variabel kesadaran wajib pajak dinyatakan valid.
3. Nilai *outer loading* untuk variabel akuntabilitas pelayanan publik lebih besar dari 0,7 maka semua indikator pada variabel akuntabilitas pelayanan publik dinyatakan valid.
4. Nilai *outer loading* untuk variabel sanksi pajak lebih besar dari 0,7 maka semua indikator pada variabel sanksi pajak dinyatakan valid.

#### 4.2.1.2 Construct Reliability and Validity

*Construct Reliability and Validity* adalah pengujian untuk mengukur kehandalan/kemampuan suatu konstruk. Dimana kemampuan/kehandalan suatu konstruk harus cukup tinggi yaitu  $> 0,6$  (Juliandi et al., 2018).

**Tabel 4.11 Hasil Uji Composite Reliability and Validity**

	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
<b>X1. Akuntabilitas Pelayanan Publik</b>	<b>0,937</b>	<b>0,939</b>	<b>0,952</b>	<b>0,799</b>
<b>X2. Kesadaran Wajib Pajak</b>	<b>0,926</b>	<b>0,941</b>	<b>0,941</b>	<b>0,728</b>
<b>X3. Sanksi Perpajakan</b>	<b>0,907</b>	<b>0,911</b>	<b>0,928</b>	<b>0,682</b>
<b>Y. Penerimaan Pajak</b>	<b>0,852</b>	<b>0,854</b>	<b>0,900</b>	<b>0,694</b>

Sumber : Data diolah SmartPLS 2024

Berdasarkan data analisis reliabilitas komposit pada tabel di atas diperoleh hasil bahwa variabel

5. Akuntabilitas pelayanan publik memiliki nilai reliabilitas komposit sebesar  $0,952 > 0,600$  maka variabel Akuntabilitas pelayanan publik adalah reliabel

6. Kesadaran wajib pajak memiliki nilai reliabilitas komposit sebesar  $0,941 > 0,600$  maka variabel Kesadaran wajib pajak adalah reliabel
7. Sanksi pajak memiliki nilai reliabilitas komposit sebesar  $0,928 > 0,600$  maka variabel sanksi pajak adalah reliable.
8. Penerimaan pajak memiliki nilai reliabilitas komposit sebesar  $0,900 > 0,600$  maka variabel Penerimaan pajak adalah reliabel

#### 4.2.2.2 *Discriminant Validity*

*Discriminant validity* adalah sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruk lainnya (konstruk unik). Untuk mengukur *Discriminant Validity* dalam software smartPLS adalah dengan melihat nilai Heterotrait-monotrait Ratio (HTMT) dengan kriteria jika nilai HTMT  $< 0.90$  maka suatu konstruk Memiliki validitas yang baik (Juliandi et al., 2018).

**Tabel 4.12**

#### *Discriminant Validity*

	X1. Akuntabilitas Pelayanan Publik	X2. Kesadaran Wajib Pajak	X3. Sanksi Perpajakan	Y. Penerimaan Pajak
X1. Akuntabilitas Pelayanan Publik				
X2. Kesadaran Wajib Pajak	0,404			
X3. Sanksi Perpajakan	0,475	0,555		
Y. Penerimaan Pajak	0,539	0,515	0,592	

Sumber : Data Diolah SmartPLS 2024

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan hasil pengujian *Discriminant validity* adalah sebagai berikut :

1. Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kesadaran wajib pajak memiliki nilai HTMT  $0,404 < 0,90$  artinya nilai konstruk validitas diskriminannya baik.

2. Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Sanksi pajak memiliki nilai HTMT  $0,475 < 0,90$  artinya nilai konstruk validitas diskriminannya baik.
3. Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Penerimaan pajak memiliki nilai HTMT  $0,539 < 0,90$  artinya nilai konstruk validitas diskriminannya baik.
4. Kesadaran wajib pajak terhadap Penerimaan pajak memiliki nilai HTMT  $0,555 < 0,90$  artinya nilai konstruk validitas diskriminannya baik.
5. Kesadaran wajib pajak terhadap Penerimaan pajak memiliki nilai HTMT  $0,515 < 0,90$  artinya nilai konstruk validitas diskriminannya baik.
6. Sanksi pajak terhadap Penerimaan pajak memiliki nilai HTMT  $0,592 < 0,90$  artinya nilai konstruk validitas diskriminannya baik.

Jadi dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa uji validitas diskriminan memiliki konstruk yang sangat baik, hal ini karena nilai yang diperoleh dalam perhitungan smartPLS lebih kecil daripada yang telah ditetapkan yaitu  $< 0,90$ .

#### **4.2.2. Analisis Model Struktural (*Inner Model*)**

Model struktural atau inner model yang biasanya disebut juga dengan (*inner relation structural mode* dan *substantive theory*) menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada *substantive theory* (Ghozali & Latan, 2022).

##### **4.2.2.1. R-Square**

Dalam menilai aja model struktural terlebih dahulu menilai R-Square untuk setiap variabel laten endogen dengan kekuatan prediksi dari model struktural. Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai R-Square yang merupakan *uji goodness-fit model*. Perubahan nilai R-Square dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap

variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substansive. Nilai R-Square 0,75 (kuat), 0,50 (sedang) dan 0.25 (lemah) (Ghozali & Latan, 2022).

