

**PENGARUH PENERAPAN SISTEM MODERNISASI ADMINISTRASI  
PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN  
PADA KANTOR SAMSAT DI KAB.ACEH TAMIANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi  
Program Studi Akuntansi



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh :

**NAMA : PUTRI MAZARINA MAIZAN**  
**N P M : 1805170032**  
**PROGRAM STUDI : AKUNTANSI**  
**KONSENTRASI : PERPAJAKAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**MEDAN**  
**2022**



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Senin, tanggal 12 September 2022, Pukul 08:30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

MEMUTUSKAN

Nama : PUTRI MAZARINA MAIZAN  
N P M : 1805170032  
Program Studi : AKUNTANSI  
Judul Skripsi : PENGARUH PENERAPAN SISTEM MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN PADA KANTOR SAMSAT DI KAB.ACEH TAMIANG

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

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

Penguji II

(SEPRIDA HANUM HARAHAP, S.E., .S.S, M.Si)

Pembimbing

(MASTA SEMBIRING, S.E., M.Ak.)

Unggul | Cerdas | Terpercaya

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

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

(Asses. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.)



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN SKRIPSI**

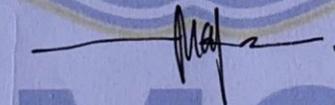
Skripsi ini disusun oleh:

Nama : Putri Mazarina Maizan  
N P M : 1805170032  
Program Studi : AKUNTANSI  
Konsentrasi : AKUNTASI PERPAJAKAN  
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan  
Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak  
Kendaraan Pada Kantor SAMSAT Di Kabupaten Aceh Tamiang

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam Ujian Mempertahankan  
skripsi.

Medan, September 2022

Pembimbing Skripsi

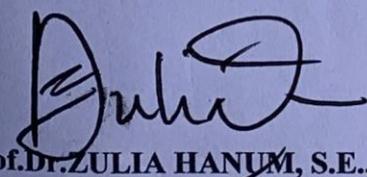


( Masta Sembiring, SE.,M.Ak )

Diketahui/Disetujui  
ioleh:

Ketua Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



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



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



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

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

**BERITA ACARA PEMBIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Lengkap : Putri Mazarina Maizan  
N.P.M : 1805170032  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan  
Nama Dosen Pembimbing : Masta Sembiring, SE.,M.Ak  
Judul Penelitian : Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Pada Kantor SAMSAT Di Kabupaten Aceh Tamiang

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	Memperbaiki Latar Belakang dan menambahkan fenomena	24/03/2022	[Signature]
Bab 2	ok	29/03/2022	[Signature]
Bab 3	Memperbaiki waktu dan rencana Jadwal penelitian	7/04/2022	[Signature]
Bab 4	Memperbaiki uraian asumsi hasil syarat dari regresi linear Berganda	18/08/2022	[Signature]
Bab 5	Menambahkan keterangan kurangnya sosialisasi Modernisasi Administrasi	27/08/2022	[Signature]
Daftar Pustaka	ok	27/08/2022	[Signature]
Persetujuan Sidang Meja Hijau	ACC	30/08/2022	[Signature]

Diketahui oleh:  
Ketua Program Studi

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

Medan, 30 Agustus 2022

Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing

(Masta Sembiring, SE., M.Ak)

## SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : Putri Mazarina Maizan  
NPM : 1805170032  
Konsentrasi : Perpajakan  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis (Akuntansi)  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa ,

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

Demikianlah Pernyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan, 2022

Pembuat Pernyataan



Putri Mazarina Maizan

**NB :**

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

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH PENERAPAN SISTEM MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN PADA KANTOR SAMSAT DI KAB.ACEH TAMIANG**

**Putri Mazarina Maizan**

Akuntansi

[putrimazarina4@gmail.com](mailto:putrimazarina4@gmail.com)

Permasalahan Dalam Penelitian Ini Adalah Adanya Penurunnya Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Pada Kantor SAMSAT Di Kab.Aceh Tamiang Disetiap Tahunnya. Tujuan Dari Penelitian Ini Adalah Untuk Mengetahui Pengaruh Penerapan Sistem Mordenisasi Administrasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Pada Kantor SAMSAT Di Kab.Aceh Tamiang. Penelitian Ini Dilihat Dari Jangka Waktu Lima Tahun Terakhir Yaitu Dari Tahun 2017 – Tahun 2021. Metode Penelitian Berisi Tentang: Jenis Penelitian Dengan Pendekatan Asosiatif, Teknik Pengambilan Sampel Dalam Penelitian Ini Adalah Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Pada Kantor SAMSAT Di Kabupaten Aceh Tamiang Dari Tahun 2017 – Tahun 2021. Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Ini Yaitu Menggunakan Quisioner (Angket). Sehingga Membutuhkan 100 Orang Wajib Pajak Kendaraan Di Kab.Aceh Tamiang. Teknik Analisis Data Dalam Penelitian Ini Adalah Uji Validitasi, Uji Reabilitas Dan Analisis Deskriptif. Uji Asumsi Klasik Yang Terdiri Dari Uji Normalitas, Uji Multikolonieritas, Uji Heteroskedasitas Dan Analisis Refresi Berganda. Pengujian Hipotesis Dalam Penelitian Ini Menggunakan Uji Pengaruh Parsial T ( Uji T ), Uji Pengaruh Simultan (Uji F ), Dan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ). Temuan Penelitian Dari Hasil Penelitian Ini 1. Modernisasi Administrasi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pada UPT Samsat Aceh Tamiang. 2. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pada UPT Samsat Aceh Tamiang. 3. Modernisasi Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan secara Bersama-Sama Berpengaruh Terhadap Kepatuhan.

**Kata Kunci : Sistem Mordenisasi, Kualitas Pelayanan Dan Kepatuhan Wajib Pajak.**

## **ABSTRACT**

# **THE EFFECT OF THE IMPLEMENTATION OF THE ADMINISTRATIVE MODERNIZATION SYSTEM TAXATION AND QUALITY OF SERVICES VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE LEVEL AT THE SAMSAT OFFICE IN KAB. ACEH TAMIANG**

**Putri Mazarina Maizan**

Accounting

[putrimazarina4@gmail.com](mailto:putrimazarina4@gmail.com)

The problem in this research is the decline in the level of compliance with vehicle tax payers at the SAMSAT office in Aceh Tamiang Regency every year. The purpose of this study was to determine the effect of the application of the tax administration modernization system and service quality on the level of vehicle tax compliance at the SAMSAT office in Aceh Tamiang Regency. This Research Is Seen From The Last Five Years, That Is From 2017 – 2021. The Research Method Contains: Types Of Research With Associative Approaches, The Sampling Technique In This Research Is The Number Of Vehicle Taxpayers At The SAMSAT Office In Aceh Tamiang Regency From 2017 – 2021. The Data Collection Technique in this Research is Using a Questionnaire (Questionnaire). So It Requires 100 Vehicle Taxpayers In Aceh Tamiang Regency. The Data Analysis Techniques In This Research Are Validation Test, Reliability Test And Descriptive Analysis. Classical Assumption Test Consisting Of Normality Test, Multicollinearity Test, Heteroscedasticity Test And Multiple Refraction Analysis. Hypothesis Testing In This Research Using Partial Effect T Test (T Test), Simultaneous Effect Test (F Test), And Coefficient Of Determination Test ( $R^2$ ). Research Findings From The Results of This Research 1. Modernization of Tax Administration Affects Compliance at UPT Samsat Aceh Tamiang. 2. Quality of Service Affects Compliance with UPT Samsat Aceh Tamiang. 3. Tax Administration Modernization, Service Quality Together Affect Compliance.

**Keywords: Modernization System, Service Quality and Taxpayer Compliance.**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan segala limpahan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga Laporan Proyek Akhir Skripsi ini dapat terselesaikan dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Pada Kantor Samsat Di Kab.Aceh Tamiang”. Shalawat besertakan salam tidak lupa kita sampaikan kepada baginda Nabi besar Muhammad SAW yang telah mengajarkan kita dari alam kebodohan menuju alam yang berilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan sekarang ini.

Teristimewa untuk Kedua Orang Tua tercinta, Ayahanda Alm. Matsum dan Ibunda Nurhayati Gurning yang telah mendidik dan memberikan motivasi baik moril maupun materil dan semangat serta doa sehingga Penulis mampu menyelesaikan Laporan Magang ini. Penulis juga berterima kasih atas doa restu yang mereka berikan, semoga Penulis berhasil dan dapat mewujudkan impian serta cita-cita yang membahagiakan mereka.

Adapun maksud dari skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan proyek akhir skripsi ini tepat pada waktunya. Oleh karena itu, Penulis ingin mengucapkan ribuan terimakasih kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. H. Agussani, M.AP** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak **H. Januri, SE,M.M, M.Si** selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak **Ade Gunawan, SE, M.Si** selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak **Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si** selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu **Zulia Hanum, SE, M.Si** selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu **Masta Sembiring, SE, Ak** selaku dosen pembimbing Laporan Proyek Akhir Skripsi, yang telah membantu memberikan masukan dan juga motivasi dalam menyelesaikan Laporan Proyek Akhir Skripsi ini menjadi lebih baik dan sempurna dalam penyusunannya.
7. Bapak **Darlisa.SE.,** selaku Kepala UPTD PPA wilayah IX, Badan Pengelolaan Keuangan Aceh di Aceh Tamiang Dan Seluruh pegawai SAMSAT di Aceh Tamiang .
8. Dan kepada Wahyuni, Sri Yulianti, Intan Khairani, Devvy Permata Sari, Poppy Amanda Putri dan teman-teman penulis yang ada di group Bestie Penghibur Dukalara yang telah memberikan semangat untuk penulis serta kebahagiaan dan kenyamanan selama penulis melakukan penulisan Laporan Proyek Akhir Skripsi.

Penulis berharap Laporan Proyek Akhir Skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan juga Penulis. Penulis menyadari bahwa penyusunan Laporan Proyek Akhir Skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak yang perlu diperbaiki atas kesalahan serta kekurangan dalam penyusunan Laporan Proyek Akhir Skripsi ini. Maka dari itu Penulis sebagai penyusun Laporan Proyek Akhir Skripsi ini memohon kritik, saran dan pesan dari semua pembaca Laporan Proyek Akhir Skripsi ini terutama kepada Dosen Pembimbing Laporan Proyek Akhir Skripsi yang selalu memberikan arahan serta saran kepada Penulis.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Medan, 2022  
Penulis,

**Putri Mazarina Maizan**  
**NPM : 1805170032**

## DAFTAR ISI

<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>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Perpajakan.....	9
2.1.2 Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan .....	18
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor .....	30
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak.....	32
2.2 Penelitian Terdahulu .....	38
2.3 Kerangka Konseptual.....	40
2.4 Hipotesis .....	42
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
3.1 Pendekatan Peneltian .....	44
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	44
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....	46
3.4 Populasi dan Sampel .....	47
3.4.1 Populasi .....	47
3.4.2 Sampel .....	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.6 Analisis Data.....	49
3.6.1 Uji Validitas dan Uji Realibilitas .....	49
3.6.2 Analisis Deskriptif .....	52

3.7 Analisis Regresi Linier berganda .....	52
3.7.1 Uji Asumsi Klasik .....	53
3.7.1.1 Uji Normalitas .....	53
3.7.1.2 Uji Multikolonieritas .....	53
3.7.1.3 Uji Heteroskedasititas.....	54
3.8 Pengujian Hipotesis .....	54
3.8.1 Uji Pengaruh Parsial T (Uji-T).....	54
3.8.2 Uji Ngaruh Simultan ( Uji F ) .....	54
3.8.3 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	55
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian.....</b>	<b>55</b>
4.1.1. Statistik Deskriptif .....	55
4.1.2 Deskripsi variabel .....	56
4.1.3. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	63
4.1.4. Hasil Uji Hipotesis .....	69
4.2. Pembahasan.....	72
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>75</b>
5.1. Kesimpulan .....	75
5.2. Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>.....</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah Unit Kendaraan Bermotor Membayar Kewajiban Perpajakan .....	5
tabel 2. 1	Penelittian Terdahulu .....	38
Tabel 3. 1	Definisi Operasional Variabel.....	45
Tabel 3. 2	Rencana Jadwal Penelitian.....	46
Tabel 3. 3	Mordenisasi Administrasi Perpajakan .....	49
Tabel 3. 4	Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	50
Tabel 3. 5	Uji Validitas Kepatuhan.....	50
Tabel 3. 6	Uji Reabilitas.....	51
Tabel 4. 1	Statistik Deskriptif Demografi Responden Penelitian .....	55
Tabel 4. 2	Tabulasi Jawaban Mordenisasi Administrasi Perpajakan.....	57
Tabel 4. 3	Tabulasi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 4. 4	Tabulasi Jawaban Kepatuhan.....	61
Tabel 4. 5	Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
Tabel 4. 6	Uji Multikolinearitas .....	65
Tabel 4. 7	Uji Normalitas.....	66
Tabel 4. 8	Uji t .....	69
Tabel 4. 9	Uji f .....	71
Tabel 4. 10	Uji Determinasi .....	72

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1	Kerangka Konseptual .....	42
Gambar 4. 1	Uji Normalitas .....	67
Gambar 4. 1	Uji Heterokedastisitas .....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Quisioner ( Angket) .....
Lampiran 2	Hasil Pengolahan SPSS .....
Lampiran 3	Surat Permohonan Judul Penelitian .....
Lampiran 4	Surat Persetujuan Judul Penelitian .....
Lampiran 5	Surat Permohonan Izin Penelitian .....
Lampiran 6	Surat Penetapan Dosen Pembimbing .....
Lampiran 7	Surat Izin Riset Terdahulu Dari Kampus .....
Lampiran 8	Surat Izin Riset Terdahulu Dari Kantor SAMSAT Aceh Tamiang.
Lampiran 9	Berita Acara Bimbingan Proposal .....
Lampiran 10	Berita Acara Seminar Program Studi Akuntansi .....
Lampiran 11	Surat Pengesahan Proposal .....
Lampiran 12	Surat Menyelesaikan Riset Dari Kampus .....
Lampiran 13	Surat Menyelesaikan Riset Dari Kantor SAMSAT Aceh Tamiang
Lampiran 14	Surat Keterangan Berbas Perpustakaan .....
Lampiran 15	Daftar Riwayat Hidup.....
Lampiran 16	Surat Pernyaaan Penelitian/Skripsi .....

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

(Astana & Merkusiwati, 2017), Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara sekaligus menjadi sektor yang potensial dalam rangka menyukseskan pembangunan nasional. Dana yang dibutuhkan pemerintah akan meningkatkan seiring dengan adanya peningkatan kebutuhan pembangunan, maka peran masyarakat dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak akan dapat membantu berjalannya pertumbuhan negara. Penggunaan uang pajak meliputi mulai dari belanja pegawai sampai dengan pembiayaan berbagai proyek-proyek pembangunan sarana umum seperti jembatan, sekolah, rumah sakit/pukesmas dibiayai dengan menggunakan uang yang berasal dari pajak.

Pajak adalah suatu kewajiban warga negara yang merupakan wujud pengabdian terhadap negara yang timbal baliknya tidak bisa dirasakan secara langsung oleh Wajib Pajak. Peranan pajak sebagai salah satu tulang punggung penerimaan negara sangat penting. Besarnya kontribusi pajak di dalam APBN pun selalu meningkat setiap tahun. Saat ini sekitar 70% APBN di Indonesia dibiayai dari besarnya penerimaan pajak, (Lubis & Sukoco, 2021). Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memaksimalkan setiap pos penerimaan negara, termasuk pajak. Target penerimaan pajak setiap tahunnya meningkat sesuai dengan meningkatnya kebutuhan pembiayaan pengeluaran negara. Realisasi penerimaan pajak yang meningkat tentu akan memudahkan pelaksanaan pembangunan maupun pelayanan kepada masyarakat yang dibiayai oleh

pendapatan negara. Dengan meningkatnya penerimaan pajak, maka akan meningkatkan pembangunan dan memudahkan pembiayaan untuk pos-pos yang telah diproyeksikan dalam APBN.. Sejak diberlakukannya era otonomi daerah pada 1 Januari 2001, pemerintah daerah dituntut untuk berkreasi dalam memaksimalkan pos pendapatan daerah untuk membiayai pengeluaran daerah dan untuk pembangunan..

