

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA  
KANTOR UPT MEDAN UTARA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**N A M A : HADINATA MAHAPUTRA S**  
**N P M : 1405170044**  
**PROGRAM STUDI : AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2018**



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

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

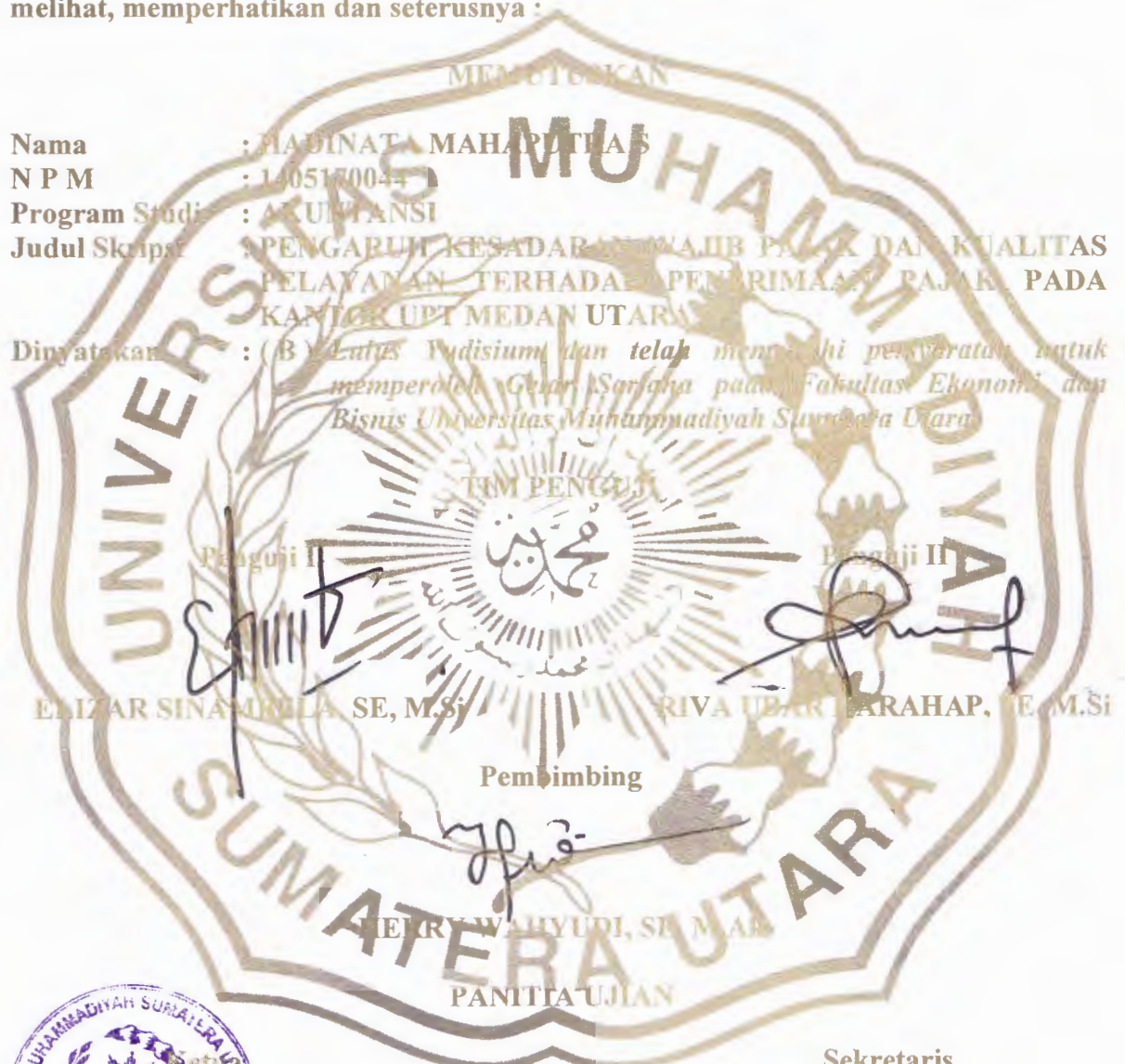
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 16 Oktober 2018, pukul 14.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya :

**Nama** : HADINATA MAHAPUTRA  
**N P M** : 1405170044  
**Program Studi** : AKUNTANSI  
**Judul Skripsi** : PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA KANTOR UPT MEDAN UTARA

**Dinyatakan** : (B) *Lulus* *Padisium* dan telah menandatangani pernyataan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara



Penguji I

Penguji II

ELIZAR SINAMBELA, SE, M.Si

RIVA UBARI HARAHAP, SE, M.Si

Pembimbing

HERY WAHYUDI, SE, M.Ak

PANITIA UJIAN

Sekretaris



H. JANURI, SE, MM, M.Si

ADE GUNAWAN, SE, M.Si



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama Lengkap : HADINATA MAHAPUTRA S  
N.P.M : 1405170044  
Program Studi : AKUNTANSI  
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
Judul Skripsi : PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENERIMAAN  
PAJAK PADA KANTOR UPT MEDAN UTARA.

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Oktober 2018

Pembimbing Skripsi

(HERRY WAHYUDI, SE, M.Ak)

Diketahui/Disetujui  
Oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

(FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si)

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



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





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : HADINATA MAHAPUTRA S  
N.P.M : 1405170044  
Program Studi : AKUNTANSI  
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
Judul Skripsi : PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA KANTOR UPT MEDAN UTARA.

