

**PENGARUH TINGKAT KESADARAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA
UPT SAMSAT MEDAN UTARA**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Program Studi Akuntansi*



Oleh :

Nama : Nadia Larasati
NPM : 1805170069
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
M E D A N
2025**



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

Jl. Kapt. Mochtar Basri No. 3 (061) 66224567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Rabu, tanggal 12 Maret 2025, pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

MEMUTUSKAN

Nama : NADIA LARASATI
N P M : 1805170069
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Skripsi : PENGARUH TINGKAT KESADARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA UPT SAMSAT MEDAN UTARA

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

(Sukma Lesmana, S.E., M.Si.)

Penguji II

(Umi Kalsum, S.E., M.Si.)

Pembimbing

(Dian Yustriawan, S.E., M.Si.)

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

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

(Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si.)



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Skripsi ini disusun oleh:

Nama : NADIA LARASATI
N P M : 1805170069
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Skripsi : PENGARUH TINGKAT KESADARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA UPT SAMSAT MEDAN UTARA

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam Ujian Mempertahankan Tugas Akhir.

Medan, Februari 2025

Pembimbing



(Dian Yustriawan S.E., M.Si.)

Diketahui/Disetujui
oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



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

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



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

BERITA ACARA PEMBIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nadia Larasati
 NPM : 1805170069
 Dosen Pembimbing : Dian Yustriawan, S.E., M.Si
 Program Studi : Akuntansi
 Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
 Judul Penelitian : Pengaruh Tingkat Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada UPT SAMSAT Medan Utara.

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- Perbaiki narasi pada latar belakang masalah. - Lengkapi dgn data utk peneraan		
Bab 2	- Masng: Karibol. ditambah terwinya. - Jarak tulis & ukuran		
Bab 3	- Perbaiki redaksi & jarak tulis		
Bab 4	- Pembaha paragraf lebih spesifik atau memantulkanya. - Tunjukkan hasil pra font		
Bab 5	- Sesuaikan kemngan dgn hasil peneraan.		
Daftar Pustaka	- Rapikan & serahkan dgn jarak tulis		
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Acc Sidang meja hijau		

Pembimbing Skripsi

DIAN YUSTRIAWAN, S.E., M.Si

Medan, Oktober 2024
 Diketahui/Disetujui
 Ketua Program Studi Akuntansi

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

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadia Larasati
NPM : 1805170069
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Kesadaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT Samsat Medan Utara

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata di kemudian hari data-data dari tugas akhir ini salah dan merupakan hasil **plagiat** karya orang lain maka dengan ini saya bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, April 2025

Yang membuat pernyataan



SEPLUH RIBU RUPIAH
METERAI TEMPEL
6AMX278392452

NADIA LARASATI

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor di UPT SAMSAT Medan Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei, yang melibatkan 100 responden yang dipilih secara acak. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang terdiri dari pertanyaan mengenai kesadaran, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dengan nilai signifikansi sebesar 0.027. Namun, Kesadaran Wajib Pajak tidak menunjukkan pengaruh signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 0.402. Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa model ini hanya mampu menjelaskan 5.8% variasi dalam Kepatuhan Wajib Pajak, menandakan bahwa terdapat variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menyarankan agar UPT SAMSAT meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan petugas dan transparansi informasi, serta melanjutkan upaya edukasi untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengambilan kebijakan perpajakan yang lebih efektif di masa mendatang.

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak, UPT SAMSAT, Metode Kuantitatif.

Abstract

This study aims to analyze the effect of Taxpayer Awareness and Service Quality on Taxpayer Compliance for motor vehicle taxes at UPT SAMSAT Medan Utara. The research employs a quantitative descriptive method with a survey approach involving 100 respondents selected randomly. Data were collected through a questionnaire consisting of questions regarding awareness, service quality, and taxpayer compliance. The analysis results indicate that Service Quality significantly impacts Taxpayer Compliance, with a significance value of 0.027. However, Taxpayer Awareness does not show a significant effect, with a significance value of 0.402. The coefficient of determination (R^2) shows that this model only explains 5.8% of the variation in Taxpayer Compliance, indicating that there are other variables that potentially influence taxpayer compliance. This study suggests that UPT SAMSAT improves service quality through staff training and transparency of information, as well as continuing educational efforts to raise taxpayer awareness. The findings of this study are expected to serve as a basis for more effective tax policy-making in the future.

Keywords: Taxpayer Awareness, Service Quality, Taxpayer Compliance, UPT SAMSAT, Quantitative Method.

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH TINGKAT KESADARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA UPT SAMSAT MEDAN UTARA”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Bapak Hariadi dan Ibu Sugiasih selaku kedua orangtua dari penulis.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
2. Bapak Dr. H. Januri, S.E., M.M., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Ibu Assoc. Prof. Dr. Hj Zulia Hanum, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Riva Ubar Harahap, S.E., M.Si., Ak. selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dian Yustriawan S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan saran, petunjuk, koreksi mulai dari penyusunan usulan proposal penelitian sampai terwujudnya skripsi ini.
8. Seluruh sahabat yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk berjuang bersama dalam penyelesaian skripsi ini.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterimakasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran atau kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, 06 Januari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Abstract	ii
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pajak.....	10
2.1.2 Tingkat Kesadaran	26
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	30
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak.....	31
2.2 Kerangka Berpikir Konseptual	34
2.3 Hipotesis	36
2.4 Penelitian Terdahulu	36
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	45
3.1. Jenis Penelitian	45
3.2. Definisi Operasional	46
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian.....	47
3.4.1 Populasi.....	49

3.4.2	Sampel.....	49
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.6.	Teknik Analisis Data	51
3.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		58
4.1	Hasil Penelitian	58
4.1.1.	Deskripsi Data.....	58
4.1.2.	Identitas Responden	59
4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	60
4.2.1.	Uji Validitas	60
4.2.2.	Uji Reliabilitas	62
4.3	Analisis Data.....	63
4.3.1	Normalitas	63
4.3.2	Multikolinieritas.....	66
4.3.3	Autokorelasi	67
4.3.4	Heteroskedastisitas.....	68
4.4	Uji Hipotesis	70
4.4.1	Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	70
4.4.2	Uji Statistik F	71
4.4.3	Koefisien Determinasi.....	72
4.5	Pembahasan	73
4.5.1	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	73
4.5.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	75
4.5.3	Keterbatasan Model Regresi	77
4.5.4	Implikasi Penelitian.....	79
BAB V PENUTUP.....		80
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Saran	81
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN.....		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Konseptual.....	35
Gambar 4. 1 Normalitas Probability Plot.....	65
Gambar 4. 2 Heteroskedastisitas	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor UPT Medan Utara.....	4
Tabel 1. 2 Wajib Pajak yang Menunggak di UPT SAMSAT Medan Utara	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	46
Tabel 3. 2 Tahapan Penelitian.....	48
Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	52
Tabel 3. 4 Ukuran Validitas	53
Tabel 4. 1 Karakteristik Demografis Responden	59
Tabel 4. 2 Uji Validitas	61
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	62
Tabel 4. 4 Uji Normalitas.....	64
Tabel 4. 5 Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4. 6 Uji Autokorelasi.....	67
Tabel 4. 7 Uji Statistik t	70
Tabel 4. 8 Uji F	71
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	72

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber pendapatan utama negara yang sangat penting. Dana yang diperoleh dari pajak digunakan untuk membiayai berbagai proyek pembangunan dan pelayanan publik, demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Meskipun istilah "pajak" sudah familiar di telinga masyarakat, pemahaman yang mendalam tentang pentingnya pajak dan bagaimana dana pajak digunakan masih perlu ditingkatkan. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan secara tegas mengatur bahwa pajak merupakan kontribusi wajib yang dipungut negara dari warga negara dan badan usaha.

Pendapatan negara sebagian besar berasal dari pajak, yang meliputi pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai (PPN), pajak bumi dan bangunan (PBB), bea cukai, dan berbagai jenis pajak lainnya. Pajak PPh, misalnya, merupakan kontribusi dari pendapatan pribadi dan perusahaan, sementara PPN dikenakan atas konsumsi barang dan jasa. Selain pajak, negara juga memperoleh pendapatan dari sumber lain seperti retribusi, keuntungan BUMN, dan denda.

Fungsi pajak dapat dibagi menjadi dua, yaitu fungsi fiskal dan fungsi regulasi. Fungsi fiskal berkaitan dengan pengumpulan pendapatan negara, sedangkan fungsi regulasi digunakan untuk mengendalikan kegiatan ekonomi dan sosial.

Pemerintah mengelola pajak melalui dua tingkatan, yaitu pusat dan daerah. Pajak pusat dikelola oleh pemerintah pusat, sedangkan pajak daerah dikelola oleh pemerintah daerah provinsi, kabupaten atau kota. Pajak daerah menjadi sumber pendapatan penting bagi daerah untuk membiayai pembangunan dan pelayanan publik di tingkat lokal.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan sumber pendapatan daerah yang sangat penting. Pajak ini tidak hanya menjadi tulang punggung dalam pembiayaan berbagai proyek pembangunan di tingkat daerah, tetapi juga menjadi indikator tingkat kesejahteraan masyarakat. Meskipun demikian, potensi pendapatan dari PKB belum sepenuhnya tergali. Pemerintah daerah perlu terus berupaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak, mempermudah proses pembayaran, serta melakukan pengawasan yang ketat terhadap wajib pajak untuk memaksimalkan penerimaan PKB.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, seperti mobil, motor, bus, dan truk. Pajak ini merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting dan digunakan untuk membiayai berbagai proyek pembangunan.

Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan mengerti untuk mendorong wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak dan telah melaporkan segala penghasilan tanpa ada yang disembunyikan sesuai ketentuan yang berlaku (Ilhamsyah, 2016).

Tingkat kesadaran masyarakat Indonesia dalam membayar pajak masih belum merata dan cenderung fluktuatif. Adanya kesadaran penuh akan pentingnya pajak akan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara sukarela.

Namun, berbagai kendala seperti kurangnya pemahaman, kesulitan prosedur, dan kurangnya transparansi dalam penggunaan dana pajak masih menjadi tantangan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat.

Menurut (Astana & Merkusiwati,2017) kesadaran wajib pajak merupakan I'tikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak secara sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Jika wajib pajak tidak patuh akan peraturan perpajakan yang telah ditetapkan maka akan ada sanksi perpajakan.

Kepercayaan adalah kunci keberhasilan sistem self-assessment di Indonesia. Dengan memberikan wewenang kepada wajib pajak, pemerintah telah menunjukkan kepercayaan. Sebagai balasan, wajib pajak diharapkan dapat memenuhi kewajibannya dengan baik. Untuk membangun kepercayaan ini, pemerintah perlu memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel.

Pelayanan perpajakan yang prima merupakan investasi jangka panjang bagi negara. Dengan memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan transparan, pemerintah tidak hanya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PKB, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan.

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia seringkali dikaitkan dengan kualitas pelayanan publik yang kurang optimal. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, terutama dalam hal pembangunan infrastruktur, menjadi salah satu faktor utama. Ketika masyarakat merasa bahwa pajak yang mereka bayarkan tidak dikonversi menjadi manfaat nyata bagi mereka, seperti perbaikan jalan atau peningkatan kualitas layanan publik lainnya, motivasi untuk memenuhi

kewajiban perpajakan cenderung menurun. Persepsi bahwa pajak yang dibayarkan tidak digunakan secara efektif dan efisien akan mengikis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memicu sikap apatis terhadap kewajiban perpajakan.

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, diperlukan perbaikan yang signifikan dalam kualitas pelayanan publik. Pelayanan perpajakan yang cepat, transparan, dan mudah diakses akan memberikan pengalaman positif bagi wajib pajak. Selain itu, pemerintah perlu meningkatkan komunikasi publik mengenai penggunaan dana pajak agar masyarakat dapat melihat secara langsung manfaat dari pajak yang mereka bayarkan. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan dapat dibangun kembali dan motivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakan akan meningkat.

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor UPT Medan Utara

Tahun	Jumlah Kendaraan Terdaftar	Target	Realisasi PKB	%
2017	936.363	Rp 908.839.516.022	Rp 969.666.337.952	106.69%
2018	965.085	Rp 925.217.875.766	Rp 1.038.399.521.426	112.23%
2019	906.688	Rp 986.734.852.737	Rp 963.924.065.599	97.69%
2020	828.889	Rp 1.000.755.615.361	Rp 1.027.643.719.890	102.69%
2021	889.430	Rp 1.126.755.455.556	Rp 1.131.646.760.992	100.43%

Sumber : Laporan Kantor SAMSAT UPT Medan Utara (data diolah penulis)

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor mengalami perubahan dengan selisih 2% hingga 6%. Pemungutan pajak terendah terjadi pada tahun 2019 hanya mencapai 97% yang membuktikan bahwa rendahnya kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajibannya. Kepala Badan Pengelolaan Pajak dan Restribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU) Achmad Fadly,S.Sos, M.SP dalam rapat yang berlangsung di Aula lantai IV Kantor BPPRDSU mengatakan bahwa realisasi PKB

hingga 14 April 2022 telah mencapai Rp 678.973.819.131 dari target Rp 2.476.082.785.583 atau 27,42% . Berdasarkan data tersebut realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor diharapkan mengalami perubahan yang signifikan terhadap tahun sebelumnya. Penurunan penerimaan pajak kendaraan bermotor disebabkan oleh penerapan peraturan perundang-undangan tentang penerapan tata kelola pengelolaan dana pajak kendaraan bermotor di Kota Medan belum dilaksanakan secara optimal mengacu pada ketentuan nilai kena pajak.