Marti *et al.* (2010) menjelaskan bahwa kesadaran dan kepatuhan masyarakat akan peraturan perpajakan tentunya akan berimbas pada peningkatan penerimaan pajak negara. Semakin tinggi tingkat penerapan sistem administrasi modern di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat, (Pratiwi & Supadmi, 2016).

Pada tahun 2015, masyarakat yang taat hanya 10,97 juta dari total wajib pajak sebanyak 18,16 juta. Artinya rasio kepatuhannya hanya mencapai 60%. Tahun 2016, rasio kepatuhan pelaporan pajak hanya mencapai 61% atau 12,25 juta orang dari total 20,17 Wajib Pajak. Kenaikan rasionya hanya 1% dari 2015. Sedangkan pada tahun 2017 rasio pajak meningkat cukup besar yakni dari 61% menjadi 73%. Adapun pada tahun 2016-2017 ada program pengampunan pajak (tax amnesty).

Pada 2018 rasio pajak kembali turun menjadi 71% atau yang taat pajak hanya 12,55 juta orang dari total 17,65 juta wajib pajak. Tahun 2019, rasio pajak naik menjadi 73%, kembali seperti 2017. Jumlah masyarakat yang taat pajak hanya 13,39 juta dari 18,33 juta wajib pajak. Lalu pada tahun 2020, rasio

kepatuhan pajak meningkat kembali menjadi 78%. Namun, jumlah masyarakat yang taat tidak naik signifikan dari tahun sebelumnya.

(<https://www.cnbcindonesia.com/news/20211105080424-4289174/ternyatacuma-segini-orang-ri-patuhi-pajak-kamu-termasuk>) (NEWS - Lidya Julita Sembiring, CNBC Indonesia)//.

(Meutia & Rizal, 2020), Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang membiayai pembangunan daerah propinsi. Instansi yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor adalah Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT). Oleh karena itu, setiap rakyat Indonesia harus sadar bahwa dengan semakin menikmati hasil-hasil pembangunan maka tanggung jawab rakyat terhadap pajak dalam pelaksanaan pembangunan semakin besar, (Dwipayana et al., 2017).

(Meutia & Rizal, 2020), Sistem pemungutan pajak merupakan cara yang digunakan untuk menghitung besarnya pajak seseorang yang harus dibayar ke Negara. Sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor di Indonesia menganut Official Assessment System dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada pemerintah (fiskus), dengan demikian kepatuhan suka rela dari wajib pajak menjadi tujuan dari sistem ini (Sari dan Neri, 2013). Sistem pemungutan yang semakin berkembang, dimulai dari sistem pemungutan secara manual hingga sistem yang dilakukan secara online. Sistem online juga memiliki kekurangan di balik kecanggihannya yang ia miliki yaitu seringkali terjadi gangguan jaringan yang mengakibatkan terlambatnya pembayaran kewajiban wajib pajak kendaraan.

Menurut Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan No.16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada

Negara yang terutang oleh 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.

Kualitas pelayanan merupakan peran yang sangat penting dalam sebuah penyediaan jasa, karena kepuasan seseorang bergantung dengan kualitas yang diberikan oleh penyedia jasa tersebut. Ketika penyedia jasa memberikan pelayanan yang baik, memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam menyampaikan informasi maka dapat dikatakan kualitas tersebut baik dan memuaskan dan begitu juga dengan sebaliknya.

Dalam penelitian ini terdapat kurangnya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas SAMSAT di Aceh Tamiang dapat dilihat dari kurang tanggapnya petugas dan kurangnya mensosialisasikan sistem modernisasi administrasi perpajakan sehingga wajib pajak merasa kesulitan dalam melakukan kewajibannya membayar pajak kendaraan secara online. Hal diketahui peneliti dengan melakukan wawancara secara langsung bersama salah satu wajib pajak kendaraan bermotor di Kab.Aceh Tamiang.

Dalam mematuhi perpajakan kualitas pelayanan juga memiliki peran yang penting untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan objek pajak. Pelayanan yang baik merupakan sebuah aset jangka panjang bagi sebuah perusahaan atau penyedia jasa, karena pelayanan yang baik akan menjadi image konsumen terhadap suatu perusahaan atau penyedia jasa.

Penulis melakukan pendekatan penelitian lapangan dalam bentuk studi kasus yaitu dengan cara melakukan pengumpulan data dan quisioner terhadap masyarakat yang akan diperoleh untuk hasil penulisan laporan akhir penelitian, yang seacara langsung mendatangi objek penelitian untuk pengumpulan data di Kantor SAMSAT Kabupaten Aceh Tamiang. Adapun data yang penulis sajikan dibawah ini :

**Tabel 1. 1**  
Jumlah Unit Kendaraan Bermotor Membayar Kewajiban Perpajakan Pada Kantor SAMSAT di Aceh Tamiang 2017-2021

NO	Tahun	Pokok PKB			
		Unit			
		Jumlah WP Yang Terdaftar	Jumlah WP Yang Membayar	+/-	% tase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
1.	2017	40.733	45.359	4.626	114%
2.	2018	53.649	44.076	-9.573	82%
3.	2019	61.041	45.946	-15.095	75%
4.	2020	69.042	43.190	-25.852	63%
5.	2021	74.505	43.439	-31.066	58%

*Sumber : Data diolah dari e-Samsat Aceh*

Dari data tabel diatas, hal ini menunjukkan bahwa masalah tingkat kepatuhan wajib pajak di kantor SAMSAT Aceh Tamiang dari tahun 2017-2021 telah membuktikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak disetiap tahunnya selalu menurun. Jika melihat data yang ada di dalam jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor serta melihat jumlah tingkat kepatuhan kendaraan bermotor

terdaftar dari tahun ke tahun selalu mengalami penurunan, walaupun Badan Pajak dan Retribusi Daerah telah melakukan pembaharuan dengan adanya reformasi administrasi perpajakan yaitu dengan adanya sistem administrasi perpajakan modern seperti e-SAMSAT maka saya tertarik untuk meneliti lebih dalam mengapa permasalahan seperti ini bisa terjadi.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis akan mengangkat judul **“PENGARUH PENERAPAN SISTEM MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN PADA KANTOR SAMSAT DI KABUPATEN ACEH TAMIANG ”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis dapat mengidentifikasi masalah yaitu :

1. Penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan yang kurang di sosialisasikan kepada masyarakat mengakibatkan kurangnya pengetahuan masyarakat dalam membayar pajak sehingga menurunnya tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak .
2. Kurang tanggapnya kualitas pelayanan dalam membantu wajib pajak menggunakan sistem modernisasi administrasi perpajakan juga dapat mengakibatkan berkurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak.
3. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dikarenakan sering terjadi gangguan dari jaringan online sistem modernisasi administrasi yang diterapkan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka, Rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan pada kantor SAMSAT di Kabupaten Aceh Tamiang ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan pada kantor SAMSAT di Kabupaten Aceh Tamiang ?
3. Apakah penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan sama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan pada kantor SAMSAT di Kabupaten Aceh Tamiang ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui apakah penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan pada kantor SAMSAT di Kabupaten Aceh Tamiang.
2. Mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan pada kantor SAMSAT di Kabupaten Aceh Tamiang.
3. Mengetahui apakah penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan sama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan pada kantor SAMSAT di Kabupaten Aceh Tamiang.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian yang dilakukan yaitu sebagai berikut :

1. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang sistem modernisasi administrasi perpajakan pada kantor SAMSAT di Kabupaten Aceh Tamiang.
2. Dapat sebagai bahan evaluasi kinerja pada kantor SAMSAT dan meningkatkan mutu pelayanan kantor SAMSAT di Kabupaten Aceh Tamiang.

## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Perpajakan**

###### **2.1.1.1 Definisi Perpajakan**

Menurut Undang-Undang KUP No. 28, tahun 2007, 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 (Undang-Undang KUP No. 28, tahun 2007).

Pengertian pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH bahwa pajak merupakan iuran atau pungutan rakyat kepada pemerintah dengan berdasarkan Undang-Undang yang berlaku atau peralihan kekayaan dari sektor swasta kepada sektor publik yang dapat untuk dipaksakan serta yang langsung ditunjuk dan dipakai digunakan untuk membiayai kebutuhan negara.

(Dr. Vladimir, 1967), Pajak merupakan salah satu pendapatan negara yang setiap tahunnya selalu meningkat pertahunnya. Pajak dapat diartikan sebagai pusat pendapatan suatu negara untuk menanggulangi problematika suatu negara seperti masalah kesehatan, masalah sosial, masalah pendidikan, dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pendapatan pajak

setiap tahun selalu mengalami peningkatan hal ini dipengaruhi oleh pendapatan masyarakat setiap tahunnya, jika pendapatan masyarakat pada tahun tersebut meningkat, pajak yang dihasilkan akan meningkat juga, dan sebaliknya jika pendapatan masyarakat pada tahun tersebut menurun maka pajak yang akan dihasilkan suatu negara pada tahun tersebut akan menurun. Fungsi pemerintahan akan mengalami banyak kendala atau terhambat jika wajib pajak tidak menjalankan kewajibannya dalam menunaikan pajak .

### **2.1.1.2 Fungsi Pajak**

Pajak juga memiliki manfaat untuk pembiayaan penegak hukum, keamanan negara, pekerjaan publik, subsidi dan biaya operasional lainnya. Fungsi pajak dibagi menjadi empat yaitu:

#### **1. Fungsi Anggaran atau budgeter**

Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak.

Pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan, dan lain sebagainya. Untuk pembiayaan pembangunan, uang dikeluarkan dari tabungan pemerintah, yakni penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin. Tabungan pemerintah ini dari tahun ke tahun harus ditingkatkan sesuai kebutuhan

pembiayaan pembangunan yang semakin meningkat dan ini terutama diharapkan dari sektor pajak.

Sumber pemasukan ini dilakukan dengan cara pengumpulan dana dari Wajib Pajak ke kas negara yang digunakan untuk pembangunan nasional dan pengeluaran negara yang lainnya. Negara harus memastikan bahwa pengeluaran dan pendapatan negara dari uang pajak seimbang.

## 2. Fungsi Mengatur atau Regulasi

Selain fungsi anggaran, pajak juga memiliki fungsi regulasi, fungsi yang mengatur pertumbuhan ekonomi. Dengan kebijakan dari pemerintah, dana dari pajak digunakan untuk membantu perekonomian negara.

Pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi mengatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Contohnya dalam rangka menggiring penanaman modal, baik dalam negeri maupun luar negeri, di berikan berbagai macam fasilitas keringanan pajak. Dalam rangka melindungi produksi dalam negeri, pemerintah menetapkan bea masuk yang tinggi untuk produk luar negeri. Dengan demikian, masyarakat tidak khawatir lagi dengan kompetisi harga dengan produk-produk luar negeri.

**Fungsi mengatur tersebut antara lain:**

1. Pajak dapat digunakan untuk menghambat laju inflasi.
2. Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mendorong kegiatan ekspor, seperti pajak ekspor barang.
3. Pajak dapat memberikan proteksi atau perlindungan terhadap barang produksi dari dalam negeri, contohnya
4. Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
5. Pajak dapat mengatur dan menarik investasi modal yang membantu perekonomian agar semakin produktif.

**3. Fungsi Pemerataan atau Distribusi**

Pajak juga digunakan oleh negara untuk pemerataan kesejahteraan melalui bantuan dana, jaminan kesehatan dan fasilitas umum. Pajak juga bisa digunakan untuk membiayai kepentingan umum sehingga bisa menciptakan banyak lapangan pekerjaan baru yang di mana akan berakhir dalam meningkatkan pendapatan masyarakat.

**4. Fungsi stabilisasi**

Selain tiga fungsi di atas, pajak memiliki fungsi sebagai stabilisasi. Stabilisasi yang dimaksud adalah untuk menstabilkan perekonomian negara. Salah satunya adalah masalah inflasi atau deflasi. Untuk mengurangi inflasi, pemerintah akan mengeluarkan kebijakan untuk mengurangi peredaran uang.

### 2.1.1.3 Manfaat Pajak

Pajak juga memiliki manfaat untuk masyarakat umum dan juga bagi negara tersebut. Berikut adalah manfaat dari pajak bagi negara maupun masyarakat umum.

#### 1. Manfaat pajak untuk negara

Berikut ini adalah beberapa manfaat pajak untuk negara yaitu:

- a. Pajak digunakan untuk pengeluaran negara yang bersifat self-liquidating, misalnya untuk pengeluaran proyek produktif.
- b. Pajak juga digunakan untuk pengeluaran reproduktif seperti pengeluaran yang akan memberikan keuntungan dalam segi ekonomi bagi masyarakat. misalnya seperti pertanian dan lain-lain.
- c. Pajak digunakan untuk pengeluaran yang bersifat self-liquidating dan tidak produktif seperti pembangunan untuk sebuah monumen bersejarah dan lain-lain.
- d. Pajak digunakan untuk pengeluaran yang bersifat tidak produktif seperti digunakan untuk pembangunan anak yatim dan pertahanan negara.

#### 2. Manfaat Pajak untuk Masyarakat

Manfaat pajak untuk masyarakat yaitu:

- a. Pajak digunakan untuk memberi subsidi bahan bakar minyak dan juga subsidi pangan.
- b. Pajak digunakan untuk menyediakan pelayanan transportasi umum.

- c. Pajak digunakan untuk pelaksanaan hal-hal demokrasi, contohnya seperti pemilu.

### 3. Pengalokasian Dana Pajak

Adapun beberapa rincian pengalokasian dana pajak yang dilansir dari Kementerian Keuangan Republik Indonesia pada tahun 2018 yaitu;

- a. Meningkatkan akses dan kualitas pelayanan publik lewat implementasi e-government yang terintegrasi dengan 623 IP.
- b. Meningkatkan akuntabilitas kinerja birokrasi dengan mengimplementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan di 581 Ip.
- c. Mengelola jumlah Pegawai Negeri Sipil mulai dari perekrutannya hingga pembayaran upah.
- d. Modernisasi command center Komando Pertahanan Udara Nasional
- e. Mengembangkan fasilitas matra laut melalui pembangunan pos-pos pengamanan perbatasan.
- f. Membangun jalur kereta api sepanjang 639 kilometer.
- g. Membangun LRT atau Light Rail Transit sepanjang 23 kilometer.
- h. Membangun jalan baru sepanjang 832 kilometer.
- i. Membangun 92 unit embung baru dan juga 15 bendungan baru.
- j. Membangun 15.373 meter jembatan baru
- k. Membangun 17 pelabuhan laut.
- l. Membangun 8 bandara baru.
- m. Menyediakan 70% satelit yang multifungsi.

#### **2.1.1.4 Jenis-jenis Pajak**

Jenis pajak dibedakan menjadi tiga berdasarkan objek, subjek, sifat dan lokasi pemungutannya. Berikut adalah jenis-jenis pajak berdasarkan kategorinya.

Pajak berdasarkan sistem pemungutan:

##### **1. Pajak tidak langsung**

Pajak tidak langsung atau yang disebut dengan indirect tax adalah pajak yang hanya diberikan untuk Wajib Pajak jika melakukan perbuatan tertentu. Pajak tidak langsung tidak bisa dipungut secara berkala, pajak ini hanya bisa dipungut hanya jika sesuatu perbuatan atau peristiwa terjadi. Misalnya, Pajak Pertambahan Nilai atau PPN yang dipungut ketika sedang berbelanja di supermarket atau makan di restoran. Selain itu ada juga Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Ekspor dan Pajak Bea Masuk.

##### **2. Pajak langsung**

Pajak langsung atau biasa disebut dengan direct tax adalah pajak yang bebannya ditanggung oleh Wajib pajak dan tidak bisa dialihkan untuk orang lain. Hal ini karena hak dan kewajiban pajak melekat pada si Wajib Pajak, maka dari itu pajak ini tidak bisa dialihkan. Pajak langsung bisa dibayarkan secara berkala berdasarkan Surat Ketetapan Pajak yang dikeluarkan oleh Kantor Pajak. Beberapa contoh pajak langsung adalah

Pajak Penghasilan, Pajak Bumi dan Bangunan dan Pajak Kendaraan Bermotor.