Tanggal	Deskripsi Bimbingan Skripsi	Paraf	Keterangan
26/9-2018	Lihat pedoman skripsi FEP UMSU	/	
	- Perbaiki penulisan	/	
3/10-2018	Sesuaikan Bab IV dan Bab V sesuai dengan Tujuan dan Rumusan Masalah	/	
	- Perbaiki Daftar Pustaka	/	
5/10-2018	Perbaiki cara penulisan Bab 8 disesuaikan dengan Rumusan masalah	/	
11/10-2018	Ac ditangguh ke Sidney Mega trip ke Jember		

Medan, Oktober 2018  
Diketahui /Disetujui  
Ketua Program Studi Akuntansi

Pembimbing Skripsi

HERRY WAHYUDI, SE, M.Ak

FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si

## SURAT PERNYATAAN PENELITIAN SKRIPSI

Nama : Hadinata Mahaputra S  
NPM : 1405170044  
Jurusan : Akuntansi  
Konsentrasi : Perpajakan  
Judul Skripsi : PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA KANTOR UPT MEDAN UTARA

Dengan ini saya menyatakan bahwa benar saya memperoleh data penelitian dari data dokumentasi **Pada Kantor UPT Medan Utara**. Dan apabila dikemudian hari data – data dalam skripsi ini salah dan merupakan **plagiat** atau karya orang lain maka dengan ini saya bersedia menerima sanksi akademik.

Demikianlah Pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya dan penuh kesadaran, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, November 2018

Pembuat Pernyataan

  
Hadinata Mahaputra S

# **PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENERIMAAN PAJAK PADA KANTOR UPT MEDAN UTARA**

**Oleh: Hadinata Mahaputra S**

## **ABSTRAK**

Pajak Kendaraan Bermotor dipandang sebagai salah satu sumber pendapatan daerah yang penting karena besaran penerimaan yang diperoleh dari Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar bagi Sumatera Utara. Pentingnya Pajak Kendaraan Bermotor sebagai sumber penerimaan daerah harusnya mampu dimaksimalkan agar Pendapatan Asli Daerah Sumatera Utara pun meningkat. Peningkatan penerimaan daerah tentu akan memberikan efek bagi pelaksanaan pembangunan di daerah tersebut. Dalam upaya meningkatkan penerimaan daerah melalui Pajak Kendaraan Bermotor, pemerintah perlu memperhatikan para wajib pajak karena besar kecilnya penerimaan pajak tergantung dari taat tidaknya para wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode asosiatif yaitu metode yang digunakan untuk mengkaji dan menjelaskan bagaimana suatu variabel independen mempengaruhi variabel dependen, populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak di Kantor Samsat Medan Utara yang berjumlah 56 orang dan sampel penelitian ini berjumlah 56 orang wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak di Kantor Samsat Medan Utara. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan angket/kuesioner dan observasi di lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hasil t-hitung untuk kesadaran wajib pajak sebesar 5.768 dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  1.674 dan hasil t-hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 5.632 dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  1.674, dari hasil perhitungan tersebut maka diperoleh kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak di Kantor UPT Medan Utara. Sedangkan hasil perhitungan uji simultan diperoleh nilai F-hitung 147.294 dengan tingkat signifikansi 0.000 sedangkan nilai F tabel pada alpha 5% adalah 3.17. oleh karena itu F-hitung > F-tabel dan tingkat signifikansinya  $0.000 < 0.05$  menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak.

**Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Penerimaan Pajak**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa menganugerahkan rahmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, keselamatan, dan kelapangan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW keluarga dan para sahabatnya serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyusun skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor UPT Medan Utara”**.

Dalam menulis skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan buku-buku serta sumber informasi yang relevan. Namun, berkat bantuan dan motivasi baik dosen, teman-teman, serta keluarga sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebaik mungkin, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada kedua orang tuaku tersayang Ayah **Masa Sihombing, SH** dan Ibu **Hayati** yang paling hebat yang telah mendidik dan membimbing penulis dengan kasih sayang serta memberikan dorongan moril, materi, dan spiritual. Terima kasih atas perhatian dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.

Tidak lupa juga penulis ucapkan terima kasih kepada nama-nama di bawah ini:

1. Bapak Dr. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak H. Januri, SE, MM, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Ade Gunawan, SE, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Fitriani Saragih, SE, M.Si Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Zulia Hanum, SE, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Herry Wahyudi, SE, M.Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, saran, dan bimbingan, bantuan dan petunjuk dalam perkuliahan serta menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi, terima kasih atas motivasi yang diberikan selama ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh staf pegawai biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Buat seluruh keluarga dan teman-teman yang telah banyak memberikan bantuan menyelesaikan penulisan skripsi.



Akhir kata semoga kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.  
Atas perhatian yang telah diberikan kepada semua pihak penulis ucapkan banyak  
terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum wr. wb.*

Medan, Oktober 2018

Penulis

**HADINATA MAHAPUTRA S**  
**NPM. 1405170044**

## DAFTAR ISI

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Manfaat Penelitian.....	8

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kesadaran Wajib Pajak.....	10
1. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak.....	10
2. Indikator Kesadaran Pajak.....	11
B. Kualitas Pelayanan.....	12
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	15
3. Bentuk Kualitas Pelayanan.....	16
4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
C. Penerimaan Pajak.....	20
D. Pajak.....	21
1. Pengertian Pajak.....	21
2. Subjek Pajak.....	22
3. Fungsi Pajak.....	24
4. Ciri Pajak.....	24
5. Jenis Pajak.....	25
6. Asas Pemungutan Pajak.....	26
7. Sistem Pemungutan Pajak.....	27
8. Syarat Pemungutan Pajak.....	27
E. Pajak Daerah.....	29
F. Pajak Kendaraan Bermotor.....	30
G. Penelitian Terdahulu.....	31