Menurut Dirah Santika Sebayang dan Reza Hanafi Lubis dalam mengatakan bahwa sanksi administrasi perpajakan, kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penentu dalam mencapai penerimaan pajak sebagai pendukung pendapatan negara untuk kontribusi pembangunan.

Kualitas pelayanan perpajakan dan kesadaran wajib pajak saling mempengaruhi dan secara signifikan berkontribusi pada tingkat kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Rendahnya kesadaran dan kualitas pelayanan yang buruk dapat memicu penundaan pembayaran pajak. Kurangnya transparansi mengenai penggunaan dana pajak serta kekhawatiran akan penyalahgunaan wewenang seringkali menjadi penghalang bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Kesadaran wajib pajak merupakan hasil interaksi antara faktor individu dan faktor eksternal. Karakter individu, nilai-nilai sosial, serta pemahaman mengenai manfaat pajak tentu saja berperan penting. Namun, kualitas pelayanan publik yang baik juga menjadi faktor penentu. Ketika masyarakat merasakan manfaat langsung dari pajak yang mereka bayarkan dan melihat keteladanan dari aparaturnegara,

mereka akan lebih terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Sayangnya, masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami hal ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas UPT SAMSAT Medan Utara menurut data yang ada bahwa peserta wajib pajak masih banyak yang menunggak dalam membayar pajak. Berikut data wajib pajak yang melakukan penunggakan pajak di kantor UPT SAMSAT Medan Utara:

Tabel 1. 2 Wajib Pajak yang Menunggak di UPT SAMSAT Medan Utara

No	Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Wajib Pajak yang Menunggak	Denda Pajak Kendaraan Bermotor (Rp)
1	2017	936.363	79.020	10.857.744.263
2	2018	965.085	126.054	20.397.884.101
3	2019	906.688	54.400	23.119.241.960
4	2020	826.772	142.429	157.372.276.057

Sumber : Samsat UPT Medan Utara

Data pada tabel menunjukkan bahwa tingginya angka penunggakan pajak mencerminkan rendahnya kesadaran wajib pajak akan kewajiban perpajakannya. Seperti yang ditekankan oleh Dewi Kusuma dan Rifqi Asis, kepatuhan pajak yang tinggi sangat penting bagi peningkatan pendapatan negara dan optimalisasi kinerja pemerintah. Penyebab utama penunggakan pajak kendaraan bermotor adalah kurangnya pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, serta kualitas pelayanan publik yang belum optimal. Kurangnya kesadaran dan pelayanan yang baik ini berdampak langsung pada rendahnya kepatuhan pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan, selain memberikan edukasi perpajakan yang intensif, pemerintah juga perlu memperbaiki kualitas pelayanan dan memperkuat penegakan hukum melalui pemberian sanksi yang tegas bagi wajib pajak yang menunggak.

Kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Kepatuhan yang tinggi akan

berdampak positif pada peningkatan pendapatan negara. Wajib pajak perlu memahami bahwa pajak yang mereka bayarkan digunakan untuk membiayai pembangunan infrastruktur, pelayanan publik, dan program-program kesejahteraan masyarakat. Untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak, diperlukan sosialisasi yang intensif mengenai pentingnya pajak dan manfaatnya bagi masyarakat. Selain itu, kualitas pelayanan perpajakan juga harus terus ditingkatkan untuk memberikan pengalaman yang positif bagi wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang yang penulis jelaskan di atas, terhadap rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Maka penulis tertarik dalam melakukan penelitian **“Pengaruh Tingkat Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan penulis, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.
2. Pentingnya bagi masyarakat untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik agar meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Adanya hubungan antara kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

1.3 Batasan Masalah

Penulis menyadari pentingnya membatasi variabel penelitian agar analisis lebih fokus dan mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini akan berfokus pada pengaruh tingkat kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan tentang pajak terhadap kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini akan dilaksanakan secara khusus pada Kantor UPT SAMSAT Medan Utara.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPT SAMSAT Medan Utara?
2. Bagaimana kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPT SAMSAT Medan Utara?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat kesadaran dan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPT SAMSAT Medan Utara?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor UPT SAMSAT Medan Utara.

2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor UPT SAMSAT Medan Utara.
3. Untuk menganalisis pengaruh hubungan antara kesadaran wajib pajak serta kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor UPT SAMSAT Medan Utara.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk banyak pihak.

Manfaat yang diharapkan dapat dihasilkan dengan dilakukannya penelitian sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

untuk menambah wawasan serta pengetahuan terhadap pengaruh kesadaran dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT UPT Medan Utara.

2. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi serta sebagai masukan dalam meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dalam pengembangan penelitian serta inovasi dalam penelitian.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pajak

2.1.1.1. Pengertian Pajak

Dalam kehidupan sehari-hari sering mendengar istilah pajak, namun pengertian yang sesungguhnya masih belum jelas artinya. Dalam Undang Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang perubahan ketiga UU Nomor 6 tahun 1983 yakni Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dinyatakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh Orang Pribadi atau Badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang dengan tidak mendapatkan imbalan langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan tentang ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak:

1. dipungut oleh negara (baik pemerintah pusat maupun daerah). Iuran tersebut berupa uang yang dipungut disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan manfaat tertentu bagi seseorang.
2. dipungut/dipotong berdasarkan dengan kekuatan Undang Undang serta aturan pelaksanaannya.
3. dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontra prestasi langsung dan dapat ditunjuk.

4. diperuntukkan bagi pengeluaran pembayaran pemerintah yang bermanfaat bagi kemakmuran rakyat.

Disamping pemungutan pajak, pemerintah juga melakukan berbagai pungutan lain, yaitu retribusi, sumbangan, bea, dan cukai.

- 1 Retribusi adalah iuran kepada pemerintah daerah yang dapat dipaksakan dan memperoleh jasa timbal balik secara langsung dan dapat ditunjuk. Contoh tiket masuk objek wisata.
- 2 Sumbangan ialah iuran kepada pemerintah yang tidak dapat dipaksakan yang ditujukan kepada golongan tertentu dan dimanfaatkan untuk golongan tertentu pula contoh: sumbangan bencana alam
- 3 Bea adalah pungutan yang dikenakan atas suatu kejadian atau perbuatan yang berupa lalu lintas barang dan perbuatan lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Contoh: bea masuk, bea keluar dan bea balik nama.
- 4 Cukai adalah pungutan yang dikenakan atas barang-barang tertentu yang mempunyai sifat sebagaimana ditetapkan dalam Undang Undang dan hanya pada golongan tertentu dan yang membayar tidak mendapatkan prestasi imbal balik secara langsung. Contoh: cukai tembakau (sigaret, cerutu, rokok daun, tembakau iris), cukai etil alkohol/etanol dan cukai minuman mengandung alkohol.

2.1.1.2.Fungsi Pajak

Dalam hal ini, pajak memiliki dua fungsi sebagai berikut :

1. Fungsi penerimaan (*budgetair*) yaitu pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah yang nantinya akan digunakan bagi sebesar-besarnya kemakmuran

rakyat. Penerimaan pajak juga digunakan untuk membiayai berbagai program kegiatan pemerintah, contohnya : infrastruktur, Pendidikan, kesehatan, pertahanan dan pelayanan public lainnya.

2. Fungsi pengatur (*regulerend*) yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Dengan fungsi pengatur, pajak juga digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Contohnya : pemerintah memberikan keringanan dalam membayar pajak untuk meningkatkan angka penanaman modal, baik dalam negeri maupun luar negeri.

2.1.1.3.Syarat Pemungutan Pajak

Agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, Undang Undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan di antaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing, sedang adil dalam pelaksanaan yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran, dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

2. Pemungutan pajak harus berdasarkan Undang Undang (Syarat Yuridis)

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23A yang menyatakan bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya

3. Tidak mengganggu perekonomian (Syarat Ekonomis)

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

4. Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Finansial)

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

5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana.

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

2.1.1.4. Pemungutan Pajak

Cara pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan tiga stelsel:

1. Stelsel nyata (riil stelsel)

Pemungutan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata), sehingga pemungutan yang baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui. Stelsel nyata memiliki kelebihan atau kebaikan, dan kekurangan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis, sedangkan kelemahannya pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan riil diketahui).

2. Stelsel anggapan (fictive stelsel)

Pengenaan pajak yang didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh suatu Undang Undang. Misalnya, penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya, sehingga pada awal tahun pajak sudah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kebaikan stelsel ini

adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan tanpa harus menunggu pada akhir tahun. Sedangkan kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

3. Stelsel Campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dengan stelsel anggapan. Yakni pada awal tahun besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Apabila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut anggapan, maka wajib pajak harus menambah. Sebaliknya jika besarnya pajak menurut kenyataan lebih kecil daripada pajak menurut anggapan, maka wajib pajak dapat minta kembali kelebihanannya (direstitusi) dapat juga dikompensasi.

2.1.1.5.Sistem Pemungutan Pajak

Ada tiga sistem pemungutan pajak, yaitu Official Assessment System, Self Assessment System, dan With Holding Assessment System.

1. Official Assessment System, adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Adapun ciri-ciri sistem ini adalah:
 - a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus,
 - b. Wajib pajak bersifat pasif,
 - c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) oleh fiskus.

2. Self Assessment System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak terutang. Adapun ciri-ciri sistem ini adalah
 - a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak yang terutang,
 - b. Fiskus tidak ikut campur tetapi hanya mengawasi.
3. With Holding Assessment System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak) untuk menentukan besarnya pajak terutang. Adapun ciri-ciri sistem ini adalah wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga selain fiskus dan wajib pajak.

2.1.1.6. Pajak Daerah

Menurut undang undang No.28 tahun 2009 pajak daerah adalah pajak yang diolah dan dipungut oleh pemerintah daerah bersifat memaksa dan tidak mendapat imbalan apapun dan digunakan untuk keperluan pembangunan daerah. Pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah berdasarkan undang undang yang berlaku secara umum dan digunakan keperluan pembangunan pemerintah daerah terhadap wajib pajak atau badan tanpa mendapat imbalan apapun dan bersifat memaksa (Saprudin 2018). Disimpulkan bahwa pajak daerah digunakan untuk pengeluaran dan anggaran belanja pemerintah daerah untuk mensejahterakan masyarakat.

Berdasarkan undang undang pajak daerah diatur dalam undang undang Nomor 28 tahun 2009 dibawah ini :

1. Pajak provinsi

- a. Pajak bahan bakar yaitu pajak yang digunakan untuk memungut pajak bahan bakar bermotor. Contoh : Bensin, pertamax, premium dan lain-lain.
 - b. Pajak air permukaan yaitu pajak yang memnuggut atas penyerahan pajak air yang dihasilkan oleh alam. Contoh : PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum), Jasa Tirta dll.
 - c. Pajak rokok yaitu pajak yang memunggut biaya cukai rokok yang dipunggut oleh pihak fiskus (Pemerintah). Contoh cengkai rokok, tembakau dan lain lain.
 - d. Bea balik nama kendaraan bermotor yaitu pajak yang terjadi bila ada transaksi jual beli, warisan, hibah atau balik nama kepemilikan yang terjadi kesepakatan antara dua pihak atau lebih. Contoh : Tukar menukar kendaraan bermotor atas kepemilikan, warisan dari orang tua, jual beli kendaraan bermotor dan lain lain sebagainya.
 - e. Pajak kendaraan bermotor yaitu pajak yang dipunggut berdasarkan semua jenis kendaraan bermotor baik di air, udara dan permukaan darat barang bergerak maupun tidak bergerak termasuk alat berat operasi dan memiliki sumber energi bergerak.
2. Pajak kabupaten
- a. Pajak hotel yaitu pajak yang dipunggut berdasarkan barang tetap seperti rumah kos lebih dari sepuluh, motel, wisma pariwisata, losmen, gubuk pariwisata dan termasuk biaya penginapan.
 - b. Pajak retoran yaitu penyediaan jasa yang berada pada restoran termasuk objek pajak.
 - c. Pajak hiburan yaitu pajak yang dipunggut berdasarkan biaya yang

dikeluarkan dalam penyelenggaraan hiburan. Contoh : konser, karaoke dan lain lain sebagainya.

- d. Pajak reklame yaitu pajak yang dipungut berdasarkan penyelenggaraan reklame dan dapat dirasakan oleh pihak umum untuk memasarkan atau mempromosikan barang atau jasa.
- e. Pajak penerang jalan yaitu jasa penerangan lampu seperti listrik maupun tenaga yang dihasilkan sendiri termasuk objek pajak.
- f. Pajak mineral bukan logam dan batuan yaitu pengambilan atas mineral bukan logam maupun batuan yang mengambil kandungan dari hasil dalam bumi. Contoh : Batu bara, minyak bumi, gas alam dan lain lain sebagainya.
- g. Pajak parkir yaitu pajak yang dipungut berdasarkan hasil dari jasa penitipan kendaraan bermotor baik jasa parkir disediakan di jalan maupun di dalam.
- h. Pajak air tanah yaitu Pajak yang dipungut berdasarkan aliran irigrasi air tanah yang berasal dari alam.
- i. Pajak sarang burung walet yaitu pengambilan manfaat dari sarang burung walet yang dijadikan alat konsumsi termasuk objek pajak.
- j. Pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan yaitu bangunan yang menetap dan digunakan usaha atau tempat tinggal seperti lahan kosong, rumah tempat tinggal, kebun, tambang dan hutan termasuk objek pajak.
- k. Bea perolehan hak atas tanah dan bangunan yaitu pajak yang dipungut berdasarkan nilai manfaat dari penyewaan dari hasil sewa dan tanah dan bangunan yang memiliki nilai ekonomis.