**Tabel 4.13 Hasil Uji R-Square**

	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>
<b>Y. Penerimaan Pajak</b>	0,392	0,373

Sumber : Data diolah SmartPLS 2024

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik, Kesadaran wajib pajak dan Sanksi pajak terhadap Penerimaan pajak memiliki nilai R-Square 0.393 mengindikasi bahwa variabel pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Kesadaran wajib pajak terhadap Penerimaan pajak sebesar 39,3% atau dengan kata lain bahwa model tersebut termasuk sedang, dan 60,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

#### 4.2.2.2 F Square

Uji F-Square ini dilakukan untuk mengetahui kebaikan model nilai F-Square sebesar 0,02, 0,15 dan 0,35 dapat diinterpretasikan apakah prediktor variabel laten mempunyai pengaruh yang lemah, medium, atau besar pada tingkat struktural (Ghozali & Latan, 2022).

**Tabel 4.14 F Square**

	<b>X1. Akuntabilitas Pelayanan Publik</b>	<b>X2. Kesadaran Wajib Pajak</b>	<b>X3. Sanksi Perpajakan</b>	<b>Y. Penerimaan Pajak</b>
<b>X1. Akuntabilitas Pelayanan Publik</b>				<b>0,094</b>
<b>X2. Kesadaran Wajib Pajak</b>				0,059
<b>X3. Sanksi Perpajakan</b>				0,091
<b>Y. Penerimaan Pajak</b>				

Sumber : Data diolah SmartPLS 2024

Dari tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa hasil pengujian F-Square adalah sebagai berikut :

1. Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Penerimaan pajak memiliki nilai F-Square=0,094 maka memiliki efek yang lemah.
2. Kesadaran wajib pajak terhadap Penerimaan pajak memiliki nilai F-Square=0,059 maka memiliki efek yang lemah.
3. Kesadaran wajib pajak terhadap Penerimaan pajak memiliki nilai F-Square=0,091 maka memiliki efek yang lemah. Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Keterikatan Kerja memiliki nilai F-Square=0,148 maka memiliki efek yang lemah.

Jadi dapat disimpulkan dari hasil keseluruhan F-Square adalah berpengaruh namun pengaruh yang dimiliki setiap variabel lemah.

### **4.2.3. Uji Hipotesis**

#### **4.2.3.1. Pengujian Pengaruh Langsung (*Dirrect Effect*)**

Pengujian hipotesis pengaruh langsung bertujuan untuk membuktikan hipotesis-hipotesis pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya secara langsung (tanpa perantara) yakni :

1. Jika nilai koefisien jalur (sampel asli) adalah positif mengindikasikan bahwa kenaikan nilai suatu variabel diikuti oleh kenaikan nilai variabel lainnya.
2. Jika nilai koefisien jalur (sampel asli) adalah negatif mengindikasikan bahwa kenaikan suatu variabel diikuti oleh penurunan nilai variabel lainnya. (Hair et al., 2021).

Dan untuk nilai Probabilitasnya adalah :

1. Jika nilai probabilitas (P-Value) < Alpha (0,05) maka  $H_0$  ditolak (pengaruh suatu variabel dengan variabel lainnya adalah signifikan).

2. Jika nilai probabilitas (P-Value) > Alpha (0,05) maka Ho diterima (pengaruh suatu variabel dengan variabel lainnya adalah tidak signifikan)

**Tabel 4.15**  
**Hipotesis Pengaruh Langsung (*Dirrect Effect*)**

	Sampe l Asli (O)	Rata- rata Sampe l (M)	Standar Deviasi (STDEV )	T Statistik (O/STDEV )	P Value s
<b>X1. Akuntabilitas Pelayanan Publik -&gt; Y. Penerimaan Pajak</b>	0,271	0,266	0,111	2,447	<b>0,015</b>
<b>X2. Kesadaran Wajib Pajak -&gt; Y. Penerimaan Pajak</b>	0,226	0,222	0,087	2,608	<b>0,009</b>
<b>X3. Sanksi Perpajakan -&gt; Y. Penerimaan Pajak</b>	0,290	0,295	0,118	2,467	<b>0,014</b>

Sumber : Data diolah SmartPLS 2024

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diperoleh

1. Pengaruh langsung Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Penerimaan pajak mempunyai koefisien jalur sebesar 0,271 (positif), dan memiliki nilai *P-Values* sebesar 0,015 maka  $0,015 < 0,05$ , sehingga dapat dinyatakan bahwa Akuntabilitas Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan pajak
2. Pengaruh langsung Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Penerimaan pajak mempunyai koefisien jalur sebesar 0,226(positif), dan memiliki nilai *P-Values* sebesar 0,009 maka  $0,009 < 0,05$ , sehingga dapat dinyatakan bahwa Akuntabilitas Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan pajak
3. Pengaruh langsung Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Penerimaan pajak mempunyai koefisien jalur sebesar 0,290(positif), dan memiliki nilai *P-Values* sebesar 0,014 maka  $0,014 < 0,05$ , sehingga dapat dinyatakan

bahwa Akuntabilitas Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan pajak

## **4.2. Pembahasan**

### **4.2.1. Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Penerimaan pajak.**

Hasil penelitian ini mempunyai koefisien jalur sebesar 0,271 (positif), dan memiliki nilai *P-Values* sebesar 0,015 maka  $0,015 < 0,05$ , sehingga dapat dinyatakan bahwa Akuntabilitas Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan pajak pada Samsat Lubuk Pakam.

Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan bagi wajib pajak diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu diharapkan kepatuhan wajib pajak juga ikut meningkat. Kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat keunggulan untuk memberikan kepuasan yang diinginkan oleh wajib pajak. Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan yang diinginkan saat menerima layanan dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan dan juga infrastruktur yang memadai agar dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Widi et al., 2020).

Berdasarkan temuan KPK yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kantor pajak, mereka menilai bahwa masih ada yang cukup mengganggu, seperti tingkah laku aparat, sopan santun, pelayanan, SOP, pada saat jam istirahat yang

sebenarnya masih dalam jam kerja namun mereka malah tidak, jadi seperti itu masih sangat perlu di perbaiki. kualitas pelayanan merupakan pelayanan kepada wajib pajak dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi keinginan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dan harapan pelanggan yaitu semakin mendekati bermutu. Kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berpengaruh pada produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak (Herwinarni & Anggraeni, 2016)

#### **4.2.2. Pengaruh Kesadaran wajib pajak Terhadap Penerimaan pajak**

Hasil penelitian ini mempunyai koefisien jalur sebesar 0,226(positif), dan memiliki nilai *P-Values* sebesar 0,009 maka  $0,009 < 0,05$ , sehingga dapat dinyatakan bahwa Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan pajakpada Samsat Lubuk Pakam.

Dasar teori yang digunakan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah teori pembelajaran sosial. Dalam teori ini menyatakan bahwa individuindividu dapat belajar dan memahami dengan mengamati apa yang terjadi pada orang lain atau juga bisa dengan mengalaminya secara langsung. Berdasarkan teori di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak tergantung pada individual masing-masing, baik dari pengamatan dari orang lain maupun pengalaman pribadi. Sehingga apabila kesadaran wajib pajak terus meningkat, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat (Gaol & Sarumaha, 2022)

Sampai saat ini wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya belum mencapai tingkat yang di harapkan. Kebanyakan dari wajib pajak masih sinis dan kurang

percaya terhadap keberadaan pajak karena mereka masih menganggap pajak sama dengan upeti, memberatkan, dalam melakukan pembayaran masih sering mengalami kesulitan, ketidak mengertian pajak, cara menghitung dan melaporkannya. Kesadaran Wajib Pajak merupakan paradigma baru dalam menjawab terjadinya perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Aswati et al., 2018)

#### **4.2.3. Pengaruh Sanksi pajak Terhadap Penerimaan pajak**

Hasil penelitian ini mempunyai koefisien jalur sebesar 0,290 (positif), dan memiliki nilai *P-Values* sebesar 0,014 maka  $0,014 < 0,05$ , sehingga dapat dinyatakan bahwa Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan pajak pada Samsat Lubuk Pakam.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dengan diberikannya sanksi pajak yang tinggi kepada wajib pajak yang mempunyai tunggakan, diharapkan agar membuat mereka jera sehingga membuatnya bersedia untuk membayar tunggakan pajaknya agar membuat penerimaan pajak tersebut meningkat (Rahmawati & Rustiyaningsih, 2021).

Dengan adanya sanksi pajak, masyarakat akan berpikir duakali jika mereka tidak membayar dengantepat waktu dan melebihi batas yang ditentukan lebih-lebih jika sanksi tersebut dua kali dari besar dari dibanding tidak terkenanya sanksi (Nainggolan et al., 2022) Semakin tinggi sanksi

perpajakan ditetapkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan kewajiban pajak mereka. Hal ini menandakan bahwa sekalipun kesadaran wajib pajak yang merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela, tetap membutuhkan sanksi berupa peraturan untuk dipatuhi oleh para wajib pajak (Wujarso & Napitupulu, 2020)

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Akuntabilitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada Samsat Lubuk Pakam.
2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada Samsat Lubuk Pakam.
3. Sanksi pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada Samsat Lubuk Pakam.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan fenomena sebelumnya dan hasil penelitian, maka penulis dapat memberikan saran adalah sebagai berikut :