Pajak berdasarkan sifat:

#### 1. Pajak subjektif

Pajak subjektif adalah pajak yang dikenakan berdasarkan keadaan atau kondisi si Wajib pajak. Pajak ini bersifat individu, jadi besar kecilnya jumlah pajak yang harus dibayarkan bergantung pada kemampuan individu Wajib Pajak.

Umumnya, setiap individu yang tinggal di Indonesia memiliki kewajiban untuk membayar pajak jenis ini. Untuk Warga Negara Asing yang tinggal di Indonesia juga dikenakan Wajib Pajak apabila memiliki hubungan secara ekonomi dengan Negara Indonesia. Contoh dari pajak subjektif adalah Pajak Penghasilan dan Pajak Kekayaan.

#### 2. Pajak Objektif

Pajak subjektif adalah pajak yang hanya memperhatikan kondisi objeknya saja dalam pengenaannya. Pajak subjektif tidak memperhatikan kondisi dari Wajib Pajak itu sendiri. Ada beberapa golongan yang terkena pajak objektif yaitu WNI yang mempunyai atau menggunakan alat-alat yang dikenai pajak, pajak yang dikenakan atas kepemilikan barang mewah dan juga pemakaian barang mewah, WNI yang melakukan pemindahan hartanya dari Indonesia ke negara lain. Beberapa contoh pajak subjektif adalah Pajak

Impor, Bea Masuk, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Bea Materai, Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Pertambahan Nilai.

Pajak berdasarkan instansi pemungut pajak

### 1. Pajak negara

Pajak negara adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat. Pajak negara juga disebut sebagai pajak pusat. Dalam hal ini yaitu Dirjen Bea Cukai, Direktorat Jenderal Pajak dan juga Kantor Inspeksi Pajak berada di bawah naungan Kementerian Keuangan.

Beberapa contoh dari pajak pusat yaitu: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, Bea perolehan Hak terhadap Tanah dan Bangunan, Pajak Migas, Bea Materai, Bea Masuk dan juga Bea cukai.

### 2. Pajak daerah

Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah. Pajak daerah juga bisa disebut dengan pajak lokal. Pajak lokal hanya terbatas untuk rakyat di daerah tersebut dan pemungutan dilakukan oleh Pemda Tingkat I dan II.

Beberapa contoh pajak daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Hotel dan Restoran, Pajak Hiburan dan Tontonan, Pajak Radio dan Reklame, Pajak Penerangan Jalan, dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

### **2.1.1.5 Sistem Pemungutan Pajak**

Dalam memungut pajak dikenal beberapa sistem pemungutan, sampai saat ini sistem yang diaplikasikan dalam pemungutan pajak, yaitu :

#### **1. Official Assesment**

System Official Assesment System adalah sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan kepada fiskus atau aparat perpajakan untuk memutuskan besaran pajak yang akan dibayarkan atau terutang setiap tahunnya sesuai dengan hukum peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku.

#### **2. Self Assessment System**

Self Assessment System merupakan sistem perpajakan yang memberikan tanggung jawab, kepercayaan serta wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar serta melaporkan sendiri besaran wajib pajaknya.

#### **3. Withholding System**

Withholding System merupakan sistem perpajakan yang memberikan kewenangan kepada pihak ketiga untuk memutuskan besaran pajak yang terutang wajib pajak dengan menyesuaikan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku.

### **2.1.2 Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan**

Tujuan utama dari administrasi perpajakan adalah mempromosikan kepatuhan yang efektif bersama-sama dengan kewajiban untuk membayar

pajak didasarkan pada sistem pajak (Riahi, 2004). Kepatuhan yang efektif harus bersifat spontanitas yaitu dengan cara memfasilitasi atau memotivasi kepatuhan dalam segala cara serta mengatasi pembayar pajak yang tidak patuh dengan penegakan hukum (Moyi *et al.*, 2006). Besfamille *et al.* (2009) menyatakan sasaran administrasi pajak adalah untuk mendorong kepatuhan pajak secara sukarela dan menghukum para penghindar pajak.

Menurut Rahayu (2013:109) modernisasi administrasi perpajakan merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan yang dilakukan terhadap tiga bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan yaitu dibidang administrasi, bidang peraturan, dan bidang pengawasan. Melalui Modernisasi administrasi perpajakan, diharapkan terbangun pilar-pilar pengelolaan pajak yang kokoh sebagai fundamental penerimaan negara yang baik dan berkesinambungan. Modernisasi sistem perpajakan dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Menurut Sari (2013:14) bahwa sistem modernisasi administrasi perpajakan adalah: “sistem modernisasi administrasi perpajakan adalah sebagai penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi. Jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan good governance yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini.” Dari penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan adalah suatu bentuk upaya-upaya yang dilakukan oleh Pemerintah dalam hal pelayanan kepada masyarakat

dengan menerapkan suatu sistem informasi dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai bentuk pelayanan publik yang prima.

(Hafsah, 2012) Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai Wajib Pajak, salah satunya dengan melakukan reformasi perpajakan. Salah satu bentuk reformasi perpajakan adalah adanya reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, mengadministrasikan penerimaan pajak sehingga transparansi dan akuntabilitas penerimaan sekaligus pengeluaran pembayaran dana dari pajak setiap saat dapat diketahui serta memberikan suatu pengawasan terhadap pelaksanaan pemungutan pajak, terutama adalah kepada aparat pengumpul pajak, kepada Wajib Pajak, ataupun kepada masyarakat pembayar pajak. Reformasi administrasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi agar segala hal dapat terselesaikan dengan mudah, cepat dan praktis

Pemahaman Tentang Reformasi Administrasi Perpajakan Menurut Nasucha (2004), reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat. Dua tugas utama reformasi administrasi perpajakan menurut Chaizi Nasucha dengan mengutip Ott (2001) adalah untuk mencapai efektivitas yang tinggi, yaitu kemampuan untuk mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi dan efisiensi berupa kemampuan untuk membuat biaya administrasi per unit penerimaan pajak

sekecil- kecilnya. Dengan mendasarkan pada teori Caiden (1991), menurut Chaizi Nasucha, empat dimensi reformasi administrasi perpajakan, yaitu:

1) Struktur organisasi.

Mengutip Adiwisatra (1998), dijelaskan Chaizi Nasucha bahwa struktur organisasi adalah unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit-sub unit terpisah, pendistribusian wewenang di antara posisi administratif, dan jaringan komunikasi formal.

2) Prosedur organisasi.

Prosedur organisasi berkaitan dengan proses komunikasi, pengambilan keputusan, pemilihan prestasi, sosialisasi dan karier. Pembahasan dan pemahaman prosedur organisasi berpijak pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur.

3) Strategi organisasi.

Strategi organisasi dipandang sebagai siasat, sikap pandangan dan tindakan yang bertujuan memanfaatkan segala keadaan, faktor, peluang, dan sumber daya yang ada sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan berhasil dan selamat. Strategi berkembang dari waktu ke waktu sebagai pola arus keputusan yang bermakna.

4) Budaya organisasi.

Budaya organisasi didefinisikan sebagai sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam organisasi dan mengarahkan perilaku

anggotaanggotanya. Budaya organisasi mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi (Saragih, 2014).

### **2.1.2.1 Reformasi Perpajakan**

Dampak dari era globalisasi ini yaitu ditadai dengan adanya kemajuan teknologi, hal inilah yang diharapkan akan mempermudah seluruh kegiatan manusia. Begitupun dalam bidang pajak, pemerintah dalam bidang pajak selalu melakukan revolusi untuk mengoptimalkan penerimaan pajak melalui peraturan yang dikeluarkan, salah satu tindakan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak adalah melakukan reformasi dibidang pajak ( tax reform ). Reformasi perpajakan yang diambil yaitu ada dua bidang yaitu dibidang kebijakan dan reformasi dibidang administrasi perpajakan yang dilaksanakan melalui program modernisasi administrasi perpajakan.

Ada tiga tujuan utama dari reformasi pengelolaan perpajakan ini, yaitu memperbesar angka kepatuhan wajib pajak, memperluas keyakinan kepada masyarakat, serta meningkatkan kinerja dari aparat perpajakan. Tujuan utama dari reformasi administrasi perpajakan yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajibannya dalam menunaikan pajak. Serta mengawasi pelaksanaan pemungutan pajak terutama bagi pejabat pajak, wajib pajak atau kepada masyarakat yang membayar pajak. Dan untuk mengelola pajak untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas, serta mengetahui pengeluaran pembiayaan dana pajak.

### **2.1.2.2 Reformasi Pajak Daerah (e-SAMSAT)**

Pemerintah daerah menciptakan inovasi dalam pelayanan pajak, yaitu dengan menciptakan e-Pajak atau pajak online. Tujuan dari pajak online atau e-Pajak ini sendiri adalah untuk mempercepat dan mempermudah didalam pelayanan perpajakan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Salah satu pelayanan yang termasuk dalam ePajak atau pajak online yaitu e-SAMSAT.

#### **1. e-SAMSAT**

e-SAMSAT adalah pilihan lain untuk layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pembayaran SWDKLLJ (Asuransi Jasa Raharja) dan persetujuan STNK tahunan melalui jalur perbankan (ATM, mobile banking dan online banking). Dasar pembuatan e-SAMSAT yaitu Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 yang mengatur tentang penerapan teknik prosedur administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor.

##### **a. Manfaat e-SAMSAT**

- 1) Prosesnya cepat, wajib pajak bisa memastikan kepastian waktu dalam penyelesaian proses pembayaran pajak.
- 2) Aman, karena prosedur pelayanannya dilaksanakan dan diakses pada mesin ATM atau dengan menggunakan chanel bank yang sudah berkerja sama untuk melaksanakan pembayaran e-SAMSAT.
- 3) Berkualitas, karena menggunakan teknologi informasi dan transaksi elektronik.

##### **b. Prosedur transaksi melalui e-SAMSAT**

- 1) Mendatangi ATM bank untuk melakukan transaksi pembayaran.

- 2) Setelah masuk, maka akan muncul pada layar ATM menu kendaraan bermotor.
  - 3) Kemudian wajib pajak memasukkan kode Nopol Kendaraan yang diawali dengan 4 digit angka, kemudian diteruskan memasukkan konverensi dari angka ke huruf, karena mesin ATM tidak dilengkapi input huruf. Maka akan muncul petunjuk di layar ATM (A= 01 sampai Z=26).
  - 4) Selanjutnya ATM akan secara otomatis memverifikasi data kepemilikan kendaraan bermotor ke server SAMSAT menurut data nopol yang dimasukkan ke dalam mesin ATM.
  - 5) Apabila seluruh data yang dimasukkan benar dan valid maka pada layar ATM akan ditampilkan nomor kendaraan dan besaran nosional PKB dan SWDKLLJ yang wajib dibayar Wajib pajak.
  - 6) Jika Wajib pajak setuju dengan informasi yang ditampilkan, maka pemohon dapat melanjutkan proses pembayaran.
  - 7) Jika proses pembayaran telah selesai dan dinyatakan berhasil maka dari mesin ATM akan mengeluarkan bukti pembayaran dalam bentuk struk.
- c. Syarat yang harus dipenuhi sebelum membayar pajak melalui e-SAMSAT.
- 1) Jangka waktu pembayaran pajak adalah 60 hari sebelum tanggal jatuh tempo
  - 2) Pajak kendaraan yang harus dibayar tidak melebihi 1 tahun atau lebih
  - 3) Berlaku untuk pajak tahunan, yaitu persetujuan STNK tahunan.
  - 4) Kendaraan belum diblokir oleh polisi atau diblokir data kepemilikan

- 5) Wajib pajak harus mempunyai rekening dan tersedianya fasilitas ATM, dan datanya sama dengan data diri milik kendaraan bermotor yang hendak dibayar.

Pemahaman Tentang Sistem Administrasi Perpajakan Modern. Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Sejak tahun 2001, Direktorat Jenderal Pajak telah memulai beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan jangka menengah (3-5 tahun) sebagai prioritas reformasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dipercaya masyarakat dengan tujuan tercapainya:

- (1) tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi,
- (2) tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi,
- (3) Dan produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi.

Diungkapkan oleh Hadi Purnomo bahwa sejak tahun 2001, Direktorat Jenderal Pajak telah memulai beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dipercaya masyarakat.

Program-program reformasi administrasi perpajakan jangka menengah Direktorat Jenderal Pajak menurut Hadi Poernomo adalah sebagai berikut:

### **1. Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan**

- 1) Meningkatkan Kepatuhan Sukarela
  - a) Program kampanye sadar dan peduli pajak.
  - b) Program pengembangan pelayanan perpajakan.

- 2) Memelihara (Maintaining) Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Patuh
  - a) Program pengembangan pelayanan prima.
  - b) Program penyederhanaan pemenuhan kewajiban perpajakan.
- 3) Menangkal Ketidakpatuhan Perpajakan (Combatting Noncompliance)
  - a) Program merevisi pengenaan sanksi.
  - b) Program menyikapi berbagai kelompok Wajib Pajak tidak patuh.
  - c) Program meningkatkan efektivitas pemeriksaan.
  - d) Program modernisasi aturan dan metode pemeriksaan dan penagihan.
  - e) Program penyempurnaan ekstensifikasi.
  - f) Program pemanfaatan teknologi terkini dan pengembangan IT masterplan.
  - g) Program pengembangan dan pemanfaatan bank data.

## **2. Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat terhadap Administrasi Perpajakan.**

- 1) Meningkatkan Citra Direktorat Jenderal Pajak
  - a) Program merevisi UU KUP.
  - b) Program penerapan Good Corporate Governance.
  - c) Program perbaikan mekanisme keberatan dan banding.
  - d) Program penyempurnaan prosedur pemeriksaan.
- 2) Melanjutkan Pengembangan Administrasi Large Taxpayer Office (LTO) atau Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar .
  - a) Program peningkatan pelayanan, pemeriksaan dan penagihan pada LTO.

- b) Program peningkatan jumlah Wajib Pajak terdaftar pada LTO selain BUMN/BUMD.
- c) Program penerapan sistem administrasi LTO pada Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Khusus.
- d) Program penerapan sistem administrasi LTO pada Kanwil lainnya.

### **3. Meningkatkan Produktivitas Aparat Perpajakan**

- a) Program reorganisasi Direktorat Jenderal Pajak berdasarkan fungsi dan kelompok Wajib Pajak.
- b) Program peningkatan kemampuan pengawasan dan pembinaan oleh Kantor Pusat/Kanwil Direktorat Jenderal Pajak.
- c) Program penyusunan kebijakan baru untuk manajemen Sumber Daya Manusia.
- d) Program peningkatan mutu sarana dan prasarana kerja.
- e) Program penyusunan rencana kerja operasional.

## **2.1.3 Kualitas Pelayanan**

### **2.1.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh

konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan.

Fandy Tjiptono (2005), Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

(Harahap, 2021), Menurut Mangkunegara (2002) kinerja diartikan sebagai kualitas dan kuantitas dari hasil kerja yang telah dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya. Pengukuran kinerja dapat menggunakan pendekatan “input-proses-output” dengan menggunakan indikator prestasi kerja, kerja sama, dan tanggung jawab (Achmad, 2001). Indikator lain dapat juga digunakan sebagai alat ukur kinerja individu, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, pengawasan supervisor, efektivitas biaya, dan pengaruh rekan kerja (Andhika, 2007).

Dalam menyelenggarakan layanan, pihak penyedia atau pemberi jasa layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan/Wajib Pajak. Kepuasan ini dapat diukur dengan mempersepsikan jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Jika jasa pelayanan perpajakan yang diberikan dirasa tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pelanggan tidak akan merasa puas dan juga sebaliknya.

### **2.1.3.2 Fungsi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan memiliki fungsi untuk memberikan kepuasan sebesar mungkin kepada konsumen. Terlepas konsumen dapat menerima dengan baik atau tidak. Setiap pengelola usaha memiliki kewajiban untuk menjaga kepuasan tersebut sesuai dengan fungsi kualitas pelayanan.

Fungsi kualitas pelayanan yakni untuk memberikan perasaan nyaman dan puas kepada konsumen. Dengan demikian konsumen akan memiliki rasa bahagia saat melakukan kunjungan ke tempat usaha kedua atau bahkan lebih. Hal ini berdampak positif terhadap citra usaha di mata masyarakat luas.