H. Kerangka Konseptual.....	32
I. Hipotesis.....	34

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian .....	36
B. Definisi Konsep.....	36
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	38
D. Populasi dan Sampel .....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Teknik Analisis Data.....	40
G. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	44

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Penyajian Data .....	50
1. Karakteristik Responden .....	51
B. Deskripsi Variabel.....	54
1. Kesadaran Wajib Pajak .....	54
2. Kualitas Pelayanan .....	56
3. Penerimaan Pajak.....	58
C. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	60
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak.....	61
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	62
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Penerimaan Pajak .....	64
D. Uji Asumsi Klasik .....	65
1. Uji Normalitas.....	65
2. Uji Heterokedastisitas .....	66
3. Uji Multikolineritas .....	67
E. Analisis Regresi Linear Berganda.....	69
F. Pengujian Hipotesis.....	70
1. Uji-T.....	70
2. Uji-F.....	72
3. Koefisien Determinasi.....	72

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	74
B. Saran.....	75

**DAFTAR PUSTAKA**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Daftar Penerimaan PKB Samsat Medan Utara .....	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3.1. Defenisi Operasional.....	37
Tabel 3.2. Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	53
Tabel 4.4. Distribusi Jawaban Responden Kesadaran Wajib Pajak.....	54
Tabel 4.5. Distribusi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4.6. Distribusi Jawaban Responden Penerimaan Pajak.....	58
Tabel 4.7. Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak.....	61
Tabel 4.8. Hasil Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak .....	62
Tabel 4.9. Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	62
Tabel 4.10. Hasil Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	63
Tabel 4.11. Uji Validitas Penerimaan Pajak .....	64
Tabel 4.12. Hasil Reliabilitas Penerimaan Pajak .....	65
Tabel 4.13. Uji Multikolineritas.....	68
Tabel 4.14. Hasil Regresi Linear Berganda .....	69
Tabel 4.15. Hasil Uji-T .....	70
Tabel 4.16. Hasil Uji-F.....	72
Tabel 4.17. Hasil Koefisien Determinasi .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual .....	34
Gambar 4.1. Uji Normalitas .....	66
Gambar 4.2. Uji Heterokedastisitas .....	67

## **DAFTAR TABEL**

Tabel I-I Daftar Target dan Realisasi BBN-KB.....	5
Tabel II-I Penelitian Terdahulu.....	27

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam era modern seperti sekarang ini, dibutuhkan upaya agar dapat menyesuaikan dengan perkembangan yang terjadi saat ini. Perkembangan ini memberikan dampak bagi kehidupan, baik itu kehidupan masyarakat maupun kehidupan bernegara. Pemerintah perlu mengambil sisi positif dalam perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan. Pemerintah perlu menciptakan pembangunan yang berdaya guna untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Saat ini pemerintah sedang gencar melakukan pembangunan di berbagai sektor guna menunjang terciptanya kesejahteraan rakyat yang dicita-citakan oleh pemerintah.

Salah satu perkembangan yang terjadi di Indonesia adalah pemberian otonomi daerah bagi setiap daerah di Indonesia. Hal tersebut diatur dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam pelaksanaan otonomi daerah, salah satu kewajiban daerah yaitu berusaha meningkatkan Pendapatan Asli Daerah agar dapat menunjang penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Pendapatan Asli Daerah merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan dan kemandirian suatu daerah. Untuk memperoleh Pendapatan Asli Daerah yang maksimal, sumber-sumber penerimaan daerah perlu di tingkatkan secara efisien dan efektif.



Sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) sendiri telah tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 baik berupa pajak daerah, retribusi daerah, hasil perusahaan dan kekayaan daerah serta lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang sah. Pendapatan Asli Daerah dapat diperoleh dari beberapa sumber yang sah, salah satunya yaitu Pajak Daerah. Pajak daerah adalah iuran yang dipungut oleh pemerintah daerah berdasarkan Undang-Undang dan Peraturan Daerah, sehingga dapat dipaksakan, dengan mendapat balas jasa secara langsung. Bagi suatu daerah, pajak adalah salah satu sumber penerimaan penting yang akan digunakan untuk membiayai pembangunan daerah. Menurut Siahaan (2010:7) Pajak Daerah merupakan pungutan dari masyarakat oleh Negara (Pemerintah) berdasarkan undang-undang yang bersifat dapat dipaksakan dan terhutang oleh wajib membayarnya (wajib pajak), dengan tidak mendapat prestasi kembali (kontra prestasi/balas jasa) secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Sumber Pendapatan Asli Daerah yang berasal dari kontribusi penerimaan Pajak Daerah yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah. Pemberian kewenangan dalam pengelolaan Pajak Daerah merupakan efek dari pemberian otonomi pada daerah. Salah satu Pajak Daerah yaitu Pajak Kendaraan Bermotor, menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2001 Tentang Pajak Daerah Republik Indonesia, pajak kendaraan bermotor yang disingkat dengan PKB adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih.

Pajak Kendaraan Bermotor dipandang sebagai salah satu sumber pendapatan daerah yang penting karena besaran penerimaan yang diperoleh dari Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar bagi Sumatera Utara. Pentingnya Pajak Kendaraan Bermotor sebagai sumber penerimaan daerah harusnya mampu dimaksimalkan agar Pendapatan Asli Daerah Sumatera Utara pun meningkat. Peningkatan penerimaan daerah tentu akan memberikan efek bagi pelaksanaan pembangunan di daerah tersebut.