2.1.1.7.Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 1, Pajak Kendaraan Bermotor, yaitu pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Berlakunya Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 sejak 1 Januari 2010 membuat Pemerintah Provinsi harus membuat Peraturan Daerah yang baru tentang Pajak Kendaraan Bermotor yang akan diberlakukan pada suatu Provinsi sebagai dasar hukum Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor pada Provinsi tersebut. Dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 8 ayat (5), hasil penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sebesar paling sedikit sepuluh persen, termasuk yang dibagihasikan kepada Kabupaten/Kota, dialokasikan untuk pembangunan dan atau pemeliharaan jalan serta peningkatan modal dan sarana transportasi umum.

Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor adalah hasil perkalian dari dua unsur pokok, yaitu:

- a. Nilai jual kendaraan bermotor (NJKB), dan
- b. Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan.

Khusus untuk kendaraan bermotor yang digunakan di luar jalan umum, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar serta kendaraan di air, dasar pengenaan

PKB adalah NJKB. NJKB ditentukan berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor. NJKB dapat ditentukan berdasarkan sebagian atau seluruh faktor-faktor, sebagai berikut:

- a. Harga kendaraan bermotor dengan isi silinder dan atau satuan tenaga yang sama.
- b. Penggunaan kendaraan bermotor untuk umum atau pribadi
- c. Harga kendaraan bermotor dengan merek kendaraan bermotor yang sama.
- d. Harga kendaraan bermotor dengan tahun pembuatan kendaraan bermotor yang sama.
- e. Harga kendaraan bermotor dengan pembuat kendaraan bermotor
- f. Harga kendaraan bermotor dengan kendaraan bermotor sejenis
- g. Harga kendaraan bermotor berdasarkan dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB).

Dalam pelaksanaan pemungutnya dilakukan di kantor bersama samsat. Kantor bersama samsat ini melibatkan tiga instansi pemerintah yaitu Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Fungsi dan manfaat pajak kendaraan bermotor antara lain:

- a. Merupakan salah satu sumber pendapatan daerah.
- b. Untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan.
- c. Meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.
- d. Membantu meningkatkan pendapatan kabupaten/kota.

- e. Meningkatkan ketenangan dan kepatian hukum bagi wajib pajak.

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

1. Objek PKB merupakan kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.
2. Objek pajak BBNKB merupakan penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor.
3. Kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - Kendaraan bermotor yang dioperasikan di atas jalan darat; dan
 - Kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.
4. Kendaraan bermotor yang dioperasikan di atas jalan darat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a, terdiri atas:
 - Mobil penumpang yang meliputi sedan, jeep, dan minibus;
 - Mobil bus yang meliputi microbus dan bus;
 - Mobil barang yang meliputi blind van, pick up, light truck, truck, dan sejenisnya.
 - Mobil roda tiga;
 - Sepeda motor roda dua;
 - Sepeda motor roda tiga meliputi sepeda motor roda tiga penumpang dan sepeda motor roda tiga barang.

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

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

1. Objek PKB meliputi:

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

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

2. Dikecualikan dari objek PKB adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor, meliputi:
- Kreta api;
 - Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan Negara;
 - Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat perwakilan Negara asing dan perwakilan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah dengan asas timbal balik;
 - Kendaraan bermotor yang memiliki dan/atau dikuasai pabrikan atau importer yang semata-mata tersedia untuk dipamerkan;
 - Kendaraan bermotor yang tidak digunakan karena disegel, disita, dan/atau dibekukan/diblokir oleh Negara atas permintaan sendiri untuk dibekukan/diblokir;
 - Kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

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

1. Kendaraan bermotor yang tidak digunakan karena disegel, disita dan dibekukan/diblokir oleh Negara, dibuktikan dengan putusan pengadilan atau instansi yang berwenang.
2. Kendaraan bermotor yang dibekukan/diblokir atas permintaan sendiri, dibuktikan dengan surat permohonan dari wajib pajak disertai penyerahan STNK, TNKB<SKPD atau dokumen lainnya yang dipersamakan dan surat

keterangan dari instansi yang berwenang, yang menyatakan bahwa kendaraan tersebut tidak dipergunakan.

3. Kendaraan bermotor yang tidak dipergunakan karena disegel, disita dan/atau dibekukan/diblokir oleh Negara atas permintaan sendiri untuk dibekukan/diblokir sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), dibuktikan dengan surat keterangan dan/atau berita acara dari kantor Bersama SAMSAT yang ditandatangani oleh unsur kepolisian, BPPRD Provinsi Sumatera Utara dan PT. Jasa Raharja (Persero).
4. Dalam hal ini wajib pajak tidak mengajukan permohonan pembekuan kendaraan bermotor, dikenakan pajak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Penetapan PKB sebagai akibat dari berakhirnya pembekuan/blokir dilaksanakan langsung di kantor SAMSAT dimana kendaraan bermotor terdaftar, dengan menunjukkan surat permohonan pencabutan blokir dari wajib pajak yang bersangkutan bahwa kendaraan akan dipergunakan kembali, disertai tanda bukti penerimaan surat-surat kendaraan bermotor yang diketahui oleh kepolisian, BPPRD Provinsi dan PT. Jasa Raharja (Persero).

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

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

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

1. Wajib PKB adalah orang pribadi, badan, pemerintah, yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor.
2. Yang bertanggung jawab atas pembayaran PKB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu:
 - a. Orang pribadi adalah orang yang bersangkutan, kuasanya, ahli waris dan/atau pengampunya;
 - b. Badan, diwakili oleh pengurus atau kuasanya; dan
 - c. Instansi pemerintah adalah pejabat pengguna anggaran/kuasa pengguna anggaran.
3. Wajib pajak perorangan atau badan sebagai pemilik terakhir kendaraan bermotor yang jumlah pajaknya sebagian atau seluruhnya belum dilunasi, bertanggung jawab untuk melunasi kewajibannya.

Besarnya pokok pajak kendaraan bermotor yang terutama dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak. Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor adalah hasil perkalian dari 2 (dua) unsur pokok yaitu: Nilai jual kendaraan bermotor (harga pasaran umum) dan juga bobot yang mencerminkan secara relative tingkat kerusakan jalan/ pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor yang dinyatakan dalam koefisien yang nilainya 1 (satu) atau lebih besra dari 1 (satu) bobot. Besarnya tarif pajak kendaraan bermotor untuk kendaraan bermotor pribadi ditetapkan sebagai berikut:

- Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama paling rendah sebesar 1% dan paling tinggi sebesar 2%.
- Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% dan paling tinggi 10%.

Secara umum, perhitungan pajak kendaraan bermotor adalah sesuai rumus berikut:

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

2.1.2 Tingkat Kesadaran

Kadir, dkk (2021) dalam penelitiannya mengatakan bahwa kesadaran perpajakan merupakan landasan penting bagi wajib pajak untuk memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar. Kepatuhan setiap wajib pajak tidak lepas dari kesadaran wajib pajak itu sendiri. Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak dapat diukur dengan pengetahuan tentang perpajakan, pemahaman tentang fungsi pajak dan pembiayaan negara, memahami arti penting dari perpajakan, memahami perhitungan dan adanya keinginan secara sukarela untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Amalia, dkk (2016).

Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajibannya dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Upaya meningkatkan kesadaran warga negara membayar pajak sangat terkait erat dengan masalah karakter individu maupun anggota masyarakat serta keteladanan dari aparatur negara. Warga negara diharapkan telah mengenal dan memahami bahwa salah satu karakter warga negara yang baik adalah warga negara yang mengetahui hak dan kewajiban sebagai warga negara, serta mau melaksanakan hak dan kewajiban tersebut tanpa kecuali. Salah satu kewajiban warga negara tersebut adalah kewajiban membayar pajak. Pemenuhan kewajiban ini memiliki dampak yang luas bagi kelangsungan bahkan eksistensi Negara Republik Indonesia sebagai negara dan bangsa yang merdeka, bersatu, adil, dan makmur. Oleh karena itu, pemenuhan kewajiban membayar pajak akan berdampak pula terhadap pemenuhan tujuan

Negara Republik Indonesia, yakni “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa serta melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.”

Agar pemerintah dapat melaksanakan tugas dalam mencapai tujuan negara, khususnya “memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa”, maka seluruh warga negara harus mau dan mampu berpartisipasi dalam memenuhi kewajibannya. Demikian pula pemerintah dan aparatur negara serta pejabat di lingkungan pemerintahan, hendaknya dapat memberikan contoh yang baik yang dapat dijadikan acuan atau teladan oleh warga negara atau rakyat pada umumnya. Hal ini penting mengingat masalah kesadaran membayar pajak bagi warga negara bukan hanya masalah ketaatan dan kepatuhan kepada hukum atau peraturan perundang-undangan melainkan juga masalah kesadaran individu sebagai warga negara. Membangun kesadaran warga negara merupakan syarat utama membangun kepatuhan dan ketaatan yang akan lebih ampuh apabila muncul dari hati nurani.

Salah satu strategi yang digulirkan, antara lain melalui penanaman kesadaran pajak melalui pendidikan sejak awal hingga perguruan tinggi. Untuk itu, diperlukan proses sosialisasi yang tepat melalui pendidikan karakter bangsa, antara lain:

- a. pembelajaran tentang kesadaran pajak di Perguruan Tinggi;
- b. pelatihan kesadaran pajak bagi mahasiswa tingkat lanjut sebelum menempuh ujian akhir.

Dengan kata lain, membangun kesadaran pajak akan sangat dipengaruhi pula oleh motif individu yang berasal dari dalam diri atau motif intrinsik. Dengan demikian, membangun kesadaran individu warga negara pada dasarnya adalah membangun motif intrinsik. Dalam hal ini, pemenuhan kewajiban membayar pajak bagi warga negara bukanlah sesuatu yang sulit bila kesadaran dan motif intrinsik sudah terbangun dalam diri individu setiap warga negara.

Membangun kesadaran diri sebagai motif intrinsik individu warga negara akan sangat dipengaruhi oleh unsur saling percaya (*trust*) antara pihak pemerintah dan yang diperintah. Untuk membangun unsur saling percaya ini, diperlukan komunikasi yang baik yang dibuktikan oleh kinerja atau perilaku masing-masing. Kinerja pemerintah yang efektif dan efisien merupakan bukti yang ampuh untuk menarik perhatian yang pada akhirnya menumbuhkan rasa percaya dan kesadaran warga negara.

Mahasiswa sebagai bagian dari masyarakat yang memiliki kemampuan intelektual tinggi perlu mengambil peran dalam menumbuhkan kesadaran membayar pajak bagi para wajib pajak. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah yang terstruktur dan sistematis dalam membangun kesadaran wajib pajak di kalangan anggota masyarakat yang dimulai dari diri mahasiswa itu sendiri. Langkah-langkah untuk membangun kesadaran wajib pajak itu meliputi, antara lain:

1. membiasakan diri mahasiswa untuk menghitung penghasilannya per bulan, sehingga melahirkan ketertiban dan disiplin diri dalam mengelola atau memenej penghasilan (uang masuk)

2. membiasakan diri mahasiswa untuk menghitung pengeluaran rutinnya per bulan, sehingga mampu mengukur kemampuan dirinya dalam berbelanja atau memenuhi kebutuhannya
3. membiasakan diri untuk menghitung kelebihan yang dimiliki per bulan, sehingga memiliki kemampuan untuk saving demi masa depan
4. membiasakan diri untuk memiliki semangat berbagi atau menyisihkan sebagian kekayaan yang dimiliki dengan kawan atau anggota masyarakat lainnya yang berkekurangan setiap tahun sebagai bentuk kepedulian sosial yang mampu melahirkan semangat gotong royong, salah satunya dengan menyisihkan untuk membayar pajak
5. mahasiswa dipersilakan untuk menjalankan langkah pertama sampai keempat di atas, sehingga diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran membayar pajak ketika sudah menyelesaikan kuliah dan terjun ke masyarakat

Membangun kesadaran pajak bukan hanya tanggung jawab instansi pajak. Warga negara juga memiliki peran penting untuk meningkatkan kesadaran membayar pajak. Peranan ini dapat dilaksanakan oleh lembaga pendidikan dan masyarakat pada umumnya. Muatan pendidikan kesadaran pajak, meliputi penyampaian informasi kebijakan umum perpajakan, manajemen umum perpajakan, manajemen dan transparansi penggunaan pajak untuk pembangunan yang bermuara pada peningkatan kesadaran membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya upaya sistematis dan sungguh-sungguh dari segenap elemen bangsa untuk meningkatkan kesadaran pajak, karena kontribusi pajak yang sangat signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa betapa mendesaknya upaya untuk membangun kesadaran pajak bagi seluruh lapisan masyarakat.