1. Samsat Lubuk Pakam agar meningkatkan pelayanan yang terbaik bagi wajib pajak
2. Samsat Lubuk Pakam agar terus melakukan cara agar wajib pajak mau membayar pajak nya
3. Samsat Lubuk Pakam agar menyampaikan besarnya sanksi pajak yang diterima oleh wajib pajak jika tidak membayar pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N., & Fitria, A. (2022). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik di Samsat Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 11(8), 1–14.
- Afsari, A. D. N., & Kurnia, K. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 7(2), 1–9.
- Aisyah, N. U. R., Wulandari, A., & Basar, N. F. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Wilayah Gowa Sulawesi Selatan. *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 6(1), 53–62.
- Akmal, O., Hanum, Z., & Astuty, W. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 5(2), 336–346.
- Ammy, B. (2023). Pengaruh Pemutihan Pajak Kendaraan , Pembebasan BBN , dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderating. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 7(1), 173–183.
- Ardiasa, I. M., Sutapa, I. N., & Aryasa, I. P. G. C. A. (2023). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 4(2), 7–12.
- As' Ari, N. G. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 64–76.
- Asri, K. Z., & Yeni, F. (2024). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Variabel Intervening Pendapatan. *JAZ: Jurnal Akuntansi Unihaz*, 7(1), 12–24.
- Aswati, W. O., Mas'ud, A., & 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*, 3(1), 27–39.
- Cahyani, L. P. G., & Noviyari, N. (2019). Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 26(3), 1885–1911.
- Dahrani, D., Sari, M., Saragih, F., & Jufrizen, J. (2021). Model Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Melakukan Usaha di Kota Medan).

*Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(2), 379–389.

- Dewi, I. A. P. P., & Yudiantara, I. G. A. P. (2020). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Singaraja. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 11(3), 427–438.
- Gaol, R. L., & Sarumaha, F. H. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 1(1), 134–140.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2022). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Badan Penerbit UNDIP.
- Hafsah, H. (2017). Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Atas Penyampaian SPT Masa PPN Dengan Penerapan Elektronik SPT (e-SPT). *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 1(8), 1–12.
- Hafsah, H., & Pratiwi, D. A. (2022). Penerapan Pajak Progresif Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kota Medan. *Prosiding Seminar Nasional USM*, 3(1), 492–507.
- Hair, J., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Gudergan, S. P. (2021). *Advanced Issues in Partial Least Squares Structural Equation Modeling*. SAGE Publications, Inc.
- Hanum, Z., & Sari, S. N. (2023). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT. Samsat Kabanjahe. *Prosiding Konferensi Ilmiah Akuntansi*, 10(1), 1–11.
- Herviana, N. S., & Halimatusadiah, E. (2022). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kesadaran terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(1), 39–46.
- Herwinarni, Y., & Anggraeni, A. R. (2016). Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak Sanksi Perpajakan, Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Tanjung Kabupaten Brebes. *Permana: Jurnal Perpajakan, Manajemen, Dan Akuntansi*, 8(2), 198–214.
- Hidayat, R., & Wati, S. R. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kota Bandung. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 6(4), 4009–4020.

- Irfan, I. (2021). Analisis Upah Pekerja Dengan Penerapan Pajak Penghasilan. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 706–714.
- Irsan, M. (2022). Analisis Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan bermotor (PKB) Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 1(2), 267–272.
- Januri, J., & Hanum, Z. (2018). Pengaruh Penerimaan Pajak Sebelum dan Sesudah Tax Amnesty Pada KPP Pratama Medan Belawan. *Seminar Nasional Dan The 5th Call for Syariah Paper Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 1–14.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2018). *Mengolah Data Penelitian Bisnis Dengan SPSS*. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Kadir, M. I. S., Runtu, T., & Pontoh, W. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Samsat, Kesadaran Wajib Pajak Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2), 1–11.
- Muliari, N. K., & Setiawan, P. E. (2011). Pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan Kesadaran wajib pajak pada kepatuhan Pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor Pelayanan pajak pratama denpasar timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 6(1), 1–11.
- Mulyati, Y., & Ismanto, J. (2021). Pengaruh Penerapan E-Filing, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Pegawai Kemendikbud. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2), 139–155.
- Nainggolan, E. P., Harahap, S. H., Abdullah, I., Purnama, N. I., & Arianty, N. (2022). Tax Revenue Rate During the Pandemic Covid 19 In Medan City: Evidence From KPP Medan. *Enrichment: Journal of Management*, 12(5), 3628–3631.
- Nugroho, V. Q., & Kurnia, K. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(1), 1–11.
- Rahmawati, D., & Rustiyandingsih, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-filling, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JRMA (Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi)*, 9(3), 192–209.
- Saragih, F., & Siregar, I. A. (2020). Analisis Rasio Keuangan Dalam Menilai Kinerja Keuangan Daerah Pemerintah Kota Tebing. In *Seminar of Social Sciences Engineering & Humaniora* (pp. 1-14).
- Sari, E. N., Muhyarsyah, M., & Wahyuni, N. S. (2020). Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Dan Ketersediaan Anggaran Terhadap

Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Keuangan Daerah Pada Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota Se-Sumatera Utara. *Kajian Akuntansi*, 21(2), 166-197.

Sinambela, E., Saragih, F., & Sari, E. N. (2018). Analisis Struktur APBD Dalam Meningkatkan Pengelolaan Keuangan Daerah Pada Pemerintah Daerah Sumatera Utara. *Ekonomikawan: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 18(2).

Siregar, S. A. (2023). Pengaruh Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Membayar Pajak (Studi Kasus Pada KPP Medan Barat). *Bursa: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 203-208.

Sugiyono, S. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Widajantie, T. D., & Anwar, S. (2020). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan). *BAJ: Behavioral Accounting Journal*, 3(2), 129–143.