### **2.1.3.3 Kualitas Pelayanan Perpajakan**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan pajak merupakan pelayanan publik. Menurut Nila (2011:10), indikator kualitas pelayanan pajak, antara lain:

- a) Fiskus diharapkan memiliki kompetensi skill (kemampuan), knowledge (pengetahuan), experience (pengalaman) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan
- b) Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik.
- c) Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).

- d) TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak.
- e) Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada Wajib Pajak menjadi semakin nyata.

## **2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor**

### **2.1.4.1 Definisi Pajak Kendaraan Bermotor**

Sebelumnya “Undang-Undang Pajak Daerah dan Pajak Daerah” yang telah berubah menjadi Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 menjadi Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000, yang mengatur tentang peraturan perpajakan terkait pajak kendaraan bermotor tercantum dalam Pasal 3-8 pada bagian kedua Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009.

Sedangkan pengertian pajak kendaraan bermotor sendiri adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan kendaraan bermotor, sehingga objek pajak dari kendaraan bermotor secara otomatis adalah pemilik dan penguasa dari kendaraan bermotor. Dengan kata lain, biaya wajib yang harus dibayar oleh pemilik kendaraan beroda, dan penggunaan roda dua atau lebih yang pemanfaatannya di atur pada peraturan pemerintah daerah.

### **2.1.4.2 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor dan Cara Menghitung Tarif**

Berdasarkan peraturan daerah tarif kendaraan bermotor ialah :

1. Untuk kepemilikan pertama kendaraan bermotor pribadi 1,5%

2. Untuk kendaraan bermotor angkutan umum 1,0%
3. Untuk kendaraan bermotor ambulans, pemadam kebakaran, dan instansi pemerintah 0,5%
4. Untuk kendaraan bermotor untuk alat berat dan alat besar 0,2%.

Kepemilikan kendaraan bermotor atas dasar nama atau alamat yang sama. Penetapan tarif selanjutnya yaitu sebagai berikut:

- a. Tarif 2% ( dua persen ) ditetapkan untuk kepemilikan kendaraan motor kedua
- b. Tarif 2,5% ( dua koma lima persen ) ditetapkan untuk kepemilikan kendaraan bermotor ketiga
- c. Tarif 3% ( tiga persen ) ditetapkan untuk kepemilikan kendaraan bermotor keempat
- d. Tarif 3,5% ( tiga koma lima persen ) ditetapkan untuk kepemilikan kendaraan bermotor kelima dan seterusnya .

Secara umum, rumus berikut dapat digunakan untuk menghitung pajak kendaraan bermotor :

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

Dari rumus tersebut dapat diketahui besaran pajak kendaraan motor yang akan disesuaikan dengan tarif yang telah dijelaskan sebelumnya.

## **2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.1.5.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak merupakan kesadaran secara individual yang mendorong wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu bentuk kesediaan pemenuhan kewajiban pajak sesuai dengan aturan yang berlaku. Ketidakpatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan wajib pajak akan pentingnya pajak untuk sumber penerimaan negara. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh sosialisasi perpajakan. Dengan adanya sosialisasi pajak, masyarakat akan lebih mengerti mengenai peraturan dan tata cara perpajakan sehingga pengetahuan perpajakan wajib pajak akan bertambah. Kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh sampai sejauh mana pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh tiap wajib pajak mengenai hak dan kewajiban pajaknya. Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat, (Bahri, 2020).

(Dahrani et al., 2021),Kepatuhan merupakan kunci utama akan tercapainya realisasi penerimaan pajak pada suatu negara yang nantinya digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan masyarakat bersama. Dikatakan patuh apabila wajib pajak memenuhi semua kewajiban dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik. Dalam perpajakan kita juga

dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan.

Keberhasilan pemungutan pajak dapat dilihat dari kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Menurut Pandiangan (2014) kepatuhan Wajib Pajak melakukan kewajiban perpajakan merupakan salah satu ukuran kinerja Wajib Pajak dibawah pengawasan DJP. Artinya tinggi atau rendahnya kepatuhan Wajib Pajak akan menjadi dasar pertimbangan DJP dalam membuat pembinaan, pengawasan, pengelolaan, dan tindak lanjut terhadap Wajib Pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah tindakan yang mencerminkan patuh dan sadar terhadap ketertiban dalam kewajiban perpajakan wajib pajak dengan melakukan pembayaran dan pelaporan atas perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang bersangkutan baik untuk kelompok orang atau modal sendiri sebagai modal usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Dalam hal ini, kepatuhan wajib pajak sangat dijunjung tinggi karena pada dasarnya Direktorat Jenderal Pajak ataupun instansi pemerintah akan selalu memberikan penghargaan bagi wajib pajak yang melakukan kewajibannya secara baik dan benar. Pemberian penghargaan kepada wajib pajak ini dilakukan oleh DJP

atau pemerintah guna untuk mendorong dan meningkatkan penerimaan negara khususnya di sektor perpajakan.

(cristina,<https://www.pajakku.com/read/606fadc3eb01ba1922cca764/Kepatuhan-Perpajakan-Apa-Signifikansinya?>)

#### **2.1.5.2 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak**

Kriteria menurut (keputusan menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 Jo KMK 235/KMK.03/2003 untuk kriteria ditetapkan menjadi Wajib pajak yaitu sebagai berikut :

1. Tepat waktu menyampaikan SPT Tahunan selama 2 tahun terakhir
2. Dalam setahun terakhir penyampaian SPT berkala tidak lebih dari 3 periode pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
3. SPT yang terlambat disampaikan tidak melebihi batas waktu penyampaian SPT periode pajak berikutnya.
4. Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali Anda telah memperoleh izin untuk menunda pembayaran pajak dan bukan berarti tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 periode pajak terakhir.
5. Tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam kurun waktu 10 tahun terakhir. Kecuali Anda telah memperoleh izin untuk membayar dengan mencicil atau menunda pembayaran pajak .

6. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk dua periode pajak terakhir.

### **2.1.5.3 Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak**

#### 1. Kepatuhan Material

Kepatuhan Material merupakan keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua material perpajakan, yaitu sesuai dengan peraturan perundangundangan.

#### 2. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal merupakan kondisi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban pajak secara formal yang sesuai dengan ketentuan perundangundangan yang tertuang di dalam Undang-Undang No 28 Tahun 2007 yang berisikan tentang ketentuan umum serta tata cara perpajakan.

### **2.1.5.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Aristanti Widyaningsih dalam R.A Vivi Yulian dan Neri Susanti, dalam menunaikan kewajiban pajaknya ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi setiap individu, yaitu sebagai berikut :

- 1) Pemahaman terhadap sistem pemungutan pajak
- 2) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diukur dari kemampuan petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan dan kepercayaan. Sedangkan pelayanan yang berkualitas harus mampu memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum kepada wajib pajak.

### 3) Tingkat pendidikan

Jenjang pendidikan yang semakin tinggi, akan mempengaruhi masyarakat dalam mengerti ketetapan peraturan undang-undangan perpajakan. Tingkat pendidikan yang lebih rendah juga akan mencerminkan banyaknya wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya karena kurangnya pemahaman tentang perpajakan.

4) Suatu negara akan lebih efektif apabila kondisi sistem administrasi perpajakannya didukung oleh lembaga perpajakan yang berdaya guna, serta sumber daya manusia atau staf perpajakan yang berkualitas dan kebijakan perpajakan yang baik.

### 5) Tingkat Penghasilan

Kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh tingkat penghasilan, dimana wajib pajak membayar pajak secara tepat waktu. Kemampuan wajib pajak dalam membayar pajak berkaitan dengan besar kecilnya penghasilan wajib pajak.

### 6) Pemahaman Terhadap Sanksi Perpajakan

Faktor pemahaman wajib pajak terhadap sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menunaikan kewajibannya dalam membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pemahaman wajib pajak terhadap sanksi perpajakan maka wajib pajak akan lebih mempertimbangkan lagi untuk mangkir dari kewajibannya dalam membayar pajak.

Ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak menurut para peneliti terdahulu yakni :

1. Menurut Pancawati Hardiningsih (2011) mengungkapkan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain yakni pengetahuan dan pemahaman, layanan fiskus, kemauan membayar pajak, kesadaran membayar pajak, persepsi efektifitas sistem perpajakan dan kualitas layanan. Penelitian Sti Munawaroj, Haris Wibisono dan Intan Immanuela juga mengungkapkan faktor yang sama.
2. Menurut Sri Ruastyaningsih (2011) mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain yakni pemahaman, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, tingkat pelayanan, dan persepsi wajib pajak terhadap sanksi,

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

Nama	Judul	Hasil
Riaty Handayani, Syifa Nur Rahmawati, 2018	PENGARUH PENERAPAN MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN DALAM STRUKTUR ORGANISASI DAN <i>E-SYSTEM</i> TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WPOP.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa E-System berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Kembangan. Hal ini sesuai dengan teori pembelajaran sosial yang menjelaskan bahwa Wajib Pajak dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsung,

<p>Ni Putu Ira Prananti , Ni Ketut Rasmini , 2014</p>	<p>PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN PENGUNAAN E-SPT PADA KEPATUHAN PAJAK</p>	<p>Berdasarkan atas pembahasan uji parsial diperoleh hasil tingkat signifikansi 0,00 kurang dari taraf nyata sebesar 0,05 hasil ini menunjukkan variabel penggunaan <i>e-SPT</i> secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar.</p>
<p>Viva A.A Kowel, Lintje Kalangi, Steven J. Tangkuman, 2019</p>	<p>PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN MINAHASA SELATAN</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena modernisasi administrasi perpajakan memiliki nilai koefisien positif sebesar 0,406 dan nilai signifikansi sebesar 0,000.</p>
<p>I Wayan Sugi Astana, Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati, 2017</p>	<p>PENGARUH PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK PADA KEPATUHAN</p>	<p>kesadaran Wajib Pajak berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Nilai koefisien regresi kesadaran Wajib Pajak (X5) sebesar 0,349 menunjukkan adanya pengaruh positif kesadaran Wajib Pajak pada kepatuhan Wajib Pajak Orang</p>

	WAJIB PAJAK	Pribadi.
ISTIQOMAH FAUZH , 2020	PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN BERBASIS E-SAMSAT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR	Berdasarkan hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y). Hal ini dibuktikan dengan perhitungan uji t dengan nilai thitung (-2,831) lebih besar dari rtabel (1,985) dengan nilai signifikansi 0,006 di bawah 0,05 (0,000 < 0,05).

## 2.3 Kerangka Konseptual

### 1. Pengaruh Penerapan System Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Sistem administrasi perpajakan modern dibuat dengan salah satu sasaran meningkatkan kualitas pelayanan, maka dari itu dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang baik maka akan mendukung kepatuhan wajib pajak yang lebih baik. Sistem administrasi perpajakan modern diharapkan

mampu menghilangkan keraguraguan wajib pajak dengan turut berkontribusi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Antari, Putu, & Supadmi, 2019, Menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan yang baik serta memadai akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan, termotivasi dan memilih perilaku taat pajak. Pelayanan dan pengawasan yang baik, proses administrasi yang efisien dan efektif, keramahan petugas pajak serta kemudahan dalam membayar pajak diharapkan mampu memotivasi wajib pajak untuk patuh dalam membayar dan memenuhi kewajiban perpajakannya,

Penelitian terkait yang dilakukan oleh penelitian Viva A.A Kowel, Lintje Kalangi, Steven J. Tangkuman, (2019), Ni Putu Ira Prananti , Ni Ketut Rasmini , (2014) , Riaty Handayani, Syifa Nur Rahmawati, (2018) yang menunjukkan bahwa Penerapan System Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh secara signifikan dan positif Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Karena Semakin tinggi tingkat penerapan sistem administrasi modern di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat, (Pratiwi & Supadmi, 2016).

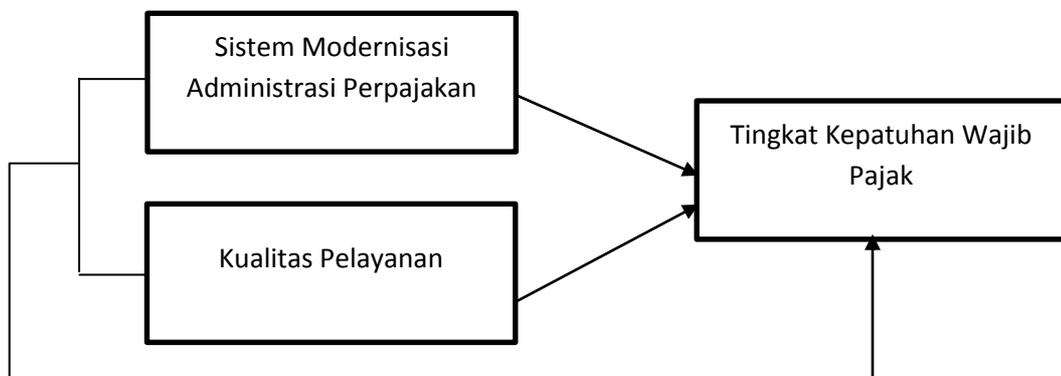
## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.**

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang

diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan.

Penelitian terkait yang dilakukan oleh penelitian Henny Zurika Lubis, Prayogi Irawan Sukoco, (2021). yang menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan landasan teori serta latar belakang yang telah di paparkan diatas , maka dapat disimpulkan sebuah kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran yaitu suatu bentuk penggambaran dari suatu permasalahan dalam penelitian yang dapat digambarkan melalui skema. Maka Kerangka konseptualnya adalah sebagai berikut :



**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Konseptual**

## 2.4 Hipotesis

Hipotesis berasal dari bahasa sanskerta, yang terdiri dari kata Hypo dan Thesis. Hypo berarti kurang dan Thesis berarti pendapat. Sehingga jika di

definisikan hipotesis adalah suatu penjelasan dugaan sementara dari pernyataan yang ada pada perumusan masalah penelitian .

Berdasarkan rumusan masalah serta tujuan penelitian ini, maka dapat diambil hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Terdapat hasil pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi ( $X_1$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) pada Kantor SAMSAT di Kabupaten Aceh Tamiang.
2. Terdapat hasil pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) pada Kantor SAMSAT di Kabupaten Aceh Tamiang.
3. Terdapat hasil pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) pada Kantor SAMSAT di Kabupaten Aceh Tamiang.

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif. Definisi Operasional Variabel adalah kepatuhan wajib pajak (Y), sistem administrasi perpajakan modern (X1), dan kualitas Pelayanan (X2). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan questioner (angket). Dan Teknik analisis Uji Statistik, Uji Validitas dan Reliabilitas, menggunakan regresi berganda dengan menggunakan SPSS dalam menguji hipotesis.

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

(Wahyu et al., 2018), Definisi operasional merupakan acuan dari landasan teoritis yang digunakan untuk melakukan penelitian dimana antara variabel yang satu dengan yang lainnya dapat disesuaikan dengan data yang diinginkan. Adapun definisi dari penelitian ini adalah :

**Tabel 3. 1**  
Devinisi Operasional Variabel

<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sumber</b>	<b>Skala</b>
Modernisasi Administrasi Perpajakan Berbasis e-SAMSAT (X1) merupakan reformasi perpajakan melalui kemajuan teknologi dan informasi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sosialisasi program</li> <li>- kejelasan persyaratan dan prosedur</li> <li>- pembayaran secara online</li> <li>- pemanfaatan sistem e-SAMSAT</li> <li>- pembayaran melalui bank</li> </ul>	Chairunisa (2018)	Menggunakan skala likert
Kualitas Pelayanan Merupakan wujud suatu sikap, yang perbandingannya berhubungan dengan ekspektasi atau harapan terhadap suatu kinerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tangible (Keberwujudan fisik)</li> <li>- Realibility (Keandalan)</li> <li>- Responsiveness (daya tangkap)</li> <li>- Assurance (Jaminan)</li> <li>- Emphanty (empati)</li> </ul>	Siti Aisyah (2019)	Menggunakan skala likert
Kepatuhan Pajak Adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membayar pajak tertentu</li> <li>- Kepatuhan membayar bentuk usaha</li> <li>- Melaporkan pajak kendaraan setiap tahun</li> <li>- Melaporkan pajak kendaraan selalu tepat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peraturan menteri keuangan No. 74/PMK.03/2012</li> </ul>	Menggunakan skala likert



### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi merupakan daerah penyemerataan yang terdiri dari objek ataupun subjek yang masing-masing mempunyai mutu serta ciri khusus yang sudah ditetapkan oleh riset. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jumlah wajib pajak kendaraan pada kantor SAMSAT di Kabupaten Aceh Tamiang dari tahun 2017 – tahun 2021.