Oleh karena itu, membangun kesadaran warga negara dalam membayar pajak perlu dimulai oleh keteladan pihak Pemerintah (pejabat aparatur negara) serta para elit, tokoh masyarakat, dan figur publik.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat secara tepat sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk mencapai pelayanan yang maksimal. Pelayanan yang berkualitas dicerminkan oleh pelayanan publik yang terbaik dan memenuhi kepuasan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan (Saputra et al., 2021).

Kualitas pelayanan juga menjadi satu dari sekian faktor yang dapat mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Kepatuhan wajib pajak sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Pelayanan perpajakan yang baik adalah pelayanan yang mampu membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan mudah dan nyaman. Sebagai bagian dari pelayanan publik, pelayanan perpajakan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak harus berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, seperti:

- Menyediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami.
- Memberikan kemudahan akses dan prosedur yang sederhana.
- Memastikan petugas pajak responsif dan ramah.
- Menciptakan suasana kantor pelayanan pajak yang nyaman dan efisien.

Pelayanan perpajakan harusnya tidak berorientasi pada profit atau laba, melainkan pada tercapainya tujuan negara untuk menyejahterakan masyarakat. Sititonga (2023) mengatakan ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa dapat

dirincikan sebagai berikut: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan individual kepada pelanggan. Kualitas pelayanan jasa dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu:

- Bukti Fisik (*Tangibles*): Meliputi penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan petugas.
- Keandalan (*Reliability*): Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan konsisten.
- Ketanggapan (*Responsiveness*): Kesiediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat dan tepat waktu.
- Jaminan (*Assurance*): Meliputi pengetahuan, kompetensi, dan kesopanan petugas, serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.
- Empati (*Empathy*): Memberikan perhatian yang tulus dan individual kepada setiap pelanggan.

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Peraturan Menteri Keuangan No 197/PMK.03/2007 Pasal 1 menjelaskan yang dimaksud wajib pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;

3. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
4. tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Ukuran tingkat kepatuhan wajib pajak paling utama diketahui dari apakah wajib pajak telah menyampaikan SPT-nya atau belum, baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan. Hal ini menjadi ukuran paling penting karena dengan telah disampainya SPT oleh wajib pajak, berarti wajib pajak telah melaksanakan pembayaran pajak sesuai dengan undang-undang (pasal 3 ayat 1 UU KUP). Kepatuhan pajak dapat dibagi 2 (dua) yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

1. Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakannya yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Direktur Jenderal Pajak berupaya meningkatkan kepatuhan perpajakan wajib pajak melalui reformasi administrasi perpajakan. tujuan utama dari reformasi administrasi perpajakan jangka menengah untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan wajib pajak ada tiga strategi, yaitu:

Membuat program dan kegiatan yang diharapkan dapat menyadarkan dan meningkatkan self assessment khususnya wajib pajak yang belum patuh.

- a. Program kampanye sadar dan peduli pajak
- b. Melanjutkan kampanye sadar dan peduli pajak kepada partai politik, Perguruan Tinggi, asosiasi usaha, LSM, wajib pajak, Pemda, tokoh agama, masyarakat profesi.
- c. Meningkatkan intensitas sosialisasi perpajakan melalui media masa, media elektronik, dan media lainnya.
- d. Pemasangan Billboard perpajakan di tempat-tempat strategis.
- e. Melakukan sosialisasi program reformasi perpajakan sebagai bagian dari good corporate governance.
- f. Mengusulkan materi pendidikan perpajakan pada pendidikan instansi-instansi pemerintah.
- g. Mengusulkan materi pendidikan pengetahuan dasar perpajakan dengan menyisipkannya dalam materi kurikulum pendidikan menengah dan pengetahuan dasar perpajakan melalui penayangan kartun anak-anak.
- h. Mengusulkan aturan tentang keharusan penelitian kepatuhan perpajakan pejabat publik tertentu.

Meningkatkan pelayanan untuk wajib pajak yang relatif sudah patuh sehingga tingkat kepatuhan dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan.

- a. Program pengembangan pelayanan prima.
- b. Program penyederhanaan pemenuhan kewajiban perpajakan.

Memerangi ketidakpatuhan dengan berbagai program dan kegiatan yang diharapkan dapat mengatasi ketidakpatuhan perpajakan.

- a. Program revisi 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 tertinggi dan pengembangan IT masterplan
- g. Program pengembangan dan pemanfaatan bank data.

2.2 Kerangka Berpikir Konseptual

Kerangka berpikir ini menjelaskan alur logika dan argumen penelitian mengenai pengaruh kesadaran dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor UPT SAMSAT Medan Utara.

Variabel Penelitian:

- Variabel Independen:
 - Kesadaran Wajib Pajak (X1)
 - Kualitas Pelayanan (X2)
- Variabel Dependen:
 - Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)

Asumsi Dasar:

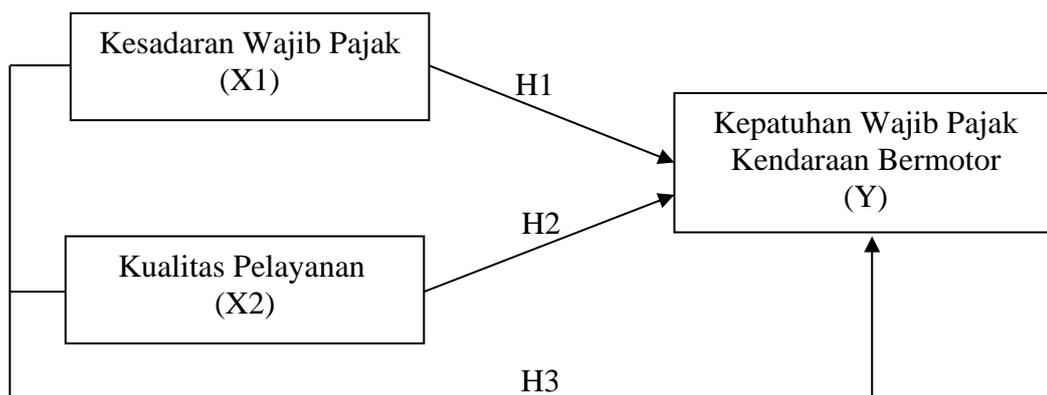
- Kesadaran Wajib Pajak (X1): Semakin tinggi kesadaran wajib pajak akan kewajiban, manfaat, dan konsekuensi dari membayar pajak, maka semakin tinggi pula kemungkinan mereka untuk patuh membayar pajak kendaraan bermotor.
- Kualitas Pelayanan (X2): Kualitas pelayanan yang baik, meliputi kemudahan akses, proses yang cepat dan efisien, keramahan petugas, dan

informasi yang jelas, dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan wajib pajak, sehingga mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hubungan Antar Variabel:

- $X1 \rightarrow Y$: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Artinya, semakin tinggi kesadaran wajib pajak, semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya.
- $X2 \rightarrow Y$: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya.
- $(X1, X2) \rightarrow Y$: Kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Artinya, kesadaran dan kualitas pelayanan yang tinggi akan saling memperkuat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kerangka berpikir konseptual penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Konseptual

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan elemen penting dalam penelitian karena bertujuan sebagai arah dan pedoman kerja. Hipotesis merupakan jawaban sementara berdasarkan teori-teori yang relevan belum berdasarkan fakta-fakta empiris yang didapatkan melalui proses pengumpulan data.

Berdasarkan kerangka berpikir konseptual di atas, maka dapat ditarik hipotesisnya sebagai berikut :

- **H1:** Terdapat pengaruh positif kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor UPT SAMSAT Medan Utara.
- **H2:** Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor UPT SAMSAT Medan Utara.
- **H3:** Terdapat pengaruh positif dan signifikan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor UPT SAMSAT Medan Utara.

2.4 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian yang terdahulu dipaparkan penulis dalam tabel berikut ini :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Jenis	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Medan Selatan	Novien Rialdy	2022	Jurnal	Deskriptif Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa realisasi penerimaan pajak Kendaraan Bermotor untuk tahun 2020 masih dibawah dari target yang ditetapkan,

Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Jenis	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					<p>hal ini menunjukkan bahwa kinerja yang dilakukan oleh pegawai SAMSAT Medan Selatan dalam pemungutan Pajak Kendaraan bermotor belum optimal, hal ini terjadi disebabkan karena kurang sadarnya wajib pajak dalam membayar kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor, Langkah-langkah yang dilakukan SAMSAT Medan Selatan untuk meningkatkan Pajak Kendaraan Bermotor dapat dilakukan dengan pelatihan/bimbingan teknis yang dilakukan, Sanksi untuk pengurusan pajak kendaraan bermotor yang telat dua hari dikenakan sanksi sebesar 2% dari pokok pajak yang seharusnya dibayar, bila sudah telat satu bulan maka akan dikenakan sanksi administratif sebesar 25% dari pajak pokok dan bila telat sampai berbulan-bulan maka akan dikenakan bunga denda sebesar 2% setiap</p>

Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Jenis	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					bulannya sampai maksimal 24%.
Analisis Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Medan Selatan	Surya Sanjaya	2022	Jurnal	Deskriptif Kuantitatif	Dilihat dari realisasi penerimaan pajak Kendaraan Bermotor berada pada nilai di atas target yang ditetapkan dalam anggaran di awal tahun dengan nilai realisasi mencapai target dan di atas 100%. Kendala yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor yaitu dengan meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk melaporkan objek pajak kendaraan bermotornya, dengan memberikan keringanan pembayaran jika tepat waktu. Tingkat efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Medan Selatan adalah dalam kategori cukup efektif.
Pengaruh Pengenaan Sanksi Administratif, Kesadaran Wajib Pajak, dan	Dirah Santika Sebayang, Reza Hanafi Lubis	2022	Jurnal	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara Parsial Sanksi Administrasi Perpajakan (X1), dan Kesadaran

Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Jenis	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Penerapan E-Samsat Terhadap Tingkat Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Sumatera Utara					Wajib Pajak (X2) diterima yang artinya berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sumatera Utara, sedangkan Penerapan Program E-Samsat ditolak yang artinya tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Adapun Secara Simultan Sanksi Administrasi Perpajakan (X1), Kesadaran Wajib Pajak (X2), Penerapan E-Samsat (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Medan Selatan.
Efektivitas Pelayanan Samsat Online Nasional Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima Di Kantor Samsat Medan Selatan	Siti Nurjannah Marpaung	2022	Jurnal	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan samsat online nasional dalam rangka mewujudkan pelayanan prima di kantor samsat belum berjalan efektif. Hal ini dapat dibuktikan dengan berdasarkan kategorisasi seperti transparansi dalam Samsat Online Nasional sudah bersifat transparan namun belum banyak masyarakat yang

Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Jenis	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					<p>mengetahui mengenai Samsat Online Nasional hal ini dikarenakan pihak samsat tidak melakukan sosialisasi kepada masyarakat, UPT Samsat Medan Selatan tidak memiliki strategi khusus dalam membangkitkan partisipasi sehingga partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan samsat online nasional masih sangat kecil, para pegawai samsat Medan Selatan sudah menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan SOP, dalam menunjukkan kepeduliannya kepada masyarakat pegawai samsat membantu dan mengarahkan wajib pajak dan tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan antara masyarakat satu dengan yang lain.</p>
<p>Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak</p>	<p>Mutiara Cendana</p>	<p>2021</p>	<p>Jurnal</p>	<p>Kuantitatif</p>	<p>Hasil uji regresi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen secara parsial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap</p>

Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Jenis	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Kendaraan Bermotor (Pkb) Di Wilayah Dki Jakarta					variabel dependen sedangkan secara simultan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di DKI Jakarta.
Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak Dengan Penerapan UU Tax Amnesty Sebagai Variabel Moderating Pada KANWIL DJP SUMUT I MEDAN	Ikhsan Abdullah Edisah Putra Nainggolan	2018	Jurnal	Asosiatif	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut : 1. Secara parsial, Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak 2. Secara Parsial Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak 3. Secara Simultan Pengetahuan Wajib Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak 4. Penerapan UU Tax amnesty tidak memoderasi hubungan antara Pengetahuan

Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Jenis	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					Wajib Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak
Pengaruh Pelayanan, Konsultasi Dan Pengawasan Oleh Account Representative (Ar) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur	Muhammad Agus Mulyadi Nasution	2018	Jurnal	Asosiatif	Hasil uji regresi ditemukan bahwa secara parsial variabel pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh Account Representative berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, secara simultan variabel pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh Account Representative berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya diperoleh nilai koefisien korelasi (R) 0,587 dan nilai Adjusted R Square sebesar 0,325 menunjukkan bahwa pelayanan, konsultasi dan pengawasan oleh Account Representative memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 32,5% dan 67,5% sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini
Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan	Fitriani Saragih	2017	Jurnal	Asosiatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Jenis	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Pada Kpp Pratama Medan Kota)	Desy S				kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Kota sedangkan untuk pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Kota.
Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Dewi Kusuma Wardani Moh. Rifqi Asis	2017	Jurnal	Kuantitatif	Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak dan Program Pojok SAMSAT berpengaruh positif terhadap pajak kepatuhan sedangkan pengetahuan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor.
Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan	Merliyana dan Asep Saefurahman	2017	Jurnal	Kuantitatif	Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan juga menunjukkan pengetahuan pajak dan kesadaran pajak tidak

Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Jenis	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan metode survei sebagai landasan dalam pengumpulan data. Penelitian deskriptif memiliki tujuan utama untuk memperoleh gambaran yang sistematis dan akurat mengenai gejala, fakta, atau kejadian yang terjadi dalam suatu populasi atau wilayah penelitian tertentu. Secara spesifik, penelitian survei dilaksanakan melalui pengumpulan informasi dari sampel yang representatif, dengan menggunakan instrumen seperti angket atau wawancara. Tujuannya adalah untuk mendeskripsikan berbagai aspek yang relevan dari populasi tersebut. Tujuan utama dari penelitian survei ini meliputi:

1. Mengumpulkan informasi faktual secara mendetail terkait gejala atau fenomena yang sedang berlangsung;
2. Mengidentifikasi masalah-masalah yang ada atau memperoleh justifikasi terhadap keadaan dan kegiatan yang sedang berjalan;
3. Memahami langkah-langkah yang diambil oleh individu-individu dalam populasi penelitian untuk menangani masalah, sebagai landasan dalam penyusunan rencana dan pengambilan keputusan di masa mendatang.