Widi, G., Suharno, S., & Sunarti, S. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Penghasilan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Surakarta). *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi*, 17(2), 1–9.

Wujarso, R., & Napitupulu, R. D. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Jakarta. *Jurnal STEI Ekonomi*, 29(02), 44–56.

Yanti, K. E. M., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Pengaruh NJOP, Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Dan SPPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Di Kecamatan Denpasar Utara. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 3(1), 1–11.

Zahra, S., Halimatusadiah, E., & Nurhayati, N. (2020). Pengaruh Kebijakan Tax Amnesty dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Majalaya. *Prosiding Akuntansi*, 344–348.

## **KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth :

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri Responden Wajib Pajak Kendaraan Bermotor  
di Samsat Lubuk Pakam

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi untuk memenuhi persyaratan gelar sarjana Strata-1 (S-1) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, saya :

Nama : Putra Pratama  
NPM : 2005170231  
Program Studi/Konsentrasi : Akuntansi/Perpajakan

Bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak , Terhadap Penerimaan Perpajakan Kendaraan Bermotor Pada UPT Samsat Lubuk Pakam ”**.

Untuk itu besar harapan saya agar Bapak/Ibu/Saudara/i bersedia untuk mengisi kuesioner, sehingga jawaban yang didapatkan dari hasil kuesioner ini dapat memberikan informasi guna melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian.

Penelitian ini sama sekali tidak akan menimbulkan kerugian bagi Bapak/Ibu/Saudara/i. Semua informasi dari hasil penelitian hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya. Atas segala bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i dalam pengisian kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

**Medan, 2024**

**Hormat Saya,**

**Putra Pratama**

### **Cara Pengisian Kuesioner :**

Bapak/Ibu/Saudara/i cukup memberikan tanda (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i. Setiap pernyataan mengharapkan hanya ada satu jawaban. Setiap angka akan mewakili tingkat kesesuaian dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i. Skor/nilai jawaban adalah sebagai berikut

Skor/Nilai 1 : Sangat idak Setuju (STS)

Skor/Nilai 2 : Tidak Setuju (TS)

Skor/Nilai 3 : Kurang Setuju (KS)

Skor/Nilai 4 : Setuju (S)

Skor/Nilai 5 : Sangat Setuju (SS)

### **Identitas Responden**

1. Nama Responden : .....
2. Umur :  < 30 tahun  31-40 tahun  
 41- 50 tahun  > 51 tahun
3. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
4. Pendidikan Terakhir :  SMA  S2  
 D3  Lain-lain  
 S1

**DAFTAR PERTANYAAN UNTUK VARIABEL AKUNTABILITAS  
PELAYANAN PUBLIK (X1)**

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Petugas bersikap baik dan sopan.					
2	Petugas memberikan informasi yang jelas					
3	Petugas menguasai materi dalam memberikan informasi dan sosialisasi					
4	Petugas mampu menyelesaikan masalah dengan cepat.					
5	Anda mudah memperoleh penyuluhan atau bimbingan dari petugas.					

**DAFTAR PERTANYAAN UNTUK VARIABEL**

**KESADARAN WAJIB PAJAK (X2)**

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada Negara.					
2	Membayar pajak kendaraan bermotor merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan daerah.					
3	Saya sering lupa mengalokasikan dana untuk pembayaran pajak .					
4	Saya selalu menyiapkan alokasi dana untuk pembayaran pajak .					
5	Membayar pajak yang tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar akan merugikan negara.					
6	Saya menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk membayar pajak .					

**DAFTAR PERTANYAAN UNTUK VARIABEL**

**SANKSI PERPAJAK AN (X3)**

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Sanksi pajak yang diterapkan harus sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku					
2	Sanksi pajak yang berlaku saat ini memberatkan wajib pajak					
3	Sanksi pajak membuat wajib pajak yang melanggar kewajiban perpajakan menjadi jera					
4	Saya mengetahui macam-macam pelanggaran yang akan dikenakan sanksi administrasi.					
5	Sanksi pajak diperlukan untuk menghindari kerugian negara karena tidak tertibnya wajib pajak .					
6	Jika saya tidak mematuhi kewajiban perpajakan maka saya akan menerima sanksi					

**DAFTAR PERTANYAAN UNTUK VARIABEL PENERIMAAN  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Y)**

No	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Saya mengetahui bahwa pajak kendaraan bermotor merupakan sumber pendapatan bagi pemerintah.					
2	Penerimaan pajak kendaraan bermotor penting bagi pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur transportasi dan jalan raya					
3	Kurangnya transparansi dalam penggunaan dana pajak kendaraan bermotor oleh pemerintah					
4	Besaran pajak kendaraan bermotor saat ini sudah sesuai dengan manfaat dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.					