Dalam upaya meningkatkan penerimaan daerah melalui Pajak Kendaraan Bermotor, pemerintah perlu memperhatikan para wajib pajak karena besar kecilnya penerimaan pajak tergantung dari taat tidaknya para wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sebagai salah satu proses kebijakan tentu pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor pun menghadapi kendala serta masalah yang dapat mengganggu terciptanya penerimaan yang maksimal dari sektor pajak serta peran dan kinerja dari instansi terkait pun memberikan dampak bagi terciptanya penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor yang maksimal. Dalam hal ini pihak UPT Samsat Medan Utara perlu memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak agar para wajib pajak pun merasa terlayani sehingga tumbuh kesadaran dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk menilai baik buruknya kinerja yang pegawai tunjukkan terutama menjalankan prosedur yang berlaku, dapat dilihat dari tabel di bawah ini mengenai jumlah target dan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dari tahun 2013-2017, berikut :

**Tabel 1.1**

**Daftar Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor UPT Samsat Medan Utara  
Tahun 2013 s/d 2017**

No	Tahun	Jumlah Kendaraan	Jumlah Penerimaan PKB (dalam Rupiah)
1	2013	652.826	695.804.451.274
2	2014	687.022	790.770.360.690
3	2015	607.989	758.037.869.820
4	2016	583.273	811.288.261.986
5	2017	638.232	969.666.337.952

Sumber: Kantor Samsat UPT Medan Utara

Berdasarkan data realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor selalu diatas target yang ditentukan oleh pihak Samsat Medan Utara walaupun secara besaran pajak yang diterima mengalami fluktuasi. Misalnya pada tahun 2013 besaran penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor sebesar Rp. 695.804.451.274 dan di tahun berikutnya yakni tahun 2014 mengalami peningkatan menjadi Rp. 790.770.360.690. Selanjutnya pada tahun 2015 penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor mengalami penurunan menjadi Rp. 758.037.869.820 hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Herryanto dan Toly (2013) yang menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif secara parsial terhadap penerimaan pajak hal ini dikarenakan menurunnya jumlah wajib pajak yang membayar kewajiban Pajak Kendaraan Bermotornya sehingga penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Samsat Medan Utara mengalami penurunan di tahun 2015 akan tetapi pada tahun 2016 penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor meningkat menjadi Rp. 811.288.261.986 kemudian pada tahun 2017 besaran pajak yang diterima mengalami peningkatan yang cukup signifikan menjadi Rp. 969.666.337.952.

Dari besaran penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor diatas dapat disimpulkan bahwa UPT Samsat Medan Utara masih mengalami hambatan-hambatan dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. Walaupun penerimaan selalu melebihi target tetapi besaran pajak yang diterima mengalami kenaikan dan penurunan, hal ini menggambarkan adanya hambatan yang dihadapi oleh UPT Samsat Medan Utara dalam meningkatkan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor secara berkesinambungan.

Permasalahan yang dihadapi oleh UPT Medan Utara bersumber dari internal dan eksternal dari UPT Samsat Medan Utara, dari internal UPT Medan Utara sendiri keterbatasan sumber daya manusia dan kompetensi para pegawai memberikan dampak negatif dalam upaya meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Keterbatasan sumber daya manusia terutama pada saat ramai para wajib pajak yang ingin melaksanakan kewajibannya selain itu kurangnya kompetensi yang dimiliki dari para petugas di UPT Samsat Medan Utara menghambat terciptanya pelayanan prima kepada para wajib pajak. Kualitas pelayanan memberi efek yang cukup signifikan terhadap baik tidaknya penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Samsat Medan Utara karena jika pelayanan yang diberikan baik maka para wajib pajak pun akan tergerak untuk melakukan pembayaran kewajibannya, hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Fernando dkk (2015) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pajak terbukti secara signifikan positif mempengaruhi penerimaan pajak.

Selain itu kurangnya sumber daya manusia dan fasilitas dalam melaksanakan penagihan pajak. Meningkatnya pertumbuhan kendaraan bermotor tidak diimbangi dengan penambahan jumlah petugas penagih pajak dan perbaikan



fasilitas sehingga ini memperlambat penagihan pajak kendaraan bermotor yang tertunggak dan berakibat pada penerimaan pajak itu sendiri. Sedangkan dari sisi eksternal, rendahnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pajak bagi keuangan suatu daerah. Rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar kewajiban pajaknya merupakan masalah utama yang dihadapi oleh UPT Samsat Medan Utara. Masyarakat dalam hal ini para wajib pajak tidak rutin membayar pajaknya setiap tahun hal ini yang menjadi kesulitan tersendiri bagi UPT Samsat Medan Utara dan menghambat penerimaan pajak di daerah tersebut. Kesadaran serta kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak menjadi tanggung jawabnya merupakan hal yang perlu di perbaiki ke depannya.

Selain itu baik tidaknya pelayanan yang diberikan pun memberi pengaruh pada kesediaan wajib pajak dalam membayar kewajibannya. Menurut Sapriadi (2013:74), kualitas pelayanan pajak adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh UPT Samsat Medan Utara tentu wajib pajak pun akan merasa puas dan hal ini membantu dalam upaya menciptakan kualitas pelayanan prima sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dan kesadaran dari masyarakat yang tentu akan memberikan efek pada penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

Kesadaran wajib pajak merupakan sikap/perilaku dari wajib pajak yang memiliki tanggung jawab dalam hal perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Agar target penerimaan pajak tercapai, kesadaran dan kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan merupakan hal penting yang harus ditingkatkan ke depannya. Kesadaran wajib pajak adalah masalah penting,

karena jika wajib pajak tidak sadar dan paham akan tanggung jawabnya maka akan menimbulkan sikap tidak peduli dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya menyebabkan penerimaan pajak akan berkurang. UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan menyatakan wajib pajak yang patuh dilihat dari: kepatuhan dalam mendaftarkan diri, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang dan tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana (dalam Puspita, 2014). Wajib Pajak yang patuh terhadap kewajiban perpajakannya diharapkan mampu meningkatkan penerimaan pajak.