Survei ini dirancang untuk memperoleh gambaran umum mengenai karakteristik populasi, seperti komposisi masyarakat berdasarkan kelompok usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, agama, suku bangsa, etnis, dan sebagainya. Selain itu, survei juga dapat dimanfaatkan untuk mengumpulkan data terkait sikap,

nilai, kepercayaan, pendapat, pendirian, keinginan, cita-cita, perilaku, kebiasaan, serta aspek-aspek lain yang relevan.

Model penelitian survei ini, meskipun dipandang relatif sederhana, memiliki kemampuan untuk mengumpulkan informasi penting dari populasi yang besar. Oleh karena itu, penggunaannya sangat luas dalam berbagai bidang penelitian.

3.2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasi kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Kegunaan definisi operasional dalam penelitian adalah untuk memberi batasan dan pengertian yang jelas tentang variabel sehingga tidak terjadi kesalah fahaman mengenai data yang akan dikumpulkan dan menghindari kesesatan alat pengumpulan data. Adapun definisi operasional dari penelitian ini antara lain:

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Pengukuran	
			Cara Ukur	Alat Ukur
1	Kesadaran Wajib Pajak (X1)	Sejauh mana wajib pajak memahami dan menyadari pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor, kewajiban mereka sebagai warga negara, serta manfaat pembayaran pajak bagi pembangunan daerah.	Responden mengisi sendiri kuesioner dengan memlihi jawaban : 1 = STS 2 = TS 3 = R 4 = S 5 = SS	Kuesioner
2	Kualitas Pelayanan (X2)	Penilaian wajib pajak terhadap kinerja UPT SAMSAT Medan Utara dalam memberikan layanan pembayaran pajak, meliputi aspek kemudahan, kecepatan, keramahan,	Responden mengisi sendiri kuesioner dengan memlihi jawaban : 1 = STS 2 = TS 3 = R 4 = S	Kuesioner

		kenyamanan, dan kejelasan informasi.	5 = SS	
3	Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y)	Sejauh mana wajib pajak kendaraan bermotor memenuhi kewajiban perpajakannya dengan membayar pajak tepat waktu, mengikuti peraturan, dan merasa puas dengan layanan yang diberikan.	Responden mengisi sendiri kuesioner dengan memlihi jawaban : 1 = STS 2 = TS 3 = R 4 = S 5 = SS	Kuesioner

3.3. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor UPT SAMSAT Medan Utara yang beralamat di jalan Putri Hijau No.14, Medan, Sumatera Utara. Penelitian ini dilakukan dari bulan Juni hingga November 2022. Berikut rencana penelitian yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

3.4. Teknik Pengambilan Sampel

3.4.1 Populasi

Adapun populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar pada kantor UPT SAMSAT Medan Utara pada tahun 2022 dan telah memiliki STNK aktif. Populasi dari wajib pajak kendaraan bermotor terakhir sebanyak 889.430 wajib pajak.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Perhitungan besarnya anggota sampel dengan menggunakan rumus Slovin dapat diuraikan berikut ini (Sugiyono, 2017) :

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

$$n = \frac{889430}{1 + (889430 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{889430}{8895,3}$$

$$n = 99,98$$

$$n = 100$$

Keterangan :

- n : jumlah elemen atau anggota sampel
 N : jumlah elemen atau anggota populasi
 e : *error level* (tingkat kesalahan) (catatan : umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10 atau 0,1 yang dapat dipilih oleh penulis).

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif dengan metode survei sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Pendekatan deskriptif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif, sistematis, dan akurat mengenai fenomena yang diteliti, yaitu tingkat kesadaran, pengetahuan, dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode survei, melalui penggunaan kuesioner terstruktur, dipandang sesuai untuk mencapai tujuan tersebut karena memungkinkan pengumpulan data dari sampel yang representatif secara efisien dan objektif.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dirancang dengan seksama untuk mencakup tiga variabel utama, yaitu tingkat kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak. Setiap variabel diukur melalui serangkaian pertanyaan dengan skala Likert, mulai dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju". Skala ini memungkinkan pengukuran sikap, pendapat, dan persepsi responden secara kuantitatif. Selain itu, kuesioner juga mencakup pertanyaan-pertanyaan demografis untuk memperoleh gambaran tentang karakteristik responden.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sehingga dapat menjadi landasan bagi upaya peningkatan kepatuhan tersebut di masa mendatang (Arдын, dkk, 2023).

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Data yang telah dikumpulkan dapat bermanfaat, maka harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu, sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Tujuan dari teknik analisis data adalah untuk menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari sejumlah data yang terkumpul. Dalam penelitian ini, teknik analisis yang digunakan ialah teknik analisis kuantitatif yang diklasifikasikan ke dalam kategori-kategori.

Kuesioner yang menggunakan skala perbedaan semantik pada penelitian ini dibuat dengan melingkari *skor* yang disediakan oleh penulis. Adapun kata tersebut berupa sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju dan sangat setuju. Pada skala ini responden diberikan kebebasan oleh penulis dalam merefleksikan sikapnya terhadap objek yang diteliti. Responden diharapkan memberikan tingkat persetujuan terhadap pertanyaan yang diberikan. Berdasarkan pendapat Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro (2007), Korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) digunakan untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel bebas (independen) dengan variabel terikat (dependen). Rumus yang digunakan Korelasi PPM (sederhana):

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

n = Jumlah sampel yang diobservasi

r_{xy} = nilai koefisien korelasi *pearson product moment*

Korelasi PPM dilambangkan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga. Apabila nilai $r = -1$ artinya korelasinya negatif sempurna; $r = 0$ artinya tidak ada korelasi; dan $r = 1$ berarti korelasinya sangat kuat ($-1 \leq r \leq +1$). Berdasarkan

pendapat Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro, arti harga r akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi Nilai r sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.80 – 1.00	Sangat Kuat
0.60 – 0.79	Kuat
0.40 – 0.59	Cukup Kuat
0.20 – 0.39	Lemah
0.00 – 0.19	Sangat Lemah

3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.6.1.1 Uji Validitas Data

Validitas didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara suatu batasan konseptual yang diberikan dengan bantuan operasional yang telah dikembangkan. Sebuah pengukuran yang valid adalah yang mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas isi. Validitas isi mengevaluasi sejauh mana indikator-indikator mengukur sebuah konsep. Artinya suatu perangkat ukur (kumpulan indikator) harus mencerminkan semua dimensi dalam sebuah variabel. Variabel yang akan diukur dalam penelitian ini adalah penghargaan sebagai variabel independen dan retensi karyawan, hubungan karyawan, dan peluang karir sebagai variabel dependen.

Pengukuran validitas dilakukan dengan melakukan menilai nilai Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy dan Barlett's Test of Sphericity ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 3. 4 Ukuran Validitas

No	Ukuran Validitas	Nilai Disyaratkan
1	<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy</i> KMO MSA adalah statistic yang mengindikasikan proporsi variasi dalam variabel yang merupakan variansi umum (common variance), yakni variansi yang disebabkan oleh faktor-faktor dalam penelitian.	Nilai KMO di atas .500 menunjukkan bahwa faktor analisis dapat digunakan.
2	<i>Bartlett's Test of Sphericity</i> <i>Bartlett's test of sphericity</i> mengindikasikan bahwa matriks korelasi adalah matriks identitas, yang mengindikasikan bahwa variabel-variabel dalam faktor bersifat <i>related</i> atau <i>unrelated</i>	Nilai signifikansi adalah hasil uji. Nilai yang kurang dari .05 menunjukkan hubungan yang dignifikan antar variabel, merupakan nilai yang diharapkan.

3.6.1.2 Uji Reliabilitas Data

Reliability (reliabilitas) berarti adanya ketepatan data yang didapat pada waktu berwaktu. Uji reliabilitas kuesioner adalah uji kekonsistensial alat ukur dalam mengukur gejala yang sama. Reliabilitas berkenan dengan tingkat keandalan suatu instrument penelitian. pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Dikatakan sebagai berikut:

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(\frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Keterangan :

r = reliabilitas instrument

k = banyak butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

σ_1^2 = varians total

Kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai reliabilitasnya lebih besar dari nilai kritis (0,60) dan $\alpha = 0,05$.

3.6.1.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh tingkat kesadaran wajib pajak (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Sebelum melakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan data memenuhi syarat-syarat yang dibutuhkan dalam analisis regresi. Berikut tahapan analisis yang dilakukan:

3.6.1.4 Uji Asumsi Klasik

a. Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal. Distribusi normal merupakan asumsi penting dalam analisis regresi linear, karena beberapa uji statistik (seperti uji t dan uji F) mengasumsikan bahwa data residual berdistribusi normal. Jika data tidak berdistribusi normal, maka hasil analisis regresi dapat menjadi bias dan tidak akurat (Ghozali, 2021).

Uji Kolmogorov-Smirnov merupakan salah satu uji statistik non-parametrik yang digunakan untuk menguji apakah suatu data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini membandingkan distribusi kumulatif data sampel dengan distribusi kumulatif teoritis dari distribusi normal. Hipotesis yang diuji dalam uji Kolmogorov-Smirnov adalah:

- H0: Data berdistribusi normal.
- H1: Data tidak berdistribusi normal.

Jika nilai signifikansi (*p-value*) hasil uji Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari alpha (α) yang ditetapkan (biasanya 0,05), maka H_0 diterima, yang berarti data berdistribusi normal (Santoso, 2018).

b. Multikolinieritas

Multikolinieritas terjadi ketika dua atau lebih variabel independen dalam model regresi memiliki hubungan linear yang kuat. Hal ini dapat mengakibatkan kesalahan standar yang besar, sehingga estimasi koefisien regresi menjadi kurang presisi dan nilai *t* yang kecil, sehingga sulit untuk menentukan variabel independen mana yang berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Selain itu, koefisien regresi yang berubah-ubah juga dapat terjadi, yang berarti tanda dan nilai koefisien regresi dapat berubah secara drastis dengan penambahan atau pengurangan variabel independen. Beberapa metode untuk mendeteksi multikolinieritas antara lain: korelasi Pearson, yang mengukur hubungan linear antar variabel independen, di mana nilai korelasi yang tinggi (mendekati +1 atau -1) mengindikasikan adanya multikolinieritas; Variance Inflation Factor (VIF), yang mengukur seberapa besar varians dari koefisien regresi meningkat karena adanya multikolinieritas, yang mana nilai VIF yang tinggi (lebih dari 10) menunjukkan adanya multikolinieritas; dan Tolerance, kebalikan dari VIF, yang mana nilai Tolerance yang rendah (kurang dari 0,1) mengindikasikan adanya multikolinieritas.

c. Autokorelasi

Autokorelasi melanggar asumsi dalam analisis regresi bahwa residual harus bersifat independen. Akibat dari adanya autokorelasi antara lain:

- Estimator yang tidak efisien: Meskipun estimator OLS tetap *unbiased*, tetapi tidak lagi efisien, artinya variansnya tidak minimum.

- Kesalahan standar yang bias: Kesalahan standar koefisien regresi cenderung *underestimated*, sehingga uji t dan uji F menjadi tidak valid.
- Interval kepercayaan yang tidak akurat: Interval kepercayaan untuk koefisien regresi menjadi terlalu sempit.

Salah satu metode yang umum digunakan untuk mendeteksi autokorelasi adalah uji *Durbin-Watson* (DW). Uji ini menghasilkan statistik DW yang nilainya berkisar antara 0 hingga 4. Interpretasi dari statistik DW adalah sebagai berikut:

- $DW = 2$: Tidak ada autokorelasi.
- $0 < DW < 2$: Autokorelasi positif.
- $2 < DW < 4$: Autokorelasi negatif.

d. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Heteroskedastisitas merupakan salah satu pelanggaran asumsi klasik dalam regresi linear yang sering terjadi, terutama pada data *cross-sectional*. Dalam model regresi linear klasik, diasumsikan bahwa varians dari residual adalah konstan (homoskedastisitas). Jika asumsi ini dilanggar (terjadi heteroskedastisitas), maka estimator OLS tetap *unbiased* dan konsisten, tetapi tidak lagi efisien. Kesalahan standar koefisien regresi menjadi bias, sehingga uji t dan uji F tidak valid, dan interval kepercayaan untuk koefisien regresi menjadi tidak akurat.

Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan beberapa metode, antara lain metode grafik dengan membuat *scatterplot* antara nilai prediksi variabel dependen dengan residual. Jika terdapat pola tertentu pada *scatterplot* (misalnya,

titik-titik data membentuk pola kerucut atau menyebar), maka hal ini mengindikasikan adanya heteroskedastisitas.