### HASIL KUISIONER

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
A01	5	5	5	5	5	25
A02	3	3	3	3	3	15
A03	4	4	4	4	5	21
A04	5	4	4	5	5	23
A05	4	4	4	4	5	21
A06	5	5	5	5	5	25
A07	5	5	5	5	5	25
A08	3	3	5	3	3	17
A09	4	4	5	5	4	22
A10	5	5	5	3	5	23
A11	5	5	5	5	5	25
A12	4	4	4	4	4	20
A13	5	5	5	4	5	24
A14	4	4	3	4	4	19
A15	4	4	5	4	4	21
A16	4	4	5	4	4	21
A17	4	4	5	4	4	21
A18	2	2	2	2	2	10
A19	3	3	3	3	3	15
A20	5	5	5	5	5	25
A21	2	2	2	2	2	10
A22	5	5	5	5	5	25
A23	5	5	3	2	5	20
A24	5	5	5	5	5	25
A25	2	2	2	2	2	10
A26	4	4	5	4	4	21
A27	3	3	4	3	3	16
A28	2	2	2	2	2	10
A29	4	4	5	4	4	21
A30	4	4	4	3	4	19
A31	4	4	4	3	4	19
A32	4	4	4	4	3	19
A33	4	4	4	4	4	20
A34	3	3	3	2	2	13
A35	2	2	4	3	2	13
A36	5	5	3	4	4	21
A37	5	5	4	5	5	24
A38	5	5	5	5	5	25

A39	4	4	4	4	5	21
A40	5	5	5	5	5	25
A41	4	4	5	4	3	20
A42	5	5	5	5	5	25
A43	5	5	3	3	3	19
A44	4	4	5	4	4	21
A45	5	5	5	5	4	24
A46	5	5	5	5	5	25
A47	5	5	5	5	5	25
A48	4	4	4	4	4	20
A49	5	5	5	5	5	25
A50	4	4	4	4	4	20
A51	5	5	5	5	5	25
A52	5	5	4	4	3	21
A53	3	3	4	4	4	18
A54	3	3	5	5	4	20
A55	4	4	5	4	5	22
A56	4	4	4	3	5	20
A57	3	3	5	4	4	19
A58	4	4	4	4	4	20
A59	5	5	5	4	5	24
A60	5	5	5	5	4	24
A61	5	5	5	5	5	25
A62	2	2	2	2	2	10
A63	5	5	5	5	5	25
A64	5	5	5	4	5	24
A65	4	4	5	5	4	22
A66	5	5	4	4	4	22
A67	5	5	4	5	5	24
A68	5	5	5	4	4	23
A69	5	5	5	4	4	23
A70	4	4	5	5	5	23
A71	5	5	5	5	5	25
A72	5	5	5	5	5	25
A73	4	4	4	5	4	21
A74	5	5	4	5	3	22
A75	5	5	5	5	5	25
A76	5	5	5	5	5	25
A77	5	5	5	5	5	25
A78	4	4	5	4	5	22
A79	5	5	5	5	4	24

A80	5	5	4	3	4	21
A81	2	2	2	2	2	10
A82	4	5	5	5	5	24
A83	4	5	5	5	5	24
A84	4	4	3	4	4	19
A85	4	5	5	5	5	24
A86	2	2	2	2	2	10
A87	3	4	5	4	5	21
A88	5	5	5	5	4	24
A89	3	5	4	3	4	19
A90	4	5	5	5	5	24
A91	4	5	5	5	5	24
A92	4	5	5	5	5	24
A93	4	4	4	4	4	20
A94	5	5	5	5	5	25
A95	4	4	4	5	5	22
A96	5	5	5	5	5	25
A97	5	5	5	5	5	25
A98	5	5	5	5	5	25
A99	5	5	5	5	5	25
A100	5	5	5	5	5	25

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
A01	4	4	4	5	5	4	26
A02	4	4	4	4	4	4	24
A03	5	5	4	4	5	5	28
A04	4	4	4	4	4	4	24
A05	4	5	5	5	4	5	28
A06	5	5	5	5	5	4	29
A07	4	4	4	4	4	4	24
A08	3	4	4	4	3	4	22
A09	5	4	4	4	5	4	26
A10	4	4	5	4	4	5	26
A11	4	4	4	4	5	4	25
A12	4	4	4	4	4	4	24
A13	5	4	4	4	5	5	27
A14	4	4	4	4	4	4	24
A15	4	4	5	4	4	4	25

A16	2	4	4	4	4	3	21
A17	3	3	3	4	2	3	18
A18	5	4	4	5	4	4	26
A19	4	4	5	4	4	5	26
A20	5	5	5	4	4	4	27
A21	5	4	3	3	4	3	22
A22	5	4	4	4	4	5	26
A23	4	4	4	4	4	5	25
A24	4	4	4	5	5	4	26
A25	2	2	2	2	2	2	12
A26	5	5	5	5	5	5	30
A27	3	4	3	4	4	4	22
A28	4	3	4	4	4	4	23
A29	5	5	5	5	4	4	28
A30	5	5	3	4	4	4	25
A31	5	5	5	5	4	4	28
A32	5	4	4	4	4	4	25
A33	4	4	4	4	4	4	24
A34	5	4	4	4	5	5	27
A35	4	5	4	4	4	4	25
A36	5	4	4	3	5	5	26
A37	5	5	4	4	4	4	26
A38	4	4	4	5	5	3	25
A39	5	5	5	4	5	5	29
A40	4	4	5	5	5	5	28
A41	5	5	5	4	5	5	29
A42	5	5	4	4	4	5	27
A43	5	3	5	5	4	4	26
A44	4	4	4	4	4	4	24
A45	4	4	4	4	5	4	25
A46	4	5	5	5	5	5	29
A47	4	3	5	4	4	4	24
A48	4	5	5	5	4	5	28
A49	5	3	3	3	3	3	20
A50	4	5	5	5	5	4	28
A51	4	4	4	4	4	4	24
A52	5	4	5	5	5	5	29
A53	5	5	5	5	5	5	30
A54	4	4	4	5	4	4	25
A55	4	4	4	4	4	5	25
A56	4	4	4	4	4	4	24