Selain itu masih banyak masyarakat yang belum memahami mekanisme pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini pun membuat masyarakat kesulitan ketika akan membayar kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu permasalahan yang dihadapi oleh UPT Samsat Medan Utara perlu mencari jalan keluar dari masalah tersebut. Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka penulis tertarik memilih judul: **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor UPT Samsat Medan Utara”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat diidentifikasi beberapa masalah yang ditemui, yaitu :

1. Rendahnya kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya sehingga penerimaan pajak menjadi tidak maksimal.
2. Keterbatasan sumber daya manusia dan kompetensi pegawai menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada para wajib pajak menjadi kurang baik..

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas dari latar belakang tersebut, maka penelitian merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak pada Kantor UPT Samsat Medan Utara ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak pada Kantor UPT Samsat Medan Utara ?
3. Apakah Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak pada Kantor UPT Samsat Medan Utara ?

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak pada Kantor UPT Samsat Medan Utara.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Penerimaan Pajak pada Kantor UPT Samsat Medan Utara.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Penerimaan Pajak pada Kantor UPT Samsat Medan Utara.

#### **2. Manfaat Penelitian**

Adanya manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

Diharapkan agar bisa menambah pengetahuan dan wawasan mengenai prosedur pemungutan yang ada didalam kantor tersebut dan sudah sesuai dengan kebijakan pemerintah.

b. Bagi pihak Samsat Medan Utara

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan yang dapat memberikan manfaat dalam mengelola prosedur sehingga target yang ingin tercapai bisa lebih baik lagi dan sesuai target yang ditetapkan bahkan bisa melebihi target yang sudah ditetapkan tersebut.

c. Bagi pihak lain

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi penulis lain sebagai bahan masukan untuk penelitian yang sejenis dimasa yang akan mendatang dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kesadaran Wajib Pajak**

##### **1. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kesadaran adalah keadaan tahu, keadaan mengerti dan merasa. Pengertian ini juga merupakan kesadaran dari diri seseorang maupun kelompok. Kesadaran adalah keadaan untuk mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajibannya, termasuk rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintahan dengan cara membayar kewajiban pajaknya. Menurut Sumarso (2009:43) kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi, dan tujuan pembayaran pajak, sehingga diperlukan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kepada Negara guna membiayai pembangunan demi kepentingan dan kesejahteraan umum. Kesadaran Wajib Pajak menurut Ekawati dan Radianto (2008:78), adalah kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin tinggi.

Kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern (Harahap, 2010:43). Menurut Nurmantu (2007:103) menyatakan bahwa kesadaran

wajib pajak menyatakan bahwa penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi Negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar. Menurut Suandy (2011:128) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutang.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Wilda dalam Tanilasari dan Gunarso, 2017). Kesadaran secara umum berarti suatu keadaan tahu, mengerti, dan merasa untuk mematuhi ketentuan yang berlaku menyangkut ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati (dalam Tanilasari dan Gunarso, 2017). Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan dimana seorang wajib pajak mengerti dan mengetahui kewajiban perpajakan yang dimilikinya.

## **2. Indikator Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Manik Asri (dalam Suwardi, 2017), kesadaran wajib pajak dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Tingkat pengetahuan fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- b. Tingkat pemahaman bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Tingkat pemahaman fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- d. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila (Suandy, 2011:139)

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

## **B. Kualitas Pelayanan**

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas adalah sebagai tingkah baik buruknya sesuatu. Maka untuk mengetahui sesuatu setiap orang akan berbeda pandangan dan berbeda pula dalam mengartikannya, kualitas mempunyai arti yang berbeda tergantung dari orang yang menggunakannya dan dimana istilah itu dipakai. Kualitas adalah memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Heizer dan Render (2009:171) bahwa kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan. Gotesch dan Davis (dalam Tjiptono, 2012:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.

Menurut Santosa (2008: 57), pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan

publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial-politik, yakni menjalankan tugas pokok dan mencari dukungan suara sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yakni mencari keuntungan. Menurut Kurniawan (dalam Sinambela dkk, 2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dalam Dwiyanto (2008:147) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (*costumers*). Sedangkan Sinambela (2006:6) berpendapat bahwa, kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang dikenal dengan konsep pelayanan prima. Kualitas pelayanan publik merupakan mutu/kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan/masyarakat (*meeting the needs of costumers*).

Kualitas atau mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Sapriadi (2013:74), kualitas pelayanan pajak adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan suatu



sikap atau pertimbangan global tentang keuangan dari suatu pelayanan (Burhanudin, 2009). Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyedia layanan.

Dalam Yamit (2010 : 10), dikatakan terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelayanan yang diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Kurang otoritas yang diberikan terhadap bawahan.
- b. Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menghadapi keluhan konsumen.
- c. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada izin dari atasan.
- d. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberikan jalan keluar yang baik.
- e. Petugas sering tidak ada ditempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi.
- f. Banyak interest pribadi.
- g. Budaya tip.
- h. Aturan yang tidak jelas dan terbuka.
- i. Kurang profesional (kurang terampil menguasai bidangnya).
- j. Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat.
- k. Disiplin kerja sangat kurang dan tidak tepat waktu.
- l. Tidak ada keselarasan antara bagian dalam memberikan pelayanan.
- m. Kurang kontrol sehingga petugas agak “nakal”.
- n. Ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan.

## 2. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Dwiyanto (2008:150) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan itu sendiri adalah:

- a. Faktor internal antara lain kewenangan direksi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem internship maupun semangat kerjasama.
- b. Faktor eksternal antara lain budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat.