3.6.1.5 Uji Hipotesis

- Uji t untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen (X_1 dan X_2) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial.
- Uji F untuk menguji pengaruh variabel independen (X_1 dan X_2) secara simultan terhadap variabel dependen (Y).
- Koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1. Deskripsi Data

Penelitian ini dilakukan pada UPT Samsat Medan Utara yang ada di JL. Putri Hijau No. 14, Kesawan , Kec. Medan Barat, Kota Medan 20231, Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor.

Instrumen penelitian terdiri dari tiga bagian, yaitu skala tingkat kesadaran wajib pajak yang diukur dengan 10 (sepuluh) item pertanyaan mengenai pengetahuan, pemahaman, dan sikap responden terhadap kewajiban pajak kendaraan bermotor, skala kualitas pelayanan yang diukur dengan 7 (tujuh) item pertanyaan mengenai aspek-aspek pelayanan di UPT SAMSAT Medan Utara, meliputi fasilitas, sarana pendukung, kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan kejelasan informasi, dan skala kepatuhan wajib pajak yang diukur dengan 5 (lima) item pertanyaan mengenai ketepatan waktu pembayaran pajak dan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan. Skala pengukuran yang digunakan dalam instrumen penelitian ini adalah skala *Likert* dengan skor tertinggi 5 dan terendah 1. Analisis data dilakukan dengan menggunakan program SPSS, meliputi uji reliabilitas instrumen, analisis deskriptif, dan analisis regresi linear berganda. Hasil pengolahan dan analisis data selanjutnya akan diuraikan secara rinci pada bagian-bagian berikut.

4.1.2. Identitas Responden

Berdasarkan data-data yang diperoleh dari angket yang disebar akan disajikan dalam bentuk kuantitatif. Adapun responden yang diperoleh sebanyak 100 orang, berikut merupakan hasil identifikasi oleh penulis yang dipaparkan dalam bentuk tabel.

Tabel 4. 1 Karakteristik Demografis Responden

Karakteristik	Deskripsi	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	52	52.0%
	Perempuan	48	48.0%
Kelompok Usia	28-37	40	40.0%
	21-27	20	20.0%
	38-47	14	14.0%
	48-57	14	14.0%
	> 57	12	12.0%
Pendidikan	SMP	30	30.0%
	SMA/SMK	30	30.0%
	Diploma / Sederajat	30	30.0%
	SD	10	10.0%
Pekerjaan	Pegawai Swasta	34	34.0%
	Wiraswasta	24	24.0%
	PNS	16	16.0%
	Ibu Rumah Tangga	10	10.0%
	Pensiunan	10	10.0%
	Mahasiswa	6	6.0%
Frekuensi Bayar	≤ 5 kali	40	40.0%
	> 5 kali	40	40.0%
	Pertama kali	20	20.0%
Jumlah Responden		100	100.0%

Sumber: Responden Penelitian

Berdasarkan data demografis dari 100 responden, terlihat bahwa terdapat proporsi yang seimbang antara responden laki-laki (52%) dan perempuan (48%). Responden didominasi oleh kelompok usia produktif, dengan 40% berusia antara 28-37 tahun. Kelompok usia 21-27 tahun menyumbang 20% dari total responden,

sedangkan kelompok usia di atas 37 tahun memiliki proporsi yang lebih kecil, masing-masing berkisar antara 12-14%.

Tingkat pendidikan responden menunjukkan distribusi yang merata, dengan 30% responden masing-masing berpendidikan SMP, SMA/SMK, dan Diploma/Sederajat. Hanya 10% responden yang berpendidikan SD.

Dilihat dari segi pekerjaan, mayoritas responden bekerja sebagai pegawai swasta (34%), diikuti oleh wiraswasta (24%) dan PNS (16%). Ibu rumah tangga dan pensiunan masing-masing mewakili 10% dari responden, sedangkan mahasiswa merupakan kelompok terkecil (6%).

Frekuensi pembayaran pajak kendaraan bermotor menunjukkan bahwa 40% responden membayar pajak ≤ 5 kali, 40% membayar pajak > 5 kali, dan 20% merupakan pembayar pajak pertama kali. Data demografis ini memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden dalam penelitian ini, yang selanjutnya dapat digunakan untuk menganalisis hubungan antara tingkat kesadaran, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

4.2.1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur seberapa akurat instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Instrumen yang valid mengukur konstruk sesuai dengan yang dimaksudkan. Dalam penelitian ini, validitas konstruk item-item instrumen diukur dengan menggunakan teknik *Pearson Product Moment*. Pengukuran ini menghitung korelasi antara skor setiap item dengan skor total variabel. Item dengan korelasi yang signifikan secara statistik (nilai sig. $<$

0.05) dianggap valid. Selain validitas konstruk, penulis juga melakukan validitas isi dengan meminta penilaian dari para ahli untuk menilai kesesuaian antara isi instrumen dengan konsep yang diukur. Hasil uji validitas sebagai berikut :

Tabel 4. 2 Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	r hitung	r tabel (df=98, $\alpha=0.05$)	Perbandingan	Validitas
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	X1.1	0,132	0,197	$0.132 \leq 0.197$	Tidak Valid
	X1.2	0,292	0,197	$0.292 > 0.197$	Valid
	X1.3	0,324	0,197	$0.324 > 0.197$	Valid
	X1.4	7.12	0,197	$0.300 > 0.197$	Valid
	X1.5	0,344	0,197	$0.344 > 0.197$	Valid
	X1.6	0,277	0,197	$0.272 > 0.197$	Valid
	X1.7	0,170	0,197	$0.170 \leq 0.197$	Tidak Valid
	X1.8	0,254	0,197	$0.254 > 0.197$	Valid
	X1.9	0,305	0,197	$0.305 > 0.197$	Valid
	X1.10	0,284	0,197	$0.284 > 0.197$	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,284	0,197	$0.284 > 0.197$	Valid
	X2.2	0,233	0,197	$0.233 > 0.197$	Valid
	X2.3	0,145	0,197	$0.145 \leq 0.197$	Tidak Valid
	X2.4	0,42	0,197	$0.420 > 0.197$	Valid
	X2.5	0,294	0,197	$0.294 > 0.197$	Valid
	X2.6	0,296	0,197	$0.296 > 0.197$	Valid
	X2.7	0,304	0,197	$0.304 > 0.197$	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y1	0,483	0,197	$0.483 > 0.197$	Valid
	Y2	0,677	0,197	$0.677 > 0.197$	Valid
	Y3	0,671	0,197	$0.671 > 0.197$	Valid
	Y4	0,774	0,197	$0.774 > 0.197$	Valid
	Y5	0,592	0,197	$0.592 > 0.197$	Valid

Uji validitas instrumen penelitian ini menggunakan analisis korelasi *Pearson*, yang bertujuan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan linear antara skor setiap pertanyaan dengan skor total variabel. Kriteria validitas suatu pertanyaan ditentukan dengan membandingkan nilai koefisien korelasi *Pearson* (r

hitung) dengan nilai r tabel pada derajat bebas (df) = 98 dan taraf signifikansi (α) = 0.05. Suatu pertanyaan dinyatakan valid jika memiliki nilai r hitung $>$ r tabel, yang menunjukkan bahwa pertanyaan tersebut secara konsisten mengukur konstruk yang sama dengan pertanyaan lain dalam variabel yang sama.

Berdasarkan hasil analisis, dari 10 pertanyaan pada variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1), terdapat 2 pertanyaan yang tidak valid, yaitu X1.1 dan X1.7. Hal ini mengindikasikan bahwa kedua pertanyaan tersebut kurang berkorelasi dengan skor total X1 dan kemungkinan mengukur aspek yang berbeda dari konstruk kesadaran wajib pajak yang ingin diukur. Pada variabel Kualitas Pelayanan (X2), pertanyaan X2.3 tidak memenuhi kriteria validitas. Sementara itu, seluruh pertanyaan pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dinyatakan valid, menunjukkan konsistensi internal yang baik dalam mengukur konstruk kepatuhan.

4.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi internal instrumen penelitian. Instrumen yang reliabel akan memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Berikut merupakan hasil dari pengujiannya :

Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	0,896	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,862	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,950	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel Kepatuhan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan memiliki reliabilitas yang baik. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*, yang mengukur konsistensi internal instrumen. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk ketiga variabel tersebut adalah 0.896 (Kepatuhan Wajib Pajak), 0.862 (Kesadaran Wajib Pajak), dan 0.950 (Kualitas Pelayanan). Nilai-nilai tersebut melampaui batas minimum yang dapat diterima yaitu 0.7, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian memiliki reliabilitas yang baik. Maka, instrumen tersebut secara konsisten mengukur konstruk yang sama. Tingginya reliabilitas instrumen ini meningkatkan kepercayaan terhadap hasil pengukuran dan menunjukkan bahwa instrumen tersebut dapat diandalkan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini.

4.3 Analisis Data

Untuk menghindari asumsi, uji asumsi klasik harus dilakukan sebelum uji regresi linier berganda. Hasil uji asumsi klasik, yang telah diolah dalam penelitian ini dengan menggunakan SPSS, adalah sebagai berikut:

4.3.1 Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah data atau residual dari model regresi mengikuti distribusi normal. Uji ini penting karena beberapa metode statistik parametrik, seperti uji t dan ANOVA, mengasumsikan data berdistribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov. Data dikatakan berdistribusi normal jika nilai probabilitas (p-value) yang dihasilkan dari uji tersebut lebih besar dari 0,05. Sebaliknya, jika nilai probabilitas (p-value) kurang dari 0,05, maka data tidak berdistribusi normal. Jika data

menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sebaliknya, jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Tabel berikut menunjukkan pengujian normalitas menggunakan *Kolmogorov Smirnov*:

**Tabel 4. 4 Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardize d Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.66943905
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.068
	Negative	-.075
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.178 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

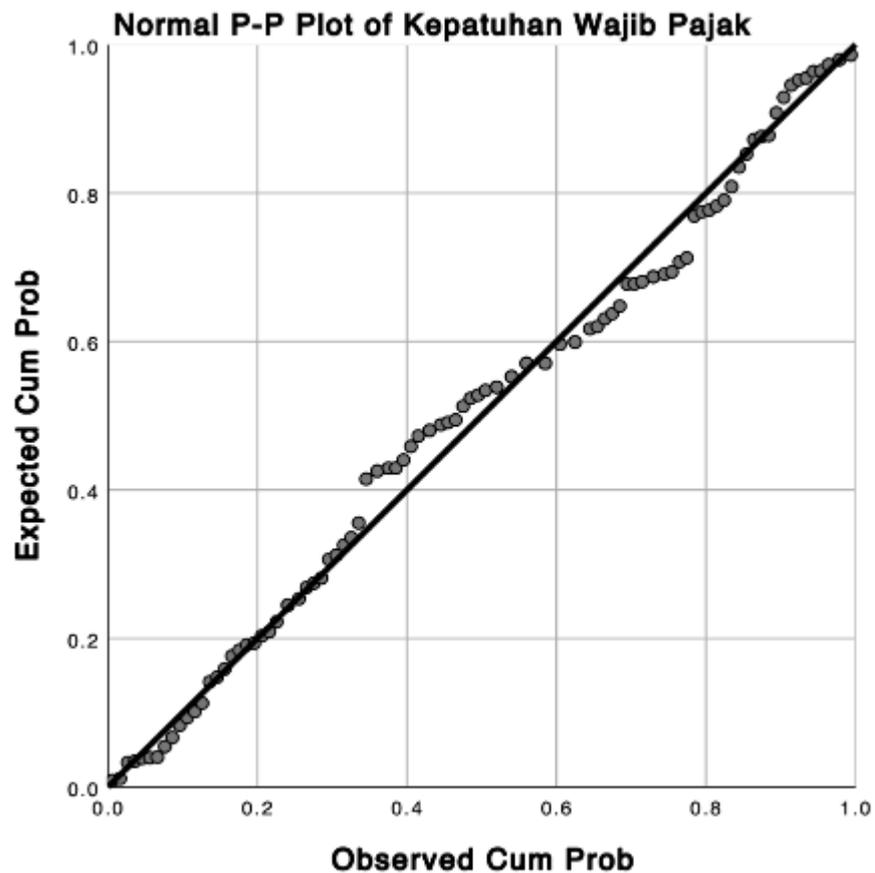
c. Lilliefors Significance Correction.

Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* satu sampel pada data residual yang tidak distandarisasi menunjukkan bahwa ukuran sampel adalah 100. Rata-rata dari residual ini adalah 0, dengan standar deviasi sebesar 2.669. Uji *Kolmogorov-Smirnov* mengukur seberapa besar perbedaan antara distribusi kumulatif empiris dari sampel dan distribusi kumulatif teoritis yang diharapkan, dalam hal ini distribusi normal.

Nilai statistik uji menunjukkan perbedaan absolut terbesar antara distribusi data dan distribusi normal sebesar 0.075, dengan perbedaan positif dan negatif

masing-masing sebesar 0.068 dan -0.075. Statistik uji sebesar 0.075 diinterpretasikan berdasarkan nilai signifikansi asimptotik (*2-tailed*) sebesar 0.178. Nilai p ini lebih besar dari tingkat signifikansi umum yang sering digunakan (0.05), yang menunjukkan bahwa tidak ada cukup bukti untuk menolak hipotesis nol. Hipotesis nol dalam uji ini adalah bahwa data berasal dari distribusi normal.