A57	4	4	3	3	3	3	20
A58	4	4	5	5	5	5	28
A59	5	3	3	5	5	5	26
A60	4	4	5	5	5	5	28
A61	4	4	4	4	5	5	26
A62	2	2	2	2	2	2	12
A63	5	5	5	5	5	5	30
A64	3	3	3	3	3	3	18
A65	5	4	4	4	5	5	27
A66	3	3	3	3	3	3	18
A67	4	4	5	4	4	4	25
A68	4	4	5	4	4	4	25
A69	4	2	5	2	4	4	21
A70	4	4	4	4	4	4	24
A71	5	5	5	5	5	5	30
A72	4	4	4	4	4	4	24
A73	4	4	4	4	3	4	23
A74	3	3	3	3	3	3	18
A75	3	3	3	3	3	3	18
A76	4	4	4	4	4	4	24
A77	5	5	5	5	5	5	30
A78	3	5	5	5	5	5	28
A79	4	5	5	5	5	5	29
A80	5	5	5	5	5	5	30
A81	2	2	2	2	2	2	12
A82	4	3	4	3	5	5	24
A83	3	3	3	3	3	3	18
A84	5	2	2	2	3	3	17
A85	4	4	4	4	4	4	24
A86	2	2	2	2	2	2	12
A87	3	5	5	5	5	5	28
A88	5	4	4	4	5	5	27
A89	5	5	5	5	4	5	29
A90	5	5	5	5	5	5	30
A91	4	4	4	4	4	4	24
A92	3	3	3	3	3	3	18
A93	2	2	5	3	2	2	16
A94	2	2	2	2	2	2	12
A95	5	5	4	4	4	3	25
A96	4	5	4	5	4	3	25
A97	5	5	5	5	5	5	30

A98	5	5	5	5	5	5	30
A99	5	5	5	5	5	5	30
A100	5	5	5	5	5	5	30

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	TOTAL
A01	4	5	4	5	5	5	28
A02	4	2	4	2	4	4	20
A03	4	4	2	5	5	4	24
A04	4	4	4	2	3	3	20
A05	5	5	5	4	2	3	24
A06	5	5	5	5	5	4	29
A07	4	4	4	5	5	5	27
A08	3	3	3	3	3	3	18
A09	3	3	4	4	2	2	18
A10	4	4	4	5	5	4	26
A11	4	4	4	3	3	3	21
A12	4	4	4	4	4	4	24
A13	4	4	4	5	4	4	25
A14	4	5	4	5	4	4	26
A15	5	4	4	5	4	4	26
A16	4	4	3	4	4	4	23
A17	4	4	3	5	4	4	24
A18	4	4	4	4	5	5	26
A19	4	2	4	4	2	2	18
A20	4	4	4	4	4	4	24
A21	3	3	3	4	4	4	21
A22	5	5	5	2	2	2	21
A23	5	4	4	5	5	5	28
A24	5	4	5	3	3	3	23
A25	2	2	2	2	2	2	12
A26	5	5	5	3	3	3	24
A27	4	4	5	5	5	5	28
A28	5	5	5	4	4	4	27
A29	5	5	5	5	4	4	28
A30	4	4	5	4	4	4	25
A31	3	5	5	4	4	4	25
A32	5	5	5	4	4	4	27
A33	4	4	5	5	3	3	24

A34	3	3	3	3	3	3	18
A35	5	5	5	3	3	3	24
A36	5	5	5	5	5	5	30
A37	5	4	5	5	3	3	25
A38	5	5	5	5	5	5	30
A39	4	5	4	4	4	4	25
A40	4	5	4	4	5	5	27
A41	4	5	5	5	5	5	29
A42	4	4	4	4	4	4	24
A43	5	5	5	5	3	3	26
A44	4	4	4	4	4	4	24
A45	4	4	4	4	5	5	26
A46	4	3	3	3	4	4	21
A47	3	3	3	3	3	3	18
A48	4	4	4	4	4	4	24
A49	5	5	5	5	5	5	30
A50	5	5	4	5	5	5	29
A51	5	5	4	5	5	5	29
A52	5	5	5	5	5	5	30
A53	5	5	5	5	5	5	30
A54	3	3	3	3	3	3	18
A55	4	4	5	5	5	5	28
A56	5	5	5	5	5	5	30
A57	5	4	4	4	4	4	25
A58	5	4	4	4	4	4	25
A59	5	5	5	5	4	4	28
A60	4	4	4	4	4	4	24
A61	5	5	5	5	5	5	30
A62	2	2	2	2	2	2	12
A63	4	4	4	4	4	4	24
A64	3	3	4	4	4	4	22
A65	3	3	4	4	4	4	22
A66	4	4	4	4	4	4	24
A67	5	4	5	5	4	4	27
A68	5	4	4	4	4	4	25
A69	5	4	5	4	4	4	26
A70	5	5	5	4	4	4	27
A71	5	5	5	5	4	4	28
A72	4	4	4	4	4	4	24
A73	3	3	3	3	3	3	18
A74	2	2	3	3	3	3	16