#### **3.4.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar dan peneliti tidak mempelajarinya secara keseluruhan yang ada pada populasi, dikarenakan keterbatasan waktu dan tenaga, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang ada pada populasi tersebut. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan yaitu seluruh wajib pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Aceh Tamiang dari tahun 2017 – tahun 2021.

Probability Sampling digunakan sebagai teknik dalam penelitian ini. Probability Sampling merupakan teknik pengambilan sampel dengan cara memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi salah satu sampel. Peneliti menggunakan Accidental Random Sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan dan pengumpulan datanya melalui pemberian kuesioner kepada siapa saja yang ditemuinya apabila sesuai dengan kriteria penelitian.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer. Dimana data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumber utama dan dikumpulkan dengan teknik pengumpulan data survey dan kuesioner. Data Primer adalah data yang berasal langsung dari responden atau informan secara khusus serta adanya korelasi dengan permasalahan yang sedang diteliti yaitu berupa hasil kuesioner. Dalam penelitian ini, sumber data primer menggunakan hasil dari pengisian kuesioner wajib pajak kendaraan pada kantor SAMSAT di Kabupaten Aceh Tamiang .

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuesioner atau angket, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara menyediakan serentet pertanyaan atau pernyataan tertulis yang ditunjukkan kepada responden untuk dijawab dengan fakta yang ada .

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiono, 2008). Dimana setiap questioner memiliki opsi sebagai berikut:

1. Sangat setuju (SS) : 5
2. Setuju (S) : 4
3. Netral (N) : 3
4. Tidak setuju (TS) : 2
5. Sangat tidak setuju (STS) : 1

### 3.6 Analisis Data

#### 3.6.1 Uji Validitas dan Uji Realibilitas

##### 3.6.1.1 Uji Validitas

Validitas merupakan ketepatan atau kecermatan sesuai instrument dalam mengukur apa yang mau diukur. Uji validitas merupakan ukuran yang menjelaskan tingkatan kevalidan atau kebenaran suatu instrument (Dwi Priyanto).

**Tabel 3. 3**  
Modernisasi Administrasi Perpajakan

<b>Pernyataan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
Pernyataan 1	0,402	0,1966	Valid
Pernyataan 2	0,600	0,1966	Valid
Pernyataan 3	0,408	0,1966	Valid
Pernyataan 4	0,390	0,1966	Valid
Pernyataan 5	0,424	0,1966	Valid
Pernyataan 6	0,652	0,1966	Valid
Pernyataan 7	0,554	0,1966	Valid
Pernyataan 8	0,604	0,1966	Valid

Sumber : Data Diolah SPSS 2022

Tabel diatas mengemukakan bahwa butir pernyataan yang berhubungan dengan variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan yang disebarakan dalam uji coba terbatas kepada responden, dengan jumlah pernyataan sebanyak 8 item diperoleh hasilnya, bahwa setiap item pertanyaan dalam kategori valid.

**Tabel 3. 4**  
Tabel Uji Validitas Kualitas Pelayanan

<b>Pernyataan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
Pernyataan 1	0,518	0,1966	Valid
Pernyataan 2	0,321	0,1966	Valid
Pernyataan 3	0,733	0,1966	Valid
Pernyataan 4	0,675	0,1966	Valid
Pernyataan 5	0,530	0,1966	Valid
Pernyataan 6	0,358	0,1966	Valid
Pernyataan 7	0,483	0,1966	Valid
Pernyataan 8	0,411	0,1966	Valid

Sumber : Data Diolah SPSS 2022

Tabel diatas mengemukakan bahwa butir pernyataan yang berhubungan dengan variabel kualitas pelayanan yang disebarkan dalam uji coba terbatas kepada responden, dengan jumlah pernyataan sebanyak 8 item diperoleh hasilnya, bahwa setiap item pertanyaan dalam kategori valid.

**Tabel 3. 5**  
Tabel Uji Validitas Kepatuhan

<b>Pernyataan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
Pernyataan 1	0,832	0,1966	Valid
Pernyataan 2	0, 916	0,1966	Valid
Pernyataan 3	0,895	0,1966	Valid
Pernyataan 4	0,621	0,1966	Valid
Pernyataan 5	0,895	0,1966	Valid
Pernyataan 6	0,378	0,1966	Valid
Pernyataan 7	0,595	0,1966	Valid
Pernyataan 8	0,694	0,1966	Valid

Sumber : Data Diolah SPSS 2022

Tabel 3.5 mengemukakan bahwa butir pernyataan yang berhubungan dengan variabel Kepatuhan yang disebarkan dalam uji coba terbatas kepada responden, dengan jumlah pernyataan sebanyak 8 item. Diperoleh hasilnya, bahwa setiap item pertanyaan dalam kategori

valid. Maka dengan demikian seluruh item pernyataan akan diikutkan dalam penyebaran angket secara menyeluruh.

### 3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner bisa dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten dari awal hingga akhir. Realibilitas dapat dilakukan dengan 2 cara, yaitu :

1. Repeated Messure atau dilakukan pengukuran ulang Kembali
2. One shot atau hanya diukur sekali saja, yang kemudian hasilnya akan dibandingkan dengan pertanyaan lain.

**Tabel 3. 6**  
Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Modernisasi Adm Perpajakan	0,636	8
Kualitas Pelayanan	0,631	8
Kepatuhan	0,699	8

Variabel dapat dikatakan realibiltas apabila nilai Cronbach menunjukkan  $>0,60$  maka data penelitian dapat dipercaya, dan sebaliknya apabila nilai Cronbach.

### 3.6.2 Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif merupakan analisis menggunakan statistik deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam penelitian ini analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis tanggapan responden mengenai pengaruh Penerepan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan pada kantor SAMSAT di Kab. Aceh Tamiang.

### 3.7 Analisi Regresi Linier berganda

Bertujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana korelasi variabel independen dengan variabel dependen, maka dilakukan perhitungan korelasi berganda.

$$\hat{Y} = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

$\hat{Y}$  : nilai yang diramalkan (diprediksi)

a : konstanta/intercept

$b_1$  : koefisien regresi/slope untuk  $X_1$

$X_1$  : variabel bebas  $X_1$

$b_2$  : koefisien regresi/slope untuk  $X_2$

$X_2$  : variabel bebas  $X_2$

$e$  : nilai residu

### **3.7.1 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.7.1.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Menurut Priyatno (2010:71) Uji Normalitas dapat digunakan oleh peneliti untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Pengujian Normalitas dengan menggunakan program SPSS dilakukan dengan cara membuka menu Analyze, lalu klik pada Nonparametric Test, kemudian klik Legacy Dialogs, dan klik ISample K-S. K-S yang biasa disingkat Kolmogorov-Smirnov. Maka akan muncul kotak One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Uji Kolmogorov smirnov dikatakan berdistribusi normal apabila mempunyai nilai sig :

- a. Apabila nilai sig. (Asymp.Sig)  $> 0,05$  maka data residual dapat dikatakan berdistribusi secara normal.
- b. Apabila nilai sig. (Asymp.Sig)  $< 0,05$  maka data residual dapat dikatakan tidak berdistribusi secara normal.

#### **3.7.1.2 Uji Multikolonieritas**

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen atau bebas. Uji coba ini dilakukan menggunakan metode memandang koefisien korelasi antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada korelasi antara variabel independen.

### **3.7.1.3 Uji Heteroskedasitas**

Uji Heteroskedasitas bertujuan untuk menguji ada atau tidaknya ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain di dalam model regresi. Model regresi yang baik yaitu ketika regresi memiliki variabel gangguan nol atau konstan, dan variabel tidak saling memiliki hubungan antara satu peneliti dengan peneliti yang lain. Jika nilai varian gangguan konstan disebut homokedastisitas, jika nilai varian gangguan tidak konstan maka disebut heterokedastisitas

## **3.8 Pengujian Hipotesis**

### **3.8.1 Uji Pengaruh Parsial T (Uji-T)**

Uji t bertujuan untuk mengenali sejauh mana korelasi variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 5%, maka variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan. Sebaliknya jika lebih besar, variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikatnya. Uji t dapat dikatakan signifikan apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel independen.

### **3.8.2 Uji Ngaruh Simultan ( Uji F)**

Uji F bertujuan untuk menguji apakah hipotesis berpengaruh terhadap variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama. Apabila nilai signifikan yang dihasilkan dari signifikansi uji F  $< 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Cara lain untuk menguji signifikan uji f yaitu dengan melihat nilai

$f_{hitung}$  dengan  $f_{tabel}$ , , jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$ , dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

### **3.8.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien Determinasi pada dasarnya bertujuan untuk mengukur akurasi atau seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai dari koefisien determinasi yaitu antara satu dan nol. Apabila mendekati nilai satu hal ini berarti variabel independent hampir memberi semua fakta untuk memprediksi variabel dependen. Sedangkan apabila nilai  $R$  yang kecil berarti bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

## BAB 4

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1. Statistik Deskriptif

Hasil pengumpulan data yang dilakukan pada 100 pegawai pada UPT Samsat Aceh Tamiang yang dijadikan responden akan diklasifikasikan berdasarkan identitas responden. Statistic deskriptif demografi responden penelitian dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 4. 1**  
Statistik Deskriptif Demografi Responden Penelitian

	<b>Deskripsi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>	
Jenis kelamin	Jumlah Responden	100	100%	
	Pria	55	55%	
	Wanita	45	45%	
Umur responden	Jumlah Responden	100	100%	
	18>24 tahun	0	0%	
	25>35 tahun	39	39%	
	>35 tahun	61	61%	
Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	100	100%	
	SMU/SMA	0	0%	
	Diploma	11	11%	
	S1	89	89%	
	S2	0	0%	
	S3	0	0%	

Sumber: Responden Penelitian

Tabel diatas mendeskripsikan bahwa responden penelitian dalam penelitian ini didominasi oleh kaum pria, yaitu sebanyak 55%, dan sisanya sebanyak 45% adalah wanita. Menurut kelompok umur, terlihat bahwa responden penelitian ini didominasi oleh pegawai yang berusia >35 tahun yaitu

sebanyak 61%, kemudian pegawai yang berusia 25-35 tahun sebanyak 39%,. Dilihat dari segi latar belakang pendidikannya, pegawai yang dijadikan responden dalam penelitian ini didominasi oleh pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan S1 yaitu sebanyak 89%, kemudian pegawai yang berlatar belakang Diploma 11%, diikuti dengan pegawai berlatar belakang SMU sebanyak 0%

#### **4.1.2 Deskripsi variabel**

Pada penelitian ini akan dijelaskan secara deskriptif variabel terhadap tanggapan responden. Dimana dalam penelitian ini variabel dependen t adalah Kepatuhan (Y), sedangkan variabel independennya adalah Modernisasi Administrasi Perpajakan ( $X_1$ ), dan Kualitas pelayanan ( $X_2$ ). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, dimana pernyataan pada variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan ada 8 pernyataan, kualitas pelayanan ada 8 pernyataan dan Kepatuhan ada 8 pernyataan. Berikut ini ditampilkan hasil pengolahan data yang merupakan deskriptif pernyataan responden.

### a. Deskripsi Variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan

**Tabel 4. 2**  
Tabulasi Jawaban Modernisasi Administrasi Perpajakan

No pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju			Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	39	39	52	52	6	6	3	3	0	0	100	100
2	24	24	37	37	30	30	8	8	1	1	100	100
3	13	13	39	39	31	31	14	14	3	3	100	100
4	3	3	40	40	40	40	14	14	3	3	100	100
5	10	10	55	55	27	27	7	7	1	1	100	100
6	44	44	53	53	3	3	0	0	0	0	100	100
7	38	38	50	50	7	7	4	4	1	1	100	100
8	23	23	39	39	28	28	9	9	1	1	100	100

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan distribusi nilai yang tertera pada tabel diatas, maka dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Untuk pernyataan nomor 1, responden yang menjawab sangat setuju dengan skor 5 sebanyak 39 orang (39%), setuju dengan skor 4 sebanyak 52 orang (52%), kurang setuju dengan skor 3 sebanyak 6 orang (6%), tidak setuju dengan skor 2 sebanyak 3orang (3%), dan sangat tidak setuju dengan skor 1 tidak ada (0%).
2. Untuk pernyataan nomor 2, responden yang menjawab sangat setuju dengan skor 5 sebanyak 24 orang (24%), setuju dengan skor 4 sebanyak 37orang (37%), kurang setuju dengan skor 3 sebanyak 30orang (30%), tidak setuju dengan skor 2 sebanyak 3orang (3%), dan sangat tidak setuju dengan skor 1 sebanyak 1 orang (1%).
3. Untuk pernyataan nomor 3, responden yang menjawab sangat setuju dengan skor 5 sebanyak 13 orang (13%), setuju dengan skor 4 sebanyak 39 orang (39%), kurang setuju dengan skor 3 sebanyak 31orang (31%), tidak setuju

dengan skor 2 sebanyak 14orang (14%), dan sangat tidak setuju dengan skor 1 sebanyak 3 orang (3%).

4. Untuk pernyataan nomor 4, responden yang menjawab sangat setuju dengan skor 5 sebanyak 3orang (3%), setuju dengan skor 4 sebanyak 40orang (40%), kurang setuju dengan skor 3 sebanyak 40orang (40%), tidak setuju dengan skor 2 sebanyak 14orang (14%), dan sangat tidak setuju dengan skor 1 sebanyak 3 orang (3%).
5. Untuk pernyataan nomor 5, responden yang menjawab sangat setuju dengan skor 5 sebanyak 10orang (10%), setuju dengan skor 4 sebanyak 55 orang (55%), kurang setuju dengan skor 3 sebanyak 27 orang (27%), tidak setuju dengan skor 2 sebanyak 7 orang (7%), dan sangat tidak setuju dengan skor 1 sebanyak 1 orang (1%).
6. Untuk pernyataan nomor 6, responden yang menjawab sangat setuju dengan skor 5 sebanyak 44 orang (44%), setuju dengan skor 4 sebanyak 53orang (53%), kurang setuju dengan skor 3 sebanyak 3orang (3%), tidak setuju dengan skor 2 tidak ada (0%), dan sangat tidak setuju dengan skor 1 tidak ada (0%).
7. Untuk pernyataan nomor 7, responden yang menjawab sangat setuju dengan skor 5 sebanyak 38 orang (38%), setuju dengan skor 4 sebanyak 50 orang (50%), kurang setuju dengan skor 3 sebanyak 7orang (7%), tidak setuju dengan skor 2 sebanyak 4orang (4%), dan sangat tidak setuju dengan skor 1 sebanyak 1orang (1%).
8. Untuk pernyataan nomor 8, responden yang menjawab sangat setuju dengan skor 5 sebanyak 23orang (23%), setuju dengan skor 4 sebanyak 39orang

(39%), kurang setuju dengan skor 3 sebanyak 28orang (28%), tidak setuju dengan skor 2 sebanyak 9orang (9%), dan sangat tidak setuju dengan skor 1 sebanyak 1orang (1%).

#### b. Variabel Kualitas pelayanan

**Tabel 4. 3**  
Tabulasi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan

No pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	10	10	58	58	24	24	7	7	1	1	100	100
2	35	35	47	47	16	16	2	2	0	0	100	100
3	34	34	51	51	8	8	5	5	2	2	100	100
4	41	41	53	53	6	6	0	0	0	0	100	100
5	12	12	27	27	11	11	29	29	21	21	100	100
6	1	1	36	36	13	13	29	29	21	21	100	100
7	32	32	54	54	14	14	0	0	0	0	100	100
8	5	5	38	38	7	7	38	38	12	12	100	100

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan distribusi nilai yang tertera pada tabel diatas, maka dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Untuk pernyataan nomor 1, responden yang menjawab sangat setuju dengan skor 5 sebanyak 10 orang (10%), setuju dengan skor 4 sebanyak 58 orang (58%), kurang setuju dengan skor 3 sebanyak 24orang (24%), tidak setuju dengan skor 2 sebanyak 7orang (7%), dan sangat tidak setuju dengan skor 1 sebanyak 1 orang (1%).
2. Untuk pernyataan nomor 2, responden yang menjawab sangat setuju dengan skor 5 sebanyak 35 orang (35%), setuju dengan skor 4 sebanyak 47orang (47%), kurang setuju dengan skor 3 sebanyak 16orang (16%), tidak setuju dengan skor 2 sebanyak 2orang (2%), dan sangat tidak setuju dengan skor 1 tidak ada (0%).