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

- a. Faktor Kesadaran yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggungjawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasinya.
- b. Faktor Aturan yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan/bersangkutan.
- c. Faktor Organisasi merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.

- d. Faktor Pendapatan yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.
- e. Faktor Keterampilan Tugas yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki, yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis dan kemampuan untuk membuat konsep.
- f. Faktor Sarana yaitu sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan

### **3. Bentuk Kualitas Pelayanan**

Menurut Moenir (2010: 190) bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu:

- a. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia.

- b. Pelayanan melalui tulisan

Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerapannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi.

- c. Pelayanan berbentuk perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

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

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

#### **4. Indikator Kualitas Pelayanan**

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

- a. Bukti Langsung (*Tangibles*), yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.
- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat dengan cara yang sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), didefinisikan sebagai kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen. Berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa apabila menghadapi masalah berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa tersebut.

- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu berkaitan dengan pengetahuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel (pemberi jasa) untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko atas jasa yang diterimanya.
- e. Empati (*Emphaty*), yaitu meliputi sikap kontrak personel (pegawai) maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi.

Dalam Saleh (2010:103) terdapat sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut adalah:

- a. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependbility*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- b. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- c. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- d. *Accessibility*, meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi,

dan lain-lain.

- e. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para kontak personal.
- f. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan pada bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- g. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
- h. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*)
- i. *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- j. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari personil.

### **C. Penerimaan Pajak**

Pendapatan atau penerimaan adalah suatu hasil yang ingin dicapai oleh setiap organisasi secara optimal. Menurut Pasal 1 Angka 3 UU Nomor 4 Tahun 2012 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 22 Tahun 2011 tentang anggaran pendapatan dan belanja negara tahun anggaran 2012, penerimaan pajak adalah semua penerimaan negara yang terdiri atas pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional. Beberapa model yang dipakai sebagai alat untuk menghitung target penerimaan perpajakan adalah :

- a. Model monitoring penerimaan perpajakan (model bulanan),
- b. Model target penerimaan perpajakan (model tahunan),
- c. Model dampak kebijakan terhadap penerimaan perpajakan,
- d. Model perhitungan potensi penerimaan perpajakan, dan
- e. Model target penerimaan pajak per sektor. (Silalahi, 2015)

Definisi Penerimaan Pajak menurut Suharno (2012:125) adalah penerimaan pajak adalah penghasilan yang diperoleh oleh pemerintah yang bersumber dari pajak rakyat. Tidak hanya sampai pada definisi singkat di atas bahwa dana yang diterima di kas negara tersebut akan dipergunakan untuk pengeluaran pemerintah untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Selanjutnya Penerimaan Pajak menurut Suryadi (2011:105) : penerimaan pajak merupakan sumber pembiayaan negara yang dominan baik untuk belanja rutin maupun pembangunan.

Penerimaan Pajak menurut Hutagaol (2008:325), penerimaan pajak merupakan sumber penerimaan secara terus menerus dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan pemerintah serta kondisi masyarakat. Penerimaan pajak adalah penghasilan yang diperoleh oleh pemerintah yang bersumber dari pajak rakyat. Tidak hanya sampai pada definisi singkat diatas bahwa dana yang diperoleh oleh negara dipergunakan untuk pengeluaran pemerintah dan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Suhendra (2010), penerimaan pajak diukur dalam besarnya pajak yang terealisasi dalam tahun pajak berjalan. Indikator dalam penerimaan pajak yaitu target penerimaan dan realisasi penerimaan pajak.

## **D. Pajak**

### **1. Pengertian Pajak**

Pajak merupakan salah satu penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber penerimaan Negara. Pemerintah berupaya memasukan uang sebanyak-banyaknya untuk kas Negara. Saat ini pemerintah sedang mensosialisasikan kepada masyarakat untuk bisa ikut berpartisipasi untuk taat dalam membayar pajak. Menurut Ilyas dan Burton (2011:6) adalah pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa-timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pengertian pajak menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi, atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Soemitro (dalam Mardiasmo, 2016:3), pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang–undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Mardiasmo (2011:1) pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat cara



timbang (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum (Waluyo, 2011:2). Menurut Priantara (dalam Puspita, 2014) pajak diartikan sebagai iuran partisipasi seluruh anggota masyarakat kepada negara. Atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontraprestasi langsung kepada si pembayar pajak. Dengan kata lain pajak merupakan iuran yang dibayarkan ke negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pengertian pajak menurut Siahaan (2010:7) adalah pungutan dari masyarakat oleh Negara (pemerintah) berdasarkan undang-undang yang bersifat dapat dipaksakan dan terutang yang wajib membayarnya dengan tidak mendapat prestasi kembali (kontraprestasi/balas jasa) secara langsung yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Feldman (dalam Resmi 2012;2) mendefinisikan pajak ialah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran pengeluaran umum.

## **2. Subjek Pajak**

Menurut Mardiasmo (2011:136), subjek pajak dapat dibedakan menjadi:

- a. Subjek Pajak dalam negeri yang terdiri dari:

- 1) Subjek Pajak Orang Pribadi, yaitu :
    - a) Orang pribadi yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia lebih dari 183 (setarus delapan puluh tiga) hari ( tidak harus berturut-turut) dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau
    - b) Orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat bertempat tinggal di Indonesia.
  - 2) Subjek Pajak badan, yaitu : Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria :
    - a) Pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
    - b) Pembiayaannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
    - c) Penerimaannya dimasukkan dalam anggaran Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah ; dan
    - d) Pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional negara;
  - 3) Subjek Pajak Warisan, yaitu : warisan yang belum dibagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak.
- b. Subjek Pajak Luar Negara yang terdiri dari :
- 1) Orang Pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidka bertempat kedudukan di Indonesia , yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia ; dan

- 2) Orang Pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga ) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas ) bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

### **3. Fungsi Pajak**

Pajak dipandang sebagai bagian yang memiliki peranan penting dalam pembangunan. Berikut fungsi pajak, Resmi (2012:3), yaitu :

- a. Fungsi Budgetair (Sumber Keuangan negara)

Pajak mempunyai fungsi budgetair, artinya pajak merupakan salah satu penerimaan pemerintah untuk membiaya pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya menghasilkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan jenis pajak.