A75	4	4	4	4	4	4	24
A76	4	4	4	4	4	4	24
A77	3	3	3	3	3	3	18
A78	5	5	5	5	5	5	30
A79	5	4	4	5	5	5	28
A80	5	5	5	5	5	5	30
A81	2	2	2	2	2	2	12
A82	5	5	5	5	5	5	30
A83	4	3	5	5	5	5	27
A84	5	5	5	5	5	5	30
A85	4	4	4	4	4	4	24
A86	2	2	2	2	2	2	12
A87	5	2	3	5	3	3	21
A88	5	5	5	5	4	4	28
A89	5	5	5	5	5	5	30
A90	5	5	5	5	5	5	30
A91	5	5	5	5	5	5	30
A92	3	3	5	4	3	3	21
A93	3	2	5	5	5	5	25
A94	3	3	5	5	3	3	22
A95	5	5	5	5	5	5	30
A96	4	3	5	5	5	5	27
A97	5	5	5	5	5	5	30
A98	5	5	5	5	5	5	30
A99	5	5	5	5	5	5	30
A100	5	5	5	5	5	5	30

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTAL
A01	4	4	4	4	16
A02	3	4	4	4	15
A03	5	4	4	4	17
A04	5	5	3	5	18
A05	5	5	5	5	20
A06	5	5	5	5	20
A07	5	4	4	5	18
A08	4	4	5	4	17
A09	5	5	4	4	18
A10	5	4	4	4	17

A11	4	4	4	4	16
A12	5	4	4	4	17
A13	5	5	5	4	19
A14	5	4	5	4	18
A15	5	5	5	4	19
A16	4	3	3	4	14
A17	4	4	5	5	18
A18	4	4	4	4	16
A19	4	4	4	4	16
A20	4	4	4	3	15
A21	4	4	5	5	18
A22	4	4	4	5	17
A23	5	5	4	4	18
A24	3	3	3	3	12
A25	2	2	2	2	8
A26	4	4	4	4	16
A27	3	3	3	3	12
A28	5	5	5	5	20
A29	4	4	4	4	16
A30	4	4	4	4	16
A31	2	5	5	5	17
A32	4	5	5	3	17
A33	5	4	5	5	19
A34	5	5	5	5	20
A35	4	4	4	4	16
A36	5	5	5	5	20
A37	5	5	5	5	20
A38	5	5	5	5	20
A39	5	5	5	5	20
A40	5	4	4	4	17
A41	5	5	5	5	20
A42	5	5	5	5	20
A43	4	4	4	4	16
A44	3	3	3	5	14
A45	3	4	5	5	17
A46	3	3	3	3	12
A47	5	5	5	5	20
A48	4	4	4	4	16
A49	5	5	5	5	20
A50	4	4	4	4	16
A51	5	5	4	5	19

A52	4	4	3	4	15
A53	4	4	4	4	16
A54	5	5	4	5	19
A55	5	4	5	5	19
A56	4	4	4	4	16
A57	5	4	4	5	18
A58	4	4	4	4	16
A59	5	4	5	5	19
A60	5	5	4	4	18
A61	5	5	5	5	20
A62	2	2	2	2	8
A63	5	5	5	5	20
A64	5	4	5	5	19
A65	5	5	4	4	18
A66	4	5	4	5	18
A67	4	5	5	5	19
A68	5	5	4	4	18
A69	5	4	4	5	18
A70	5	5	5	4	19
A71	5	4	5	4	18
A72	5	4	4	4	17
A73	4	4	4	5	17
A74	4	4	4	4	16
A75	4	4	5	4	17
A76	4	4	4	4	16
A77	4	5	4	3	16
A78	5	4	4	4	17
A79	4	4	4	4	16
A80	4	5	4	5	18
A81	2	2	2	2	8
A82	5	5	3	5	18
A83	5	5	5	3	18
A84	5	4	5	3	17
A85	5	5	5	5	20
A86	2	2	2	2	8
A87	2	4	5	5	16
A88	5	5	4	4	18
A89	4	5	4	5	18
A90	5	5	5	5	20
A91	5	5	5	5	20
A92	5	5	5	3	18

A93	5	4	5	3	17
A94	4	4	4	4	16
A95	3	2	3	5	13
A96	4	3	4	4	15
A97	5	5	5	5	20
A98	5	5	5	5	20
A99	5	5	5	5	20
A100	5	5	5	5	20