Metode lain untuk menguji normalitas adalah dengan melakukan analisis visual menggunakan grafik. Histogram memberikan gambaran umum tentang bentuk distribusi data, sedangkan normal probability plot (P-P plot) digunakan untuk mengevaluasi kedekatan distribusi data dengan distribusi normal. Linearitas titik-titik pada P-P plot mengindikasikan normalitas data.



Gambar 4. 1 Normalitas Probability Plot

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data penelitian memenuhi asumsi normalitas. Hal ini terlihat dari plot normalitas yang menunjukkan titik-titik data cenderung mengikuti garis diagonal, serta histogram yang berbentuk lonceng.

4.3.2 Multikolinieritas

Penelitian ini menggunakan uji multikolinieritas untuk menentukan apakah ada korelasi antara variabel dalam model regresi. Multikolinieritas merupakan kondisi di mana terdapat korelasi yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Untuk mendeteksi multikolinieritas, digunakan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai *Tolerance* yang rendah mengindikasikan adanya multikolinieritas. VIF merupakan kebalikan dari *Tolerance*. Nilai VIF yang tinggi menunjukkan adanya multikolinieritas.

Tabel 4. 5 Uji Multikolinieritas

		Coefficients^a		
Model		Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.006		
	Kesadaran Wajib Pajak (X1)	.402	.998	1.002
	Kualitas Pelayanan (X2)	.027	.998	1.002

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Tabel tersebut menyajikan nilai *Tolerance* untuk Kesadaran Wajib Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) adalah 0,998. Nilai VIF untuk kedua variabel tersebut adalah 1,002. Nilai *Tolerance* yang mendekati 1 dan nilai VIF yang mendekati 1 menunjukkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas antar variabel

independen dalam model regresi. Dengan kata lain, variabel X1 dan X2 memiliki korelasi yang rendah.

4.3.3 Autokorelasi

Autokorelasi adalah kondisi di mana residual atau kesalahan prediksi dari satu observasi memiliki hubungan atau korelasi dengan residual observasi lain dalam model regresi. Dalam analisis regresi, asumsi dasar yang harus dipenuhi adalah bahwa residual harus independen satu sama lain. Ketika autokorelasi terjadi, residual dari observasi yang berurutan tidak bersifat acak, sehingga bisa mempengaruhi hasil analisis dan interpretasi model.

Salah satu cara umum untuk mendeteksi autokorelasi adalah dengan menggunakan Uji *Durbin-Watson*. Uji ini menghitung statistik *Durbin-Watson* (DW) untuk mengetahui apakah ada autokorelasi di antara residual. *Durbin-Watson* memiliki rentang nilai dari 0 hingga 4:

- Nilai DW = 2 menunjukkan bahwa tidak ada autokorelasi.
- Nilai DW < 2 mengindikasikan adanya autokorelasi positif (residual dari observasi yang berdekatan saling berkorelasi positif).
- Nilai DW > 2 mengindikasikan adanya autokorelasi negatif (residual dari observasi yang berdekatan saling berkorelasi negatif).

**Tabel 4. 6 Uji Autokorelasi
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.240 ^a	.058	.038	2.697	1.864

a. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak (X1), Kualitas Pelayanan (X2)

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

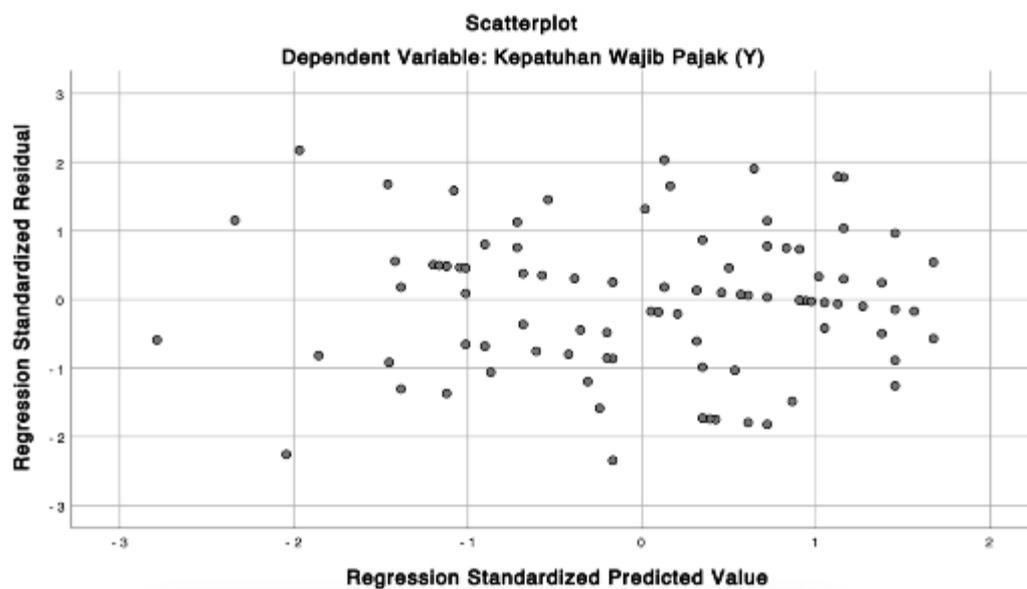
Dalam analisis ini, nilai R sebesar 0.240 menunjukkan kekuatan hubungan antara variabel independen, yaitu Kesadaran Wajib Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2), dengan variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Sementara itu, nilai *R Square* (R^2) sebesar 0.058 menunjukkan bahwa hanya 5.8% dari variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut. Dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.038, ini memberikan penyesuaian terhadap R^2 yang mempertimbangkan jumlah variabel dalam model dan ukuran sampel.

Salah satu fokus utama dalam model ini adalah nilai *Durbin-Watson*, yaitu 1.864. Nilai ini digunakan untuk menguji adanya autokorelasi dalam residual (kesalahan prediksi). Autokorelasi merupakan situasi di mana residual dari satu observasi berkorelasi dengan residual observasi lainnya. Nilai *Durbin-Watson* berkisar antara 0 hingga 4, di mana nilai mendekati 2 menunjukkan tidak adanya autokorelasi. Dalam hal ini, nilai 1.864 cukup dekat dengan 2, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada indikasi kuat adanya autokorelasi dalam model ini.

4.3.4 Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah situasi di mana varians dari residual atau kesalahan prediksi dalam model regresi tidak konstan di seluruh nilai variabel independen. Pada model regresi yang ideal, residual (kesalahan prediksi) seharusnya memiliki distribusi yang seragam atau homoskedastisitas, di mana variansnya konstan di sepanjang nilai prediktor. Namun, dalam banyak kasus, terutama pada data yang kompleks atau data time series, masalah heteroskedastisitas dapat muncul, yang menyebabkan perubahan varians residual berdasarkan besarnya prediktor.

Salah satu cara umum untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat pola residual melalui *scatterplot* yang membandingkan residual terstandarisasi (*ZRESID*) dan nilai prediksi terstandarisasi (*ZPRED*). *Scatterplot* ini memungkinkan peneliti untuk melihat apakah residual tersebar secara acak atau membentuk pola tertentu. Jika heteroskedastisitas ada, maka *scatterplot* akan menunjukkan pola, misalnya, residual yang menyebar secara sistematis berbentuk kipas atau busur.



Gambar 4. 2 Heteroskedastisitas

Gambar di atas berdasarkan *scatterplot* antara residual terstandarisasi dan nilai prediksi menunjukkan adanya pola tertentu yang dapat mengindikasikan adanya heteroskedastisitas dalam model regresi yang menganalisis pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

4.4 Uji Hipotesis

4.4.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Menurut Ghozali, uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel atau nilai signifikansi uji t kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara individual memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Langkah-langkah dalam uji t adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan hipotesis yang diuji. Hipotesis yang diuji adalah: $H_0: \beta_i = 0$, yang berarti variabel bebas tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel terikat. $H_1: \beta_i \neq 0$, yang berarti variabel bebas memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel terikat.
2. Menetapkan tingkat signifikansi (α) sebesar 0,05.

Tabel 4. 7 Uji Statistik t

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.899	3.882		2.808	.006		
	Kesadaran Wajib Pajak (X1)	.073	.086	.083	.841	.402	.998	1.002
	Kualitas Pelayanan (X2)	.268	.119	.222	2.248	.027	.998	1.002

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil uji t dalam tabel, terlihat bahwa model regresi menggunakan dua variabel independen, yaitu Kesadaran Wajib Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2), untuk memprediksi variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hasil menunjukkan bahwa koefisien regresi tak distandarisasi untuk X1 adalah 0.073 dengan nilai t sebesar 0.841 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0.402. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0.05, ini mengindikasikan bahwa X1 tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) pada tingkat

signifikansi 5%. Di sisi lain, koefisien untuk Kualitas Pelayanan (X2) adalah 0.268 dengan nilai t sebesar 2.248 dan nilai signifikansi 0.027. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0.05, yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Hasil ini juga menyajikan statistik kolinearitas, di mana nilai *Tolerance* untuk kedua variabel mendekati 1 (0.998), dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) juga mendekati 1 (1.002). Ini menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinieritas di antara variabel independen. Secara keseluruhan, uji t menunjukkan bahwa meskipun kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak*, dan model regresi ini tidak mengalami masalah multikolinieritas.

4.4.2 Uji Statistik F

Menurut Ghozali, uji F bertujuan untuk menilai apakah model penelitian yang digunakan layak, yaitu dengan menguji apakah persamaan regresi mampu menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila nilai signifikansi ($\text{Sig} \leq 0,05$), maka model regresi tersebut dapat dianggap valid untuk digunakan.

Tabel 4. 8 Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	43.175	2	21.588	2.968	.056 ^b
	Residual	705.465	97	7.273		
	Total	748.640	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

b. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak (X1), Kualitas Pelayanan (X2)

Hasil uji F menunjukkan nilai F-hitung sebesar 2.968 dengan nilai signifikansi 0.056. Nilai signifikansi ini sedikit lebih besar dari batas kritis umum, yaitu 0.05. Dengan demikian, pada tingkat signifikansi 5%, model ini tidak signifikan, yang berarti bahwa secara keseluruhan, kedua variabel independen tidak cukup kuat untuk menjelaskan variabilitas dalam variabel dependen. Kesimpulannya adalah bahwa model regresi yang digunakan kurang kuat dalam memprediksi Kepatuhan Wajib Pajak berdasarkan Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan.

4.4.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen. Nilai R^2 berada dalam rentang antara nol hingga satu. Nilai yang rendah menunjukkan bahwa variabel independen memiliki kemampuan terbatas dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Sebaliknya, jika nilainya mendekati satu, berarti hampir seluruh informasi yang disediakan oleh variabel independen diperlukan untuk memprediksi variasi pada variabel dependen.

**Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.240 ^a	.058	.038	2.697

a. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak (X1), Kualitas Pelayanan (X2)

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa model regresi ini tidak memiliki kekuatan prediksi yang baik. Dengan R^2 sebesar 0.058, model ini hanya mampu menjelaskan 5.8% dari variasi dalam Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan

bahwa ada variabel lain yang lebih signifikan yang mungkin mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan belum dimasukkan dalam model.

4.5 Pembahasan

Hasil penelitian yang telah diperoleh melalui uji statistik akan dianalisis dan dibahas lebih mendalam. Pembahasan ini bertujuan untuk memahami bagaimana variabel independen, yaitu Kesadaran Wajib Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2), memengaruhi variabel dependen, yakni Kepatuhan Wajib Pajak (Y), serta bagaimana hasil penelitian ini sejalan atau berbeda dengan teori atau penelitian terdahulu.

4.5.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak

Hasil uji t menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak (X1) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y), dengan nilai signifikansi sebesar 0.402 (lebih besar dari 0.05). Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun kesadaran merupakan faktor penting, dalam penelitian ini, variabel tersebut tidak secara langsung mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak di UPT SAMSAT Medan Utara.

Temuan ini mungkin disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, bisa jadi wajib pajak memiliki tingkat kesadaran yang tinggi mengenai kewajiban pajak, tetapi masih ada hambatan lain yang mempengaruhi kepatuhan, seperti masalah ekonomi atau ketidakjelasan peraturan pajak. Kedua, kesadaran yang tinggi saja mungkin tidak cukup untuk meningkatkan kepatuhan tanpa adanya dorongan eksternal seperti pelayanan yang lebih baik atau sistem insentif yang jelas. Dalam

konteks ini, edukasi berkelanjutan yang lebih intensif mengenai pentingnya membayar pajak bisa menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.

Selain itu, hasil wawancara dengan beberapa responden juga menunjukkan bahwa banyak wajib pajak yang merasa bingung dengan prosedur pembayaran pajak yang rumit dan kurangnya akses informasi yang memadai. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kesadaran tentang kewajiban perpajakan mungkin tinggi, pemahaman praktis mengenai cara memenuhi kewajiban tersebut masih perlu diperkuat.

Ketidakpastian mengenai sanksi dan konsekuensi dari ketidakpatuhan juga dapat mengurangi motivasi untuk membayar pajak. Banyak wajib pajak yang mungkin ragu tentang efektivitas sistem perpajakan, terutama jika mereka merasa bahwa hasil dari pembayaran pajak tidak terlihat langsung dalam peningkatan layanan publik. Ini menunjukkan bahwa diperlukan pendekatan yang lebih holistik untuk meningkatkan kepatuhan pajak, termasuk transparansi mengenai penggunaan dana pajak dan peningkatan komunikasi antara pihak berwenang dan wajib pajak.