3. Untuk pernyataan nomor 3, responden yang menjawab sangat setuju dengan skor 5 sebanyak 34 orang (34%), setuju dengan skor 4 sebanyak 51 orang (51%), kurang setuju dengan skor 3 sebanyak 8 orang (8%), tidak setuju dengan skor 2 sebanyak 5 orang (5%), dan sangat tidak setuju dengan skor 1 sebanyak 2 orang (2%).
4. Untuk pernyataan nomor 4, responden yang menjawab sangat setuju dengan skor 5 sebanyak 41 orang (41%), setuju dengan skor 4 sebanyak 53 orang (53%), kurang setuju dengan skor 3 sebanyak 6 orang (6%), tidak setuju dengan skor 2 tidak ada (0%), dan sangat tidak setuju dengan skor 1 tidak ada (0%).
5. Untuk pernyataan nomor 5, responden yang menjawab sangat setuju dengan skor 5 sebanyak 12 orang (12%), setuju dengan skor 4 sebanyak 27 orang (27%), kurang setuju dengan skor 3 sebanyak 11 orang (11%), tidak setuju dengan skor 2 sebanyak 29 orang (29%), dan sangat tidak setuju dengan skor 1 sebanyak 21 orang (21%).
6. Untuk pernyataan nomor 6, responden yang menjawab sangat setuju dengan skor 5 sebanyak 1 orang (1%), setuju dengan skor 4 sebanyak 36 orang (36%), kurang setuju dengan skor 3 sebanyak 13 orang (13%), tidak setuju dengan skor 2 sebanyak 29 orang (29%), dan sangat tidak setuju dengan skor 1 sebanyak 21 orang (21%).
7. Untuk pernyataan nomor 7, responden yang menjawab sangat setuju dengan skor 5 sebanyak 32 orang (32%), setuju dengan skor 4 sebanyak 54 orang (54%), kurang setuju dengan skor 3 sebanyak 14 orang (14%), tidak setuju

dengan skor 2 tidak ada (0%), dan sangat tidak setuju dengan skor 1 tidak ada (0%).

8. Untuk pernyataan nomor 8, responden yang menjawab sangat setuju dengan skor 5 sebanyak 5orang (5%), setuju dengan skor 4 sebanyak 38orang (38%), kurang setuju dengan skor 3 sebanyak 7orang (7%), tidak setuju dengan skor 2 sebanyak 38orang (38%), dan sangat tidak setuju dengan skor 1 sebanyak 12orang (12%).

### c. Variabel Kepatuhan

**Tabel 4. 4**  
Tabulasi Jawaban Kepatuhan

No pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	19	19	61	61	15	15	3	3	2	2	100	100
2	23	23	60	60	11	11	6	6	0	0	100	100
3	20	20	63	63	13	13	4	4	0	0	100	100
4	11	11	60	60	25	25	4	4	0	0	100	100
5	45	45	46	46	8	8	1	1	0	0	100	100
6	30	30	37	37	25	25	8	8	0	0	100	100
7	23	23	44	44	19	19	12	12	2	2	100	100
8	8	8	47	47	31	31	13	13	1	1	100	100
9	20	20	56	56	19	19	3	3	2	2	100	100
10	33	33	50	50	9	9	8	8	0	0	100	100

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan distribusi nilai yang tertera pada tabel diatas, maka dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Untuk pernyataan nomor 1, responden yang menjawab sangat setuju dengan skor 5 sebanyak 19 orang (19%), setuju dengan skor 4 sebanyak 61 orang (61%), kurang setuju dengan skor 3 sebanyak 15orang (15%), tidak setuju

dengan skor 2 sebanyak 3orang (3%), dan sangat tidak setuju dengan skor 1 sebanyak 2orang (2%).

2. Untuk pernyataan nomor 2, responden yang menjawab sangat setuju dengan skor 5 sebanyak 23 orang (23%), setuju dengan skor 4 sebanyak 60orang (60%), kurang setuju dengan skor 3 sebanyak 11 orang (11%), tidak setuju dengan skor 2 sebanyak 6orang (6%), dan sangat tidak setuju dengan skor 1 tidak ada (0%).
3. Untuk pernyataan nomor 3, responden yang menjawab sangat setuju dengan skor 5 sebanyak 20 orang (20%), setuju dengan skor 4 sebanyak 63 orang (63%), kurang setuju dengan skor 3 sebanyak 13orang (13%), tidak setuju dengan skor 2 sebanyak 4orang (4%), dan sangat tidak setuju dengan skor 1 tidak ada (0%).
4. Untuk pernyataan nomor 4, responden yang menjawab sangat setuju dengan skor 5 sebanyak 11orang (11%), setuju dengan skor 4 sebanyak 60orang (60%), kurang setuju dengan skor 3 sebanyak 25orang (25%), tidak setuju dengan skor 2 sebanyak 4orang (4%), dan sangat tidak setuju dengan skor 1 tidak ada (0%).
5. Untuk pernyataan nomor 5, responden yang menjawab sangat setuju dengan skor 5 sebanyak 45orang (45%), setuju dengan skor 4 sebanyak 46orang (46%), kurang setuju dengan skor 3 sebanyak 8orang (8%), tidak setuju dengan skor 2 sebanyak 1 orang (1%), dan sangat tidak setuju dengan skor 1 tidak ada (0%).
6. Untuk pernyataan nomor 6, responden yang menjawab sangat setuju dengan skor 5 sebanyak 30 orang (30%), setuju dengan skor 4 sebanyak 37orang

(37%), kurang setuju dengan skor 3 sebanyak 25orang (25%), tidak setuju dengan skor 2 sebanyak 8 orang (8%), dan sangat tidak setuju dengan skor 1 tidak ada (0%).

7. Untuk pernyataan nomor 7, responden yang menjawab sangat setuju dengan skor 5 sebanyak 23orang (23%), setuju dengan skor 4 sebanyak 44orang (44%), kurang setuju dengan skor 3 sebanyak 19orang (19%), tidak setuju dengan skor 2 sebanyak 12orang (12%), dan sangat tidak setuju dengan skor 1 sebanyak 2orang (2%).
8. Untuk pernyataan nomor 8, responden yang menjawab sangat setuju dengan skor 5 sebanyak 8orang (8%), setuju dengan skor 4 sebanyak 47orang (47%), kurang setuju dengan skor 3 sebanyak 31orang (31%), tidak setuju dengan skor 2 sebanyak 13orang (13%), dan sangat tidak setuju dengan skor 1 sebanyak 1orang (1%).

#### **4.1.3. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Dalam penelitian ini terdapat empat variabel independen, yaitu Pemutihan Kualitas pelayanan, sosialisasi pajak, serta satu variabel dependen yaitu Kepatuhan. Adapun rumus dari regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bx_1 + bx_2 + e$$

**Tabel 4. 5**  
Uji Analisis Regresi Linier Berganda

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,501	3,623		2,346	,021
	X1	,200	,087	,186	2,311	,023
	X2	,025	,178	,017	4,154	,000

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan menggunakan SPSS 15.0 diatas akan didapat persamaan regresi berganda dengan model regresi sebagai berikut:

$$Y = 8,501 + 0,200X_1 + 0,025X_2$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dianalisis pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap Kepatuhan yaitu :

1. 8,501 menunjukkan bahwa apabila variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan, kualitas pelayanan, (0) maka nilai Kepatuhan sebesar 8,501.
2. 0.138 menunjukkan bahwa apabila variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan ditingkatkan 100% maka nilai pendaatan asli daerahakan bertambah13,8%.
3. 0,200 menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan ditingkatkan 100% maka nilai Kepatuhanakan bertambah 20%

### 4.1.3.1. Hasil Uji Asumsi Klasik

#### 4.1.3.1.1 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen)”. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen, karena korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat VIF antar variabel independen. Jika nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas.

**Tabel 4. 6**  
**Uji Multikolinearitas**

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8,501	3,623		2,346	,021		
	X1	,200	,087	,186	2,311	,023	,966	1,035
	X2	,025	,178	,017	4,154	,000	,931	1,319

a. Dependent Variable: Y

Dari data diatas setelah diolah menggunakan SPSS dapat dilihat bahwa nilai VIF < 10 hal ini membuktikan bahwa nilai VIF setiap variabelnya bebas dari gejala multikolinearitas.

#### 4.1.3.1.2 Uji Normalitas

Menurut (Azuar Juliandi, Irfan, 2014) Tujuan dilakukannya uji normalitas tentu saja untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak. Normal disini dalam arti mempunyai distribusi data yang normal. Normal atau tidaknya data berdasarkan patokan distribusi normal data dengan mean dan standar deviasi yang sama. Jadi uji normalitas pada dasarnya melakukan perbandingan antara data yang kita miliki dengan berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data.

**Tabel 4. 7**  
Uji Normalitas

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>				
		X1	X2	Y
N		100	100	100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	,1012	2,3976	3,2544
	Std. Deviation <sup>b</sup>	,79037	1,53208	1,10034
Most Extreme Differences	Absolute	,129	,137	,115
	Positive	,069	,115	,106
	Negative	-,129	-,137	-,115
Test Statistic		,129	,137	,115
Asymp. Sig. (2-tailed)		,379 <sup>c</sup>	,199 <sup>c</sup>	,097 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.				
b. Calculated from data.				
c. Lilliefors Significance Correction.				

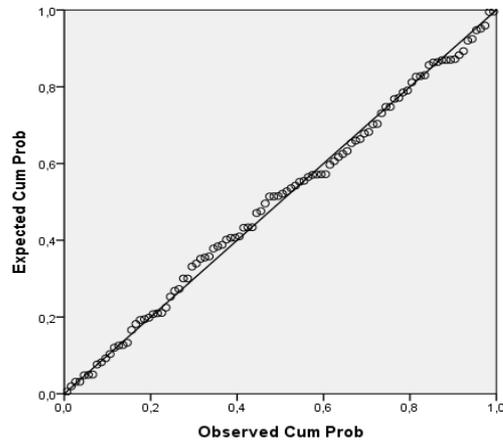
Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov smirnov dapat dilihat sebagai berikut :

Asym Sig X1 : 0,379

Asym Sig X2 : 0.199

Asym Sig Y : 0.097

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa nilai Asym Sig dari masing-masing variabel adalah berdistribusi normal karena nilai Asym Sig  $> 0.05$



**Gambar 4. 1**  
**Uji Normalitas**

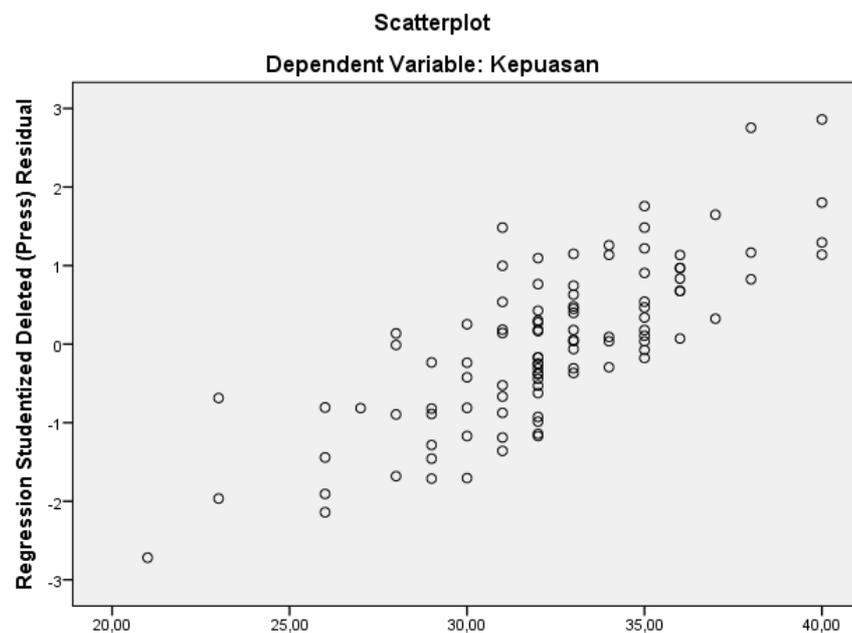
Dari gambar tersebut di dapatkan hasil bahwa sebaran data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### **4.1.3.1.3 Uji Heterokedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain, karena untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Suatu model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada beberapa cara untuk

menguji ada tidaknya situasi heteroskedastisitas dalam varian error terms untuk model regresi.(Ghozali, 2014)Dalam penelitian ini akan digunakan metode chart (Diagram Scatterplot), dengan dasar pemikiran bahwa :

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik (poin-poin), yang ada membentuk suatu pola tertentu yang beraturan (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar keatas dan kebawah 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas



**Gambar 4. 2**  
Uji Heterokedastisitas

Dari gambar diatas maka dapat dilihat bahwa ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar keatas dan kebawah 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4.1.4. Hasil Uji Hipotesis

##### 4.1.4.1. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen yang terdiri Modernisasi Administrasi Perpajakan, Kualitas pelayanan, secara parsial terhadap Kepatuhan. Kriteria penerimaan / penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

- 1) Bila  $\text{Sig} > 0.05$ , maka  $H_0$  = diterima, sehingga tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat
- 2) Bila  $\text{sig} < 0.05$ , maka  $H_0$  = ditolak, sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat
- 3) Bila  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  = ditolak sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat
- 4) Bila  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  = diterima sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat

**Tabel 4. 8**  
Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,501	3,623		2,346	,021
	X1	,200	,087	,186	2,311	,023
	X2	,025	,178	,017	4,154	,000

Sumber : Data Diolah (2022)

Dari hasil penelitian ini variabel independen yang terdiri dari :

## 1. Modernisasi Administrasi Perpajakan

Hipotesis : Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan pada UPT Samsat Aceh Tamiang, karena berdasarkan hasil uji t diperoleh yaitu :

0.023 (Sig 0.023 <  $\alpha$ 0.05)

$t_{hitung} > t_{tabel}$  (2,311 > 1,66)

Dengan demikian  $H_0$  ditolak kesimpulannya : ada pengaruh positif signifikan Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan.

## 2. Kualitas pelayanan

Hipotesis : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan pada UPT Samsat Aceh Tamiang, karena berdasarkan hasil uji t diperoleh yaitu :

Nilai Signifikan 0.000 (Sig 0.000 <  $\alpha$ 0.05)

$t_{hitung} > t_{tabel}$  (4,154 > 1,66)

maka  $H_0$  ditolak, sehingga Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan

### 4.1.4.2 Uji F

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel bebas secara bersama – sama terhadap variabel tidak bebas. Tahapan uji F sebagai berikut:

#### 1. Merumuskan Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap Kepatuhan.

$H_1$  : Ada pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap Kepatuhan.

2. Membandingkan hasil  $F_{sig}$  dengan nilai probabilitas  $\alpha$  0,05 dengan kriteria sebagai berikut :

Jika  $F_{sig} > \alpha$  0,05 berarti  $H_0$  diterima dan  $H_1$  Ditolah

Jika  $F_{sig} \leq \alpha$  0,05 berarti  $H_0$  ditolah dan  $H_1$  Diterima

**Tabel 4. 9**  
Uji F

Model	Sum of Squire	Df	Mean Square	F	Sig	
1	Regression	509,598	4	127,400	16,134	,000 <sup>b</sup>
	Residual	750,162	95	7,896		
	Total	1259,760	99			

Berdasarkan hasil uji f diatas diperoleh nilai signifikan 0,000 (sig. 0,000 <  $\alpha$ 0,005)  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (16,134 > 2.47 ), dengan demikian  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima.