- b. Fungsi Regulerend (Fungsi Pengatur)

Pajak mempunyai fungsi mengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

### **4. Ciri-Ciri Pajak**

Ciri-ciri pajak menurut Mardiasmo (2011 : 1) yaitu :

- a. Iuran dari rakyat kepada Negara, yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
- b. Berdasarkan Undang-undang, pajak dipungut berdasarkan atas dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- c. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi secara individual oleh pemerintah.
- d. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Menurut Waluyo (2013:3) ciri-ciri pajak adalah sebagai berikut :

- a. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
- b. Dalam pembayarannya pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah
- c. Pajak dipungut oleh Negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- d. Pajak diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang biladari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*

## **5. Jenis Pajak**

- a. Menurut Golongan
  - 1) Pajak Langsung adalah pajak pembebanannya tidak dapat dilimpahkan pada pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung wajib pajak yang bersangkutan.

- 2) Pajak tidak langsung adalah pajak pembebanannya dapat dilimpahkan pada orang lain. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutangnnya pajak, misalnya terjadi penyerahan barang atau jasa.
- b. Menurut Sifatnya
- 1) Pajak Subjektif adalah Pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari wajib pajak.
  - 2) Pajak Objektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya tanpa memperhatikan keadaan dari wajib pajak.
- c. Menurut Pemungutan dan Pengelolaan
- 1) Pajak Pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiyai rumah tangga Negara
  - 2) Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

## **6. Asas Pemungutan Pajak**

Asas pemungutan pajak menurut Kurnia (2013:42) yaitu:

a. Asas domisili

Pengenaan pajak tergantung pada tempat tinggal (domisilin) Wajib pajak tinggal disuatu negara maka negara itulah yang berhak mengenakan pajak atas segala hal yang berhubungan obyek yang dimiliki wajib pajak yang menurut undang-undang dikenakan pajak.

b. Asas Sumber

Cara pemungutan pajak yang bergantung pada sumber dimana objek pajak diperoleh. Tergantung dinegara mana objek pajak tersebut diperoleh, Jika suatu negara terdapat suatu sumber penghasilan, negara tersebut berhak memungut pajak tanpa melihat wajib pajak itu bertempat tinggal.

c. Asas kebangsaan

Cara yang berdasarkan kebangsaan menghubungkan pengenaan pajak dengan kebangsaan dari suatu negara. Asas kebangsaan atau asas nasional, adalah asas yang menganut cara pemungutan pajak yang dihubungkan dengan kebangsaandari suatu negara.

## 7. Sistem Pemungutan Pajak

a. *Official Assesment System*

Sistem pemungutan Pajak dimana fiskus/petugas pajak yang diberi kewenangan penuh untuk menghitung berapa besarnya hutang pajak.

b. *Self Assesment System*

Sistem pemungutan pajak dimana wajib pajak WP yang diberi kewenangan penuh untuk menghitung berapa besarnya hutang pajak.

c. *With holding System*

Pihak tiga yang diberikan kewenangan untuk menghitung, memungut dan menyetorkan utang pajak.

## 8. Syarat Pemungutan Pajak

Agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan maka diperlukan syarat-syarat dalam pemungutan pajak. Dalam pemungutan

pajak ada lima syarat yang harus diperhatikan menurut Mardiasmo (2011:2), yaitu:

- a. Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan), sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya hanya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedangkan adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada majelis pertimbangan pajak.
- b. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (syarat yudiris), di Indonesia, Pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, bagi negara maupun warganya.
- c. Tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomi), pemungutan tidak mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.
- d. Pemungutan pajak harus efisien (syarat finansil), sesuai fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutan.
- e. Sistem pemungutan harus sederhana, sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan baru.

## **E. Pajak Daerah**

### **1. Pengertian Pajak Daerah**

Pajak daerah yang di kemukakan oleh beberapa ahli dalam bidang perpajakan memberikan pengertian yang berbeda-beda. Namun pada dasarnya dalam definisi tersebut semuanya mempunyai inti dan tujuan yang sama. Pengertian pajak daerah menurut Yasin yang dikutip oleh Sutedi (2010:57), menyatakan Pajak daerah adalah pungutan daerah menurut peraturan yang ditetapkan sebagai badan hukum public, dalam rangka membiyai rumah tangganya. Dengan kata lain, pajak daerah adalah pajak yang wewenang pungutannya ada pada daerah dan pembangunan daerah.

### **2. Jenis Pajak Daerah**

Jenis pajak daerah terdiri atas :

- a. Pajak Provinsi, antara lain :
  - 1) Pajak Kendaraan Bermotor
  - 2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
  - 3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
  - 4) Pajak Air Permukaan dan
  - 5) Pajak Rokok
- b. Pajak Kabupaten/Kota, antara lain :
  - 1) Pajak Hotel
  - 2) Pajak Restoran
  - 3) Pajak Hiburan
  - 4) Pajak Reklame
  - 5) Pajak Penerangan Jalan



- 6) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
- 7) Pajak Parkir
- 8) Pajak Air Tanah
- 9) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dan
- 10) Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan

## **F. Pajak Kendaraan Bermotor**

### **1. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)**

Berdasarkan Peraturan Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2001 Tentang Pajak Daerah Republik Indonesia, pajak kendaraan bermotor yang disingkat dengan PKB adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energy tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat yang dan alat-alat besar yang bergerak.