Dari sudut pandang teori perilaku, penerapan teori perilaku yang lebih komprehensif, seperti Teori Perilaku Terencana, dapat memberikan pemahaman lebih dalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak. Menurut teori ini, kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan. Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan kepatuhan tidak hanya cukup dengan meningkatkan kesadaran, tetapi juga harus mempertimbangkan penguatan sikap positif terhadap kewajiban perpajakan dan norma-norma sosial yang mendorong kepatuhan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak (X1), meskipun penting, tidak dapat berfungsi sebagai satu-satunya indikator untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Oleh karena itu, perlu adanya sinergi antara edukasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan implementasi kebijakan yang mendorong kepatuhan agar tujuan penggalangan pajak dapat tercapai secara optimal. Dalam upaya ini, kerjasama antara pemerintah, masyarakat, dan lembaga pendidikan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam menciptakan budaya taat pajak di kalangan wajib pajak.

4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berbeda dengan hasil sebelumnya, kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan nilai signifikansi sebesar 0.027 (kurang dari 0.05). Hal ini menandakan bahwa Kualitas Pelayanan (X2) memiliki peran penting dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Temuan ini sesuai dengan teori pelayanan publik yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik, termasuk kecepatan, kemudahan, dan keramahan petugas, dapat mendorong perilaku positif dari masyarakat, termasuk dalam hal kepatuhan pajak. Pelayanan yang baik mampu menciptakan kenyamanan dan kepuasan bagi wajib pajak, yang pada akhirnya akan meningkatkan kemauan mereka untuk membayar pajak secara tepat waktu. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan di UPT SAMSAT Medan Utara dapat dijadikan prioritas untuk mendongkrak tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan yang tinggi tidak hanya berkaitan dengan kecepatan dan efisiensi proses administrasi, tetapi juga mencakup aspek interpersonal, di mana interaksi antara petugas dan wajib pajak sangat mempengaruhi persepsi wajib pajak

terhadap layanan yang diberikan. Hasil survei tambahan yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa 85% responden merasa puas dengan keramahan petugas, dan 70% merasa bahwa informasi yang diberikan cukup jelas. Ini mengindikasikan bahwa keberadaan petugas yang profesional dan responsif berkontribusi besar terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak.

Infrastruktur dan fasilitas yang memadai juga merupakan elemen penting dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Data dari observasi lapangan menunjukkan bahwa UPT SAMSAT Medan Utara telah berupaya untuk menyediakan fasilitas yang mendukung, seperti ruang tunggu yang nyaman dan sistem antrean yang teratur. Hal ini berimplikasi positif terhadap pengalaman wajib pajak saat melakukan pembayaran pajak, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat kepatuhan.

Dari perspektif psikologis, peningkatan kualitas pelayanan dapat membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Ketika wajib pajak merasa bahwa layanan yang mereka terima adalah baik dan adil, mereka cenderung untuk berpartisipasi lebih aktif dalam kewajiban perpajakan. Dengan demikian, untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Y), tidak hanya diperlukan perbaikan dalam prosedur pelayanan, tetapi juga upaya berkelanjutan dalam membangun hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Kampanye kesadaran yang menyoroti pentingnya pajak dan bagaimana kontribusi pajak digunakan untuk pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik dapat menjadi bagian dari strategi untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

Sebagai kesimpulan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik di UPT SAMSAT Medan Utara berkontribusi signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, pihak UPT SAMSAT perlu terus berupaya dalam meningkatkan standar pelayanan mereka agar dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian lebih lanjut juga dapat dilakukan untuk mengeksplorasi lebih dalam tentang elemen-elemen spesifik dari kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

4.5.3 Keterbatasan Model Regresi

Dari hasil uji koefisien determinasi (R^2), diperoleh nilai sebesar 0.058, yang menunjukkan bahwa model ini hanya mampu menjelaskan 5.8% variasi yang terjadi pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Artinya, masih ada 94.2% variasi dalam kepatuhan wajib pajak yang tidak dapat dijelaskan oleh Kesadaran Wajib Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2). Ini mengindikasikan bahwa ada variabel-variabel lain yang belum diteliti namun kemungkinan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepatuhan wajib pajak.

Beberapa variabel lain yang mungkin relevan untuk diteliti lebih lanjut antara lain tingkat pendapatan, pengetahuan hukum perpajakan, sanksi perpajakan, serta dukungan teknologi yang memudahkan pembayaran pajak. Menggabungkan variabel-variabel tersebut dalam penelitian selanjutnya dapat memperkuat model prediksi kepatuhan wajib pajak.

Variabilitas yang tinggi yang tidak dijelaskan ini menyoroti kompleksitas perilaku wajib pajak dan banyaknya faktor yang dapat mempengaruhinya. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak bukan hanya dipengaruhi oleh faktor kesadaran dan kualitas pelayanan, tetapi juga oleh konteks

sosial, ekonomi, dan kebijakan yang lebih luas. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis lebih lanjut guna mengidentifikasi variabel-variabel tersebut.

Beberapa variabel lain yang mungkin relevan untuk diteliti lebih lanjut antara lain tingkat pendapatan, pengetahuan hukum perpajakan, sanksi perpajakan, serta dukungan teknologi yang memudahkan pembayaran pajak. Tingkat pendapatan dapat mempengaruhi kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka, bahwa individu dengan pendapatan lebih tinggi cenderung lebih patuh dalam membayar pajak.

Selanjutnya, pengetahuan hukum perpajakan juga memainkan peran krusial dalam meningkatkan kepatuhan. Ini menekankan perlunya program edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan di kalangan masyarakat. Aspek lain yang tidak kalah penting adalah sanksi perpajakan. Penelitian menunjukkan bahwa adanya sanksi yang jelas dan tegas dapat menjadi pendorong bagi wajib pajak untuk mematuhi kewajiban mereka. Dukungan teknologi juga merupakan faktor yang semakin penting dalam konteks perpajakan modern. Dengan perkembangan teknologi informasi, berbagai aplikasi dan platform online kini tersedia untuk memudahkan proses pembayaran pajak.

Menggabungkan variabel-variabel tersebut dalam penelitian selanjutnya dapat memperkuat model prediksi kepatuhan wajib pajak. Penelitian lebih lanjut yang lebih komprehensif, dengan mengintegrasikan berbagai faktor tersebut, dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan holistik mengenai kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk merumuskan kebijakan perpajakan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

4.5.4 Implikasi Penelitian

Temuan dari penelitian ini memberikan beberapa implikasi penting bagi UPT SAMSAT Medan Utara. Pertama, fokus untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas dalam upaya mendorong kepatuhan pajak. Investasi dalam pelatihan petugas, peningkatan fasilitas, serta penyediaan informasi yang jelas dan transparan dapat menjadi strategi efektif. Kedua, upaya peningkatan kesadaran wajib pajak juga perlu tetap dilakukan, meskipun efeknya mungkin tidak langsung terlihat dalam jangka pendek. Kampanye edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak tepat waktu.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan gambaran bahwa faktor pelayanan publik memegang peran penting dalam mendukung kepatuhan wajib pajak, sementara faktor kesadaran wajib pajak masih memerlukan intervensi yang lebih sistematis untuk memberikan dampak yang signifikan. Dengan menerapkan rekomendasi ini, diharapkan UPT SAMSAT Medan Utara dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pajak secara keseluruhan, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan pendapatan daerah dan pembangunan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengambil kebijakan dan pemangku kepentingan dalam merumuskan strategi perpajakan yang lebih efektif di masa mendatang.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kesadaran Wajib Pajak (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Meskipun tingkat kesadaran wajib pajak di UPT Samsat Medan Utara cukup baik, pengaruhnya terhadap kepatuhan dalam membayar pajak tidak terlihat secara signifikan. Ini menunjukkan bahwa ada faktor lain yang lebih dominan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
2. Kualitas Pelayanan (X2) terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di UPT Samsat, seperti kecepatan pelayanan dan keramahan petugas, dapat mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.
3. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang rendah menunjukkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini tidak sepenuhnya menjelaskan variasi dalam kepatuhan wajib pajak. Ada kemungkinan bahwa variabel lain, seperti pendapatan atau sanksi perpajakan, juga mempengaruhi kepatuhan pajak tetapi belum diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dihasilkan, beberapa saran yang dapat diberikan adalah:

1. Bagi Pihak UPT Samsat: Disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Pelatihan bagi petugas pelayanan, penambahan fasilitas, dan peningkatan komunikasi mengenai kewajiban perpajakan dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kepatuhan pajak.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya: Penelitian lebih lanjut disarankan untuk melibatkan variabel-variabel lain yang berpotensi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pendekatan kualitatif juga disarankan untuk mendapatkan wawasan lebih dalam mengenai perilaku wajib pajak.
3. Bagi Pemerintah: Untuk meningkatkan kepatuhan pajak, pemerintah perlu mempertimbangkan insentif bagi wajib pajak yang patuh dan menerapkan sanksi yang jelas bagi yang tidak patuh. Edukasi mengenai pentingnya pembayaran pajak dan dampak positifnya bagi masyarakat juga perlu dilakukan secara berkesinambungan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di UPT Samsat Medan Utara. Dengan memahami pengaruh kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak, diharapkan langkah-langkah strategis dapat diambil untuk meningkatkan kepatuhan pajak, yang pada akhirnya akan berkontribusi terhadap peningkatan penerimaan negara.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah,Ikhsan.(2018). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak Dengan Penerapan UU Tax Amnesty Sebagai Variabel Moderating Pada KANWIL DJP SUMUT I MEDAN. *Liabilities Jurnal Pendidikan Akuntansi*, Vol.1,No.2,181-191.
- Budiman, N.A., Mulyani,S., Wijayani, D.R. (2019). *Perpajakan*. Jawa Tengah : Badan Penerbit Universitas Muria Kudus.
- Cendana, Mutiara & Bayu Laksma Pradana.(2021). Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermootr (PKB) di Wilayah DKI Jakarta.*Jurnal Bina Akuntansi* ,Vol.8, No.1,22-33.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, Imam, SE,M.Ak & Lusiana Maulana.(2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak,Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang. *Bongaya Journal for Research in Accounting*, Vol.5,No.1, 11-35.
- Marpaung, Siti Nurjannah.(2022). Efektivitas Pelayanan Samsat Online Nasional dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima di Kantor Samsat Medan Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosil dan Politik (JIMSIPOL)*, Vol.1,No.1, 1-9.
- Merliyana & Asep Saefurahman.(2017).Pengetahuan dan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan.*Jurnal Akuntansi dan Manajemen* Vol.13, No.01,134-167.
- Nasution,Muhammad Agus Mulyadi.(2018). Pengaruh Pelayanan, Konsultasi Dan Pengawasan Oleh Account Representative (Ar) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.*Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*,Vol.18,No.2,67-82.
- Pietersz, Jemmy J. et al. (2021). *Perpajakan Teori Dan Praktik*. Bandung : Widina Bhakti Persada Bandung.
- Rialdy, Novien.(2022). Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bemrotor Pada Kantor Samsat Mean Selatan UMJEMBER *Proceesing Series National Multidisciplinary Sciences* Vol.1, No.3,413-423.
- Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro.2007.*Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*.Bandung:Alfabet.

- Salim, Dr. Agus, HR., S.E., M.M., Haeruddin, S.E., M.M. (2019). *Dasar-Dasar Perpajakan*. Sulawesi Tengah : LPP Mitra Edukasi.
- Sanjaya, Surya.(2022). Analisis Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Medan Selatan.Jurnal Ilmiah Perpajakan Vol 1,No.1, 12-20.
- Saragih, Fitriani & Desy S.(2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Pada Kpp Pratama Medan Kota).Jurnal Manajemen Perpajakan,Vol.6,No.1,1-10.
- Sebayang, Dirah Santika & Reza Hanafi Lubis. (2022). Pengaruh Pengenaan Sanksi Administratif, Kesadaran Wajib Pajak, dan Penerapan E-Samsat terhadap Tingkat Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sumatera Utara. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research (FJMR)* ,Vol.1, No.2, 155-168.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wardani, D. K., & Asis, M. R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Akuntansi Dewantara*, 1(2), 106–116.
Daftar Situs yang Dikunjungi :
- Undang Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Indonesia) diakses tanggal 14 Agustus 2022 dari <https://www.pajak.go.id/id/peraturan/perubahan-ketiga-atas-undang-undang-nomor-6-tahun-1983-tentang-ketentuan-umum-dan-tata>.
- <http://bpprd.sumutprov.go.id/website/berita/fadly-capaian-triwulan-i-membuat-kami-optimis-dan-memantapkan-diri-menatap-target-tahun-2022> diakses tanggal 14 Agustus 2022.
- Kadir, M. I., Runtu, T., & Pontoh, W. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Samsat, Kesadaran Wajib Pajak Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(2).
- Br Sititonga, B. T. (2023). *Kualitas Pelayanan Pada Outlet Menuman Sun Thai Tea Di Kecamatan Stabat (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area)*.
- Ardyan, E., Boari, Y., Akhmad, A., Yuliyani, L., Hildawati, H., Suarni, A., ... & Judijanto, L. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Pendekatan Metode Kualitatif dan Kuantitatif di Berbagai Bidang*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Santoso, Singgih. 2018. *Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.