Kesimpulannya : Modernisasi Administrasi Perpajakan daan kualitas pelayanan secara bersama – sama berpengaruh terhadap pendapatan asli daerah.

#### 4.1.5.3 Uji Koefisien Determinasi

Menurut (Ghozali, 2014) Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

**Tabel 4. 10**  
Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.636 <sup>a</sup>	.405	.379	2.81006

Dari hasil uji *Adjusted R Square* dapat dilihat bahwa 0.405 dan hal ini menyatakan bahwa variable Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Kualitas pelayanan sebesar 40,5% untuk mempengaruhi variabel Kepatuhan sisanya 59,5 % dipengaruhi oleh faktor lain.

## 4.2. Pembahasan

### 1. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi Modernisasi Administrasi Perpajakan berdasarkan uji t diperoleh sebesar 0.023 (Sig 0.023 <  $\alpha$ 0.05)  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (2,311 > 1,66). dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima kesimpulannya : Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan. Semakin tinggi tingkat Modernisasi Administrasi Perpajakan pegawai maka akan meningkatkan tingkat Kepatuhan.

Sistem administrasi perpajakan modern dibuat dengan salah satu sasaran meningkatkan kualitas pelayanan, maka dari itu dengan penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang baik maka akan mendukung kepatuhan wajib pajak yang lebih baik. Sistem administrasi perpajakan modern diharapkan mampu menghilangkan keraguraguan wajib pajak dengan turut berkontribusi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Antari, Putu, & Supadmi, 2019, Menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan yang baik serta memadai akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan, termotivasi dan memilih perilaku taat pajak. Pelayanan dan pengawasan yang baik, proses administrasi yang efisien dan efektif, keramahan petugas pajak serta kemudahan dalam membayar pajak diharapkan mampu memotivasi wajib pajak untuk patuh dalam membayar dan memenuhi kewajiban perpajakannya,

Penelitian terkait yang dilakukan oleh penelitian Viva A.A Kowel, Lintje Kalangi, Steven J. Tangkuman, (2019), Ni Putu Ira Prananti, Ni Ketut Rasmini, (2014), Riety Handayani, Syifa Nur Rahmawati, (2018) yang menunjukkan bahwa Penerapan System Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh secara signifikan dan positif Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Karena Semakin tinggi tingkat penerapan sistem administrasi modern di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat, (Pratiwi & Supadmi, 2016).

## **2. Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepatuhan**

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi kualitas pelayanan berdasarkan uji t diperoleh sebesar 0.000 (Sig 0.000 <  $\alpha$ 0.05) dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (3,082 > 1,66). dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima kesimpulannya : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan. Apabila suatu kondisi dimana Kualitas pelayanan meningkat maka akan meningkatkan Kepatuhan .

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas

Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan.

Penelitian terkait yang dilakukan oleh penelitian Henny Zurika Lubis, Prayogi Irawan Sukoco, (2021). yang menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **3. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Kualitas pelayanan Terhadap Kepatuhan**

Berdasarkan hasil uji F diatas diperoleh nilai signifikan 0.000 (Sig. 0.000 <  $\alpha$ 0.05)  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (4,154 > 1,66), dengan demikian  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima . kesimpulannya :Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepatuhan.

(1) Modernisasi Administrasi Perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan. (2) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan.

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari pembahasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan pada UPT Samsat Aceh Tamiang.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan pada UPT Samsat Aceh Tamiang.
3. Modernisasi Administrasi Perpajakan, Kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran-saran yang dapat diberikan pada penelitian selanjutnya antara lain

1. Seharusnya pemimpin Samsat Aceh Tamiang meningkatkan sosialisasi perpajakan mengenai sistem modernisasi administrasi perpajakan agar wajib pajak Aceh Tamiang mengetahui bahwa pembayaran pajak kendaraan sudah gampang tanpa harus datang ke Samsat Aceh Tamiang Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi mordenisasi administrasi perpajakan pada Samsat Aceh Tamiang.

2. Sebaiknya Samsat Aceh Tamiang memberikan kompensasi penghapusan denda keterlambatan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan, karena dengan

adanya penghapusan denda maka wajib pajak akan patuh membayar pajak kendaraannya.

3. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk menggunakan sampel yang lebih banyak dengan karakteristik yang lebih beragam dari para bentuk usaha tetap dan tidak tetap dan WP Badan yang ada di KPP.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astana, I. W. S., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2017). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Januari*, 181, 2302–8556.
- Azuar Juliandi, Irfan, dan S. M. (n.d.). *Metode Penelitian Bisnis* (p. 2014). UMSU Press.
- Bahri, S. (2020). *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*. 7597(1), 1–15.
- 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(02), 379–389. <https://doi.org/10.29040/jap.v21i02.1513>
- Dwipayana, I. M. H., Dewi, P. E. D. M., & Yasa, I. I. N. P. (2017). Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). *E-Jurnal SI Ak*, 8(2), 1–12.
- Ghozali, I. (2014). *Analisis Multivariete IBM SPSS 23*. Undip.
- Hafsah. (2012). Analisis Tingkat Kepatuhan wajib Pajak Atas Penyampaian SPT Masa PPN Dengan Oenerapan Elektronik SPT (e-SPT). *Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Atas Penyampaian SPT Masa PPN Dengan Oenerapan Elektronik SPT (e-SPT)*, 1–37.
- Harahap, R. U. (2021). *Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan*. 1. <https://doi.org/10.47221/tangible.v4i1.52>
- Lubis, H. Z., & Sukoco, P. I. (2021). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *SiNTESa*, 1, 583–589. <https://repository.unikom.ac.id/id/eprint/25340>

- Meutia, T., & Rizal, Y. (2020). Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Aceh Tamiang. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra (Jmas)*, 1(1), 14–32.
- Pratiwi, P. A. E., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 15(1), 27–54.
- Saragih, F. (2014). Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan. *Jurnal Pajak Dan Bisnis*, 1(1), 27–37.
- Wahyu, E., Andini, N. U. R., Brawijaya, U., Administrasi, F. I., Bisnis, J. A., & Perpajakan, P. S. (2018). *Program Reformasi Administrasi*.

**PETUNJUK MENGISI KUESIONER**

1. Mohon memberi tanda silang (x) pada jawaban yang Anda/Saudara/i anggap paling sesuai
2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja
3. Setelah melakukan pengisian, mohon Anda memberikannya kepada yang menyerahkan kuesioner ini pertama kali

**IDENTITAS RESPONDEN**

1.	Usia						
2.	Jenis Kelamin	1	Laki-laki	2	Perempuan		
3.	Tingkat Pendidikan	1	SMA	2	Diploma	3	S1
4.	Pekerjaan	1	PNS	2	Karyawan Swasta	3	Wiraswasta

5	4	3	2	1
Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

SISTEM MODERNISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN	PENILAIAN				
	5	4	3	2	1
1. Adanya petugas samsat benar-benar melakukan fungsinya sebagaimana mestinya, yaitu membimbing wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan	5	4	3	2	1
2. System administrasi modern sudah benar-benar dimanfaatkan demi kemudahan pemenuhan dalam pembayaran pajak modern	5	4	3	2	1
3. Pembayaran secara on-line (teller-bank, interner banking, ATM) memudahkan Wajib Pajak karena prosesnya cepat	5	4	3	2	1
4. Pegawai samsat mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak mengenai pajak kendaraan	5	4	3	2	1
5. Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada wajib pajak, petugas memberikan informasi/penjelasan secara lengkap sehingga wajib pajak dapat mengerti dengan baik	5	4	3	2	1
6. Aparat pajak memberikan pelayanan yang sama terhadap semua Wajib Pajak	5	4	3	2	1
7. Complain Center memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak apabila ada keberatan dan keluhan tentang pajak kendaraan	5	4	3	2	1
8. Adanya kejujuran petugas Samsat (ketepatan dan ketegasan dalam penerapan undang-undang).	5	4	3	2	1

PERNYATAAN KUALITAS PELAYANAN	PENILAIAN				
	5	4	3	2	1
1. Petugas Samsat Kab Aceh Tamiang secara modern dapat menyelesaikan pelayanan Wajib Pajak dengan cepat	5	4	3	2	1
2. Petugas Samsat Kab Aceh Tamiang membimbing Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakan	5	4	3	2	1
3. Petugas Samsat memberikan pendapat dan penjelasan pajak kepada Wajib Pajak dengan jelas	5	4	3	2	1
4. Pembayaran pajak kendaraan dapat diselesaikan secara cepat	5	4	3	2	1
5. Sistem administrasi modern (e-System) dimanfaatkan untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan	5	4	3	2	1
6. Pembayaran pajak secara on-line mudah dan cepat	5	4	3	2	1
7. Petugas Samsat memberikan pelayanan yang sama terhadap semua Wajib Pajak	5	4	3	2	1
8. Adanya kejujuran petugas Samsat (ketepatan dan ketegasan dalam penerapan undang-undang).	5	4	3	2	1

PERNYATAAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK	PENILAIAN				
	5	4	3	2	1
1. Saya membayar pajak kendaraan tepat waktu	5	4	3	2	1
2. Membayar pajak kendaraan sebelum batas akhir pembayaran pajak kendaraan	5	4	3	2	1
3. Saya membayar pajak kendaraan sesuai dengan peraturan perundang –undangan	5	4	3	2	1
4. aya selalu melengkapi datapersyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai denganketentuan	5	4	3	2	1
5. Saya mengetahui membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan bentuk partisipasi dalam menunjangpembangunan daerah	5	4	3	2	1
6. Saya mengetahui adanya sanksi administrasi yang akan dikenakan jika pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak dilakukan tepat pada waktunya	5	4	3	2	1
7. Saya mengetahui tarif pajak yang akan dikenakan untuk kendaraan bermotor yang saya miliki	5	4	3	2	1
8. Saya mengetahui bahwa sistem perpajakan yang ditetapkan untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah official assessment (Pajak terhutang dihitung oleh petugas pajak)	5	4	3	2	1

## Correlations

		K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	Total
K1	Pearson Correlation	1	,195	,052	,057	,284	,035	,057	,057	,377*
	Sig. (2-tailed)		,198	,736	,709	,059	,817	,709	,709	,011
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K2	Pearson Correlation	,195	1	,560**	,498**	,242	,049	,498**	,498**	,709**
	Sig. (2-tailed)	,198		,000	,001	,109	,752	,001	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K3	Pearson Correlation	,052	,560**	1	,609**	,341*	,168	,609**	,609**	,718**
	Sig. (2-tailed)	,736	,000		,000	,022	,269	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K4	Pearson Correlation	,057	,498**	,609**	1	,511**	,031	1,000**	1,000**	,800**
	Sig. (2-tailed)	,709	,001	,000		,000	,838	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K5	Pearson Correlation	,284	,242	,341*	,511**	1	,384**	,511**	,511**	,729**
	Sig. (2-tailed)	,059	,109	,022	,000		,009	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K6	Pearson Correlation	,035	,049	,168	,031	,384**	1	,031	,031	,377*
	Sig. (2-tailed)	,817	,752	,269	,838	,009		,838	,838	,011
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K7	Pearson Correlation	,057	,498**	,609**	1,000**	,511**	,031	1	1,000**	,800**
	Sig. (2-tailed)	,709	,001	,000	,000	,000	,838		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K8	Pearson Correlation	,057	,498**	,609**	1,000**	,511**	,031	1,000**	1	,800**
	Sig. (2-tailed)	,709	,001	,000	,000	,000	,838	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,377*	,709**	,718**	,800**	,729**	,377*	,800**	,800**	1
	Sig. (2-tailed)	,011	,000	,000	,000	,000	,011	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,867	8

## Correlations

		K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	Total
K1	Pearson Correlation	1	,533**	,279	,087	,221	-,024	,198	,054	,448**
	Sig. (2-tailed)		,000	,064	,568	,144	,876	,193	,725	,002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K2	Pearson Correlation	,533**	1	,289	,166	,237	,006	,277	,225	,532**
	Sig. (2-tailed)	,000		,055	,277	,118	,970	,065	,137	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K3	Pearson Correlation	,279	,289	1	,369*	,164	,188	,3100*	,402**	,585**
	Sig. (2-tailed)	,064	,055		,013	,283	,217	,020	,006	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K4	Pearson Correlation	,087	,166	,369*	1	,028	,093	,365*	,160	,367*
	Sig. (2-tailed)	,568	,277	,013		,855	,543	,014	,293	,013
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K5	Pearson Correlation	,221	,237	,164	,028	1	,242	,341*	,511**	,705**
	Sig. (2-tailed)	,144	,118	,283	,855		,109	,022	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K6	Pearson Correlation	-,024	,006	,188	,093	,242	1	,560**	,498**	,535**
	Sig. (2-tailed)	,876	,970	,217	,543	,109		,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K7	Pearson Correlation	,198	,277	,3100*	,365*	,341*	,560**	1	,609**	,765**
	Sig. (2-tailed)	,193	,065	,020	,014	,022	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K8	Pearson Correlation	,054	,225	,402**	,160	,511**	,498**	,609**	1	,714**
	Sig. (2-tailed)	,725	,137	,006	,293	,000	,001	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K9	Pearson Correlation	,221	,237	,164	,028	1,000**	,242	,341*	,511**	,705**
	Sig. (2-tailed)	,144	,118	,283	,855	,000	,109	,022	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K10	Pearson Correlation	-,025	,129	,253	-,081	,384**	,049	,168	,031	,366*
	Sig. (2-tailed)	,870	,397	,094	,595	,009	,752	,269	,838	,013
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,448**	,532**	,585**	,367*	,705**	,535**	,765**	,714**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,013	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,778	8

### Correlations

		K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	Total
K1	Pearson Correlation	1	,144	,264	,164	,157	1,000**	,078	,190	,720**
	Sig. (2-tailed)		,344	,080	,283	,302	,000	,609	,212	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K2	Pearson Correlation	,144	1	,1009*	,482**	,240	,144	-,196	-,240	,410**
	Sig. (2-tailed)	,344		,002	,001	,112	,344	,197	,113	,005
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K3	Pearson Correlation	,264	,1009*	1	,182	,269	,264	-,147	-,001	,496**
	Sig. (2-tailed)	,080	,002		,232	,074	,080	,336	,994	,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K4	Pearson Correlation	,164	,482**	,182	1	,126	,164	-,038	-,108	,486**
	Sig. (2-tailed)	,283	,001	,232		,411	,283	,804	,482	,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K5	Pearson Correlation	,157	,240	,269	,126	1	,157	-,006	-,053	,428**
	Sig. (2-tailed)	,302	,112	,074	,411		,302	,968	,727	,003
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K6	Pearson Correlation	1,000**	,144	,264	,164	,157	1	,078	,190	,720**
	Sig. (2-tailed)	,000	,344	,080	,283	,302		,609	,212	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K7	Pearson Correlation	,078	-,196	-,147	-,038	-,006	,078	1	,657**	,355*
	Sig. (2-tailed)	,609	,197	,336	,804	,968	,609		,000	,017
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
K8	Pearson Correlation	,190	-,240	-,001	-,108	-,053	,190	,657**	1	,437**
	Sig. (2-tailed)	,212	,113	,994	,482	,727	,212	,000		,003
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,720**	,410**	,496**	,486**	,895**	,720**	,355*	,437**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,005	,001	,001	,003	,000	,017	,003	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,633	8

		X1	X2	Y
N		100	100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,1012	2,3976	3,2544
	Std. Deviation	,79037	1,53208	1,10034
	Most Extreme Differences			
	Absolute	,129	,137	,115
	Positive	,069	,115	,106
	Negative	-,129	-,137	-,115
Test Statistic		,129	,137	,115
Asymp. Sig. (2-tailed)		,379 <sup>c</sup>	,199 <sup>c</sup>	,097 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.				
b. Calculated from data.				
c. Lilliefors Significance Correction.				