### **2. Objek Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak Kendaraan Bermotor yang selama ini dikelola oleh pemerintah sebagai pajak Negara termasuk dalam sumber pendapatan yang diberikan kepada daerah. Penyerahan ini dilakukan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 1957 tentang Penyerahan Pajak Negara kepada Daerah. Untuk berlakunya suatu pajak yang diserahkan kepada Daerah diterbitkanlah Peraturan Daerah. Adapun dasar hukum pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor saat ini berdasar kepada

Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2003 tentang Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air.

Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasa kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh :

- a. Pemerintah pusat dan Pemerintah Daerah
- b. Konsultan, perwakilan negara asing dan perwakilan lembaga-lembaga Internasional dengan peraturan daerah
- c. Subjek pajak lainnya yang diatur dengan peraturan daerah.

#### G. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.I**  
**Penelitian Terdahulu**

Nama dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian
Sulistiyawati, Lestari dan Tiandari (2012)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian secara parsial simultan diperoleh hasil bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X1), pelayanan perpajakan (X2), kepatuhan wajib pajak (X3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak.
Heryanto dan Tolly (2013)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan	Penelitian ini membuktikan bahwa kesadaran Wajib Pajak, kegiatan sosialisasi perpajakan, dan pemeriksaan pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap

	Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan	penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan.
Fernando, Rifa dan Ethika (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Jumlah Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening	Berdasarkan hasil penghitungan diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan pajak terbukti secara signifikan positif mempengaruhi penerimaan pajak penghasilan,
Silalahi (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)	Berdasarkan hasil analisis jalur yang dilakukan didapatkan hasil bahwa Variabel kepuasan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.

## H. Kerangka Konseptual

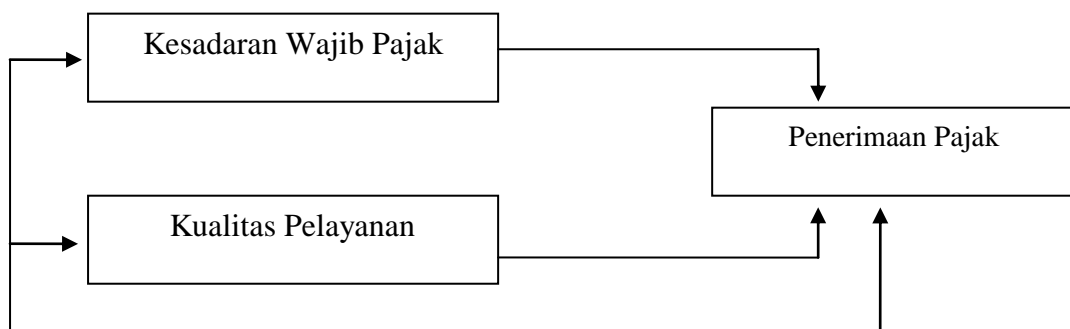
Pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan pembangunan yang sedang dilakukan oleh pemerintah, keberhasilan pemerintah dalam pelaksanaan pembangunan berkaitan erat dengan baik tidaknya pemerintah mensosialisasikan peran penting pajak menjadi solusi untuk melakukan pengelolaan dan pembiayaan pembangunan di suatu daerah. Pajak merupakan salah satu sumber utama bagi pendapatan daerah, tanpa pajak sangat mustahil suatu negara dapat melakukan pembangunan dengan baik.

Salah satu jenis pajak yang menjadi wewenang suatu daerah yaitu Pajak Daerah. Menurut Siahaan (2010:7) Pajak Daerah merupakan pungutan dari masyarakat oleh Negara (Pemerintah) berdasarkan undang-undang yang bersifat dapat dipaksakan dan terhutang oleh wajib membayarnya (wajib pajak), dengan tidak mendapat prestasi kembali (kontra prestasi/balas jasa) secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Salah satu jenis Pajak Daerah yaitu Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Kendaraan Bermotor merupakan elemen penting dalam sumber penerimaan daerah Sumatera Utara. Pajak Kendaraan Bermotor sebagai salah satu sumber pendapatan daerah yang penting karena besaran penerimaan yang diperoleh dari Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan daerah terbesar bagi Sumatera Utara.

Dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor diperlukan adanya kesadaran dalam diri wajib pajak terkait kewajibannya dalam melaksanakan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Menurut Suandy (2011:128) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutang. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern (Harahap, 2010:43). Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya memberikan dampak bagi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dari Sulistyawati, Lestari dan Tiandari (2012) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak.

Kemudian selain kesadaran wajib pajak, variabel lain yang dapat mempengaruhi penerimaan pajak yaitu kualitas pelayanan. Wajib pajak sebagai objek dari pelayanan pajak merupakan pihak yang harus dilayani sebaik mungkin agar para wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga dapat menciptakan kesadaran pajak dalam diri wajib pajak tersebut. Menurut Sapriadi (2013:74), kualitas pelayanan pajak adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Berdasarkan hasil penelitian Fernando, Rifa dan Ethika (2014) diperoleh hasil yaitu kualitas pelayanan pajak terbukti secara signifikan dan positif mempengaruhi penerimaan pajak. Kualitas pelayanan yang baik dipandang mampu membuat wajib pajak merasa puas sehingga wajib pajak tersebut patuh dan sadar pada kewajiban pajak yang harus dibayarkannya.

Atas dasar tersebut maka penulis menentukan kerangka penelitian ini adalah sebagai berikut :



**Gambar 2.1. Kerangka Konseptual**

## I. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara suatu penelitian yang mana kebenarannya