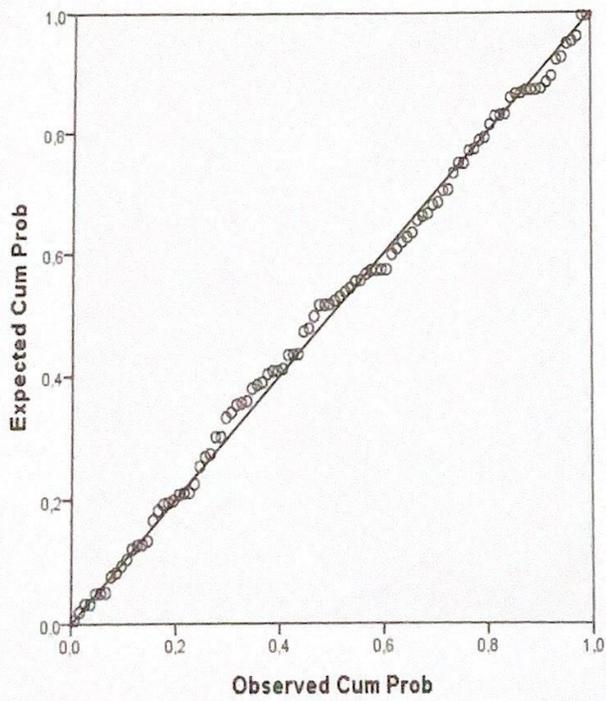
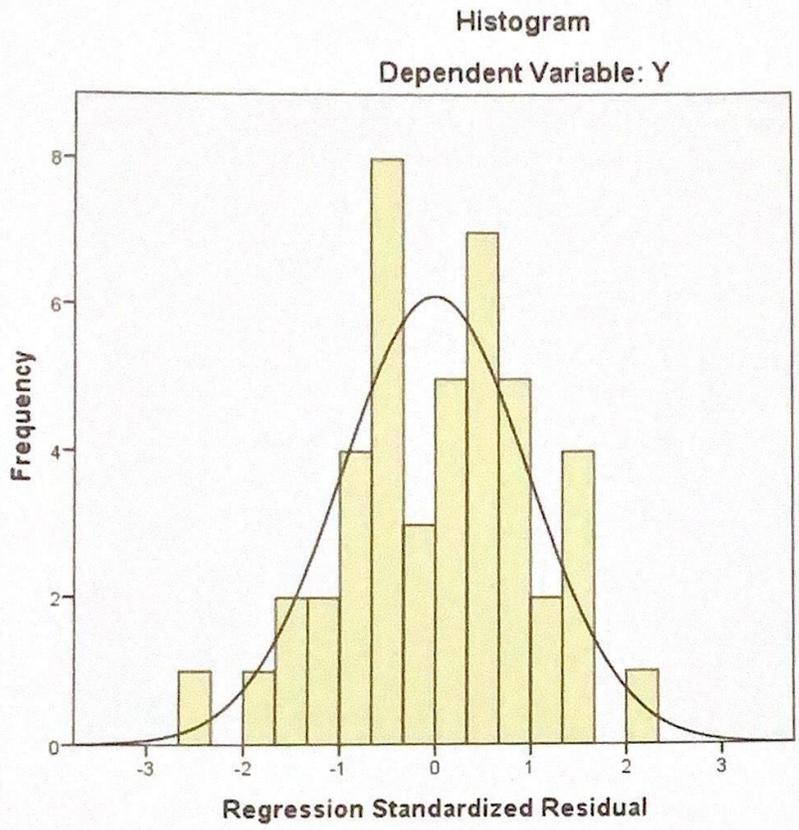
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	8,501	3,623		2,346	,021		
	X1	,200	,087	,186	2,311	,023	,966	1,035
	X2	,025	,178	,017	4,154	,000	,931	1,319

a. Dependent Variable: Y

Model		Sum of Squire	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	509,598	4	127,400	16,134	,000 <sup>b</sup>
	Residual	750,162	95	7,896		
	Total	1259,760	99			

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,636 <sup>a</sup>	,405	,379	2.81006







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

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

**PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN**

No. Agenda: 2379/JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/29/01/2022

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

Medan, 29/01/2022

Dengan hormat,  
Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Putri Mazarina Maizan  
NPM : 1805170032  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Perpajakan

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

- Identifikasi Masalah:
1. Tingkat kepatuhan wajib pajak mengenai pembayaran pajak khususnya Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang masih rendah.
  2. Tidak adanya sanksi hukum yang jelas bagi masyarakat yang tidak membayar Adanya Wajib Pajak yang terlambat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Rencana Judul :

1. Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Aceh Tamiang.
2. Analisis Efektifitas, Kontribusi, Dan Potensi Pajak Daerah terhadap kepatuhan wajib' pajak Pada Kabupaten Aceh Tamiang.
3. Pengaruh Dari Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Masyarakat Dalam Membayar Pajak di Kabupaten Aceh Tamiang.

Objek/Lokasi Penelitian : Kantor Pelayanan Pajak di Kabupaten Aceh Tamiang.

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

Hormat Saya  
Pemohon

( Putri Mazarina Maizan )



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

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

**PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN**

Nomor Agenda: 2379/JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/29/1/2021

Nama Mahasiswa	: Putri Mazarina Maizan
NPM	: 1805170032
Program Studi	: Akuntansi
Konsentrasi	: Perpajakan
Tanggal Pengajuan Judul	: 29/01/2022
Nama Dosen pembimbing <sup>*)</sup>	: Masta Sembiring, SE., M.Ak (07 Februari 2022)

Judul Disetujui<sup>\*\*)</sup>

Pengaruh Penerapan sistem Modernisasi Administrasi  
Perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap tingkat  
kepatuhan wajib pajak kendaraan pada kantor samsat  
di kabupaten Aceh Tamiang

Disahkan oleh:  
Ketua Program Studi Akuntansi

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

Medan, 16 Maret 2022

Dosen Pembimbing

( Masta Sembiring, SE., M.Ak )

**Keterangan:**

\*) Dasi oleh Pimpinan Program Studi

\*\*\*) Dasi oleh Dosen Pembimbing

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



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar di sebutkan nomor dan tanggalnya

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

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

Nomor : 747/II.3-AU/UMSU-05/F/2022  
 Lampiran :  
 Perihal : **Izin Riset Pendahuluan**

Medan, 25 Sya'ban 1442 H  
 28 Maret 2022 M

Kepada Yth.  
 Bapak/Ibu Pimpinan  
**Kantor SAMSAT Aceh Tamiang**  
 Gampong Bundar, Kec. Karang Baru, Kabupaten Aceh Tamiang, Aceh  
 di-  
 Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

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

Nama : Putri Mazarina Maizan  
 Npm : 1805170032  
 Program Studi : Akuntansi  
 Semester : VIII (Delapan)  
 Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Pada Kantor SAMSAT di Kabupaten Aceh Tamiang

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

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



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

**Tembusan :**

1. Pertinggal



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menyalin atau menyebarkan surat ini agar di sebutkan nomor dan tanggalnya

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

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

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING  
PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA**

**NOMOR : 750/TGS/IL.3-AU/UMSU-05/F/2022**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan Persetujuan permohonan judul penelitian Proposal / Skripsi dari Ketua / Sekretaris :

Program Studi : Akuntansi  
Pada Tanggal : 16 Maret 2022

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa :

Nama : Putri Mazarina Maizan  
N P M : 1805170032  
Semester : VIII (Delapan)  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Proposal / Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Pada Kantor SAMSAT di Kabupaten Aceh Tamiang

Dosen Pembimbing : **Masta Sembiring, SE.,M.Ak**

Dengan demikian di izinkan menulis Proposal / Skripsi dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/ Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Skripsi harus berjarak 3 bulan setelah pelaksanaan Seminar Proposal ditandai dengan Surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
3. **Proyek Proposal / Skripsi** dinyatakan " **BATAL** " bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : **28 Maret 2023**

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Ditetapkan di : Medan  
Pada Tanggal : 25 Sya'ban 1442 H  
28 Maret 2022 M



Dekan

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

**Tembusan :**

1. Pertinggal



**PEMERINTAH ACEH**  
**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN ACEH**  
**UPTD PENGELOLAAN PENDAPATAN ACEH**  
**WILAYAH IX – ACEH TAMIANG**

Jln. Ir. H. Juanda Ds. Bundar Kec. Karang Baru – Telp./Fax : (0641) 7430865  
**ACEH TAMIANG - 24476**

Nomor : 747/ 130 /UPTD.IX/2022

Karang Baru, 08 April 2022 M.  
06 Ramadhan 1443 H.

Lampiran : -

Sifat : -

Perihal : Izin Riset Mahasiswa

Kepada Yth :

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
**Universitas Muhammadiyah**  
**Sumatera Utara**

di -

Medan

1. Sesuai dengan surat Saudara nomor : 747/II.3-AU/UMSU-05/F/2022 tanggal 25 Sya'ban 1443 H./ 28 Maret 2022, Prihal Izin Riset Pendahuluan, pada Kantor Samsat Aceh Tamiang atas nama Mahasiswa :
 

Nama : Putri Mazarina Maizan  
 NPM : 1805170032  
 Program Studi : Akuntansi  
 Semester : VIII (delapan)  
 Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem Modrenisasi Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat di Kabupaten Aceh Tamiang.
2. Bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan dan mengizinkan Mahasiswa yang bersangkutan melakukan Riset Pendahuluan pada Kantor Samsat Aceh Tamiang dengan ketentuan :
  - a. hasil riset dan data yang diberikan atau diperoleh pada Kantor Samsat Aceh Tamiang dipergunakan hanya untuk keperluan riset dalam menyelesaikan studi yang bersangkutan.
  - b. Hasil riset disampaikan juga kepada kami sebagai bahan evaluasi.
3. Demikian untuk dimaklumi dan atas kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

KEPALA UPTD PPA WILAYAH IX  
 BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN ACEH

**DARLISA SE**  
 PEMBINA  
 NIP. 19690911 199103 1 003

Tembusan :

1. Badan Pengelolaan Keuangan Aceh di Banda Aceh
2. Pertiinggal



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

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

**BERITA ACARA PEMBIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Lengkap : Putri Mazarina Maizan  
N.P.M : 1805170032  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Perpajakan  
Nama Dosen Pembimbing : Masta Sembiring, S.E., M.Ak  
Judul Penelitian : Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Pada Kantor Samsat Di Kab.Aceh Tamiang.

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab I	Memperbaiki latar Belakang dan menambahkan fenomena	24/3-2022	
Bab II	Ok	29/3-2022	
Bab III	Memperbaiki Waktu dan Rencana Jadwal Penelitian	7/4-2022	
Daftar Pustaka	Ok	12/4-2022	
Instrumen Pengumpulan Data Penelitian	Ok	15/4-2022	
Persetujuan Seminar Proposal	Acc Seminar Proposal	22/4-2022	

Diketahui oleh:  
Ketua Program Studi

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

Medan, 22 April 2022  
Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing

(Masta Sembiring, S.E., M.Ak.)



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

### BERITA ACARA SEMINAR PROGRAM STUDI AKUNTANSI

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

Nama : *Putri Mazarina Maizan*  
NPM. : 1805170032  
Tempat / Tgl.Lahir : Kualasimpang, 04 Mei 2000  
Alamat Rumah : Jalan sehaty No. 155 A . Gang Buntu .Medan Perjuangan.  
Judul Proposal : Pengaruh penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan pada kantor SAMSAT di Kabupaten Aceh Tamiang.

Disetujui / tidak disetujui \*)

Item	Komentar
<i>Judul</i>	.....
<i>Bab I</i>	<i>-identifikasi masalah - data mengenai kepa- hayan WP - manfaat penelitian</i>
<i>Bab II</i>	<i>teori ditambah - hipotesis penelitian kerangka konseptual</i>
<i>Bab III</i>	<i>Indikator penelitian uji populasi &amp; sampel</i>
<i>Lainnya</i>	<i>Sistematis penulisan sesuai buku pedoman Diktus. Pustaka Mendelay, Masukkan jurnal Dosen Akt UMU</i>
<i>Kesimpulan</i>	Perbaikan Minor Seminar Ulang Perbaikan Mayor

Medan, 25 Mei 2022

#### TIM SEMINAR

Ketua

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

Sekretaris

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

Pembimbing

Masta Sembiring, SE., M.Ak.

Pembanding

Fitriani Saragih, SE., M.Si



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



PENGESAHAN PROPOSAL

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

Nama : Putri Mazarina Maizan  
NPM : 1805170032  
Tempat / Tgl.Lahir : Kualasimpang, 04 Mei 2000  
Alamat Rumah : Jalan sehati No. 155 A . Gang Buntu ,Medan Perjuangan.  
Judul Proposal : Pengaruh penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan pada kantor SAMSAT di Kabupaten Aceh Tamiang.

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Sekripsi dengan pembimbing : *Masta Sembiring, SE., M.Ak.*

Medan, 25 Mei 2022

TIM SEMINAR

Ketua

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

Sekretaris

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

Pembimbing

Masta Sembiring, SE., M.Ak.

Pemanding

Fitriani Saragih, SE., M.Si

Diketahui / Disetujui

dan Dekan

Wakil Dekan I



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

NIDN 0105087601



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

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

Nomor : 2407/IL.3-AU/UMSU-05/F/2022  
 Lamp. : -  
 Hal : Menyelesaikan Riset

Medan, 17 Muharram 1444 H  
 15 Agustus 2022 M

Kepada Yth.  
 Bapak/ Ibu Pimpinan  
**Kantor SAMSAT Aceh Tamiang**  
 Gampong Bundar, Kec. Karang Baru, Kabupaten Aceh Tamiang, Aceh  
 Di-  
 Tempat

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

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

Nama : Putri Mazarina Maizan  
 N P M : 1805170032  
 Semester : VIII (Delapan)  
 Program Studi : Akuntansi  
 Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Pada Kantor SAMSAT di Kabupaten Aceh Tamiang

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

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



**Tembusan :**  
 1. Pertinggal

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

## SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : Putri Mazarina Maizan  
NPM : 1805170032  
Konsentrasi : Perpajakan  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis (Akuntansi)  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa ,

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

Demikianlah Pernyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan, 2022

Pembuat Pernyataan



Putri Mazarina Maizan

**NB :**

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



PEMERINTAH ACEH  
**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN ACEH**  
**UPTD PENGELOLAAN PENDAPATAN ACEH**  
**WILAYAH IX – ACEH TAMIANG**

Jln. Ir. H. Juanda Ds. Bundar Kec. Karang Baru – Telp./Fax : (0641) 7430865  
**ACEH TAMIANG - 24476**

Nomor : 747/229/UPTD.IX/2022

Karang Baru, 16 Agustus 2022 M.  
18 Muharram 1444 H.

Lampiran : -

Sifat : -

Perihal : Menyelesaikan Riset

Kepada Yth. :

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
**Universitas Muhammadiyah**  
**Sumatera Utara**

di -

Medan

- Sehubungan dengan surat Saudara nomor : 2407/II.3-AU/UMSU-05/F/2022 tanggal 17 Muharram 1444 H./ 15 Agustus 2022, Hal Menyelesaikan Riset, pada Kantor Samsat Aceh Tamiang atas nama Mahasiswa :  
Nama : **Putri Mazarina Maizan**  
NPM : **1805170032**  
Program Studi : **Akuntansi**  
Semester : **VIII (delapan)**  
Judul Skripsi : **Pengaruh Penerapan Sistem Modrenisasi Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat di Kabupaten Aceh Tamiang.**
- Bahwa benar nama tersebut diatas telah menyelesaikan Riset pada Kantor Samsat Aceh Tamiang sebagai salah satu persyaratan dalam penyelesaian program studi Strata Satu (S1).
- Demikian surat ini dibuat agar dapat dipergunakan seperlunya.



Tembusan :

- Badan Pengelolaan Keuangan Aceh di Banda Aceh
- Pertinggal.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### 1. Data Pribadi

Nama : Putri Mazarina Maizan  
NPM : 1805170032  
Tempat, Tanggal Lahir : Kualasimpang, 04 Mei 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jl. Sehati No.155A, Medan Perjuangan  
Email : [putrimazaruina4@gmail.com](mailto:putrimazaruina4@gmail.com)

### 2. Data Orang Tua

Nama Ayah : Matsum  
Nama Ibu : Nurhayati Gurning  
Alamat : Kualasimpang, Aceh Tamiang

### 3. Data Pendidikan

Sekolah Dasar : SD Negeri 4 Kualasimpang  
Sekolah Menengah Tingkat Pertama : SMP Negeri 1 Kualasimpang  
Sekolah Menengah Tingkat Atas : SMA Negeri 1 Kejuruan Muda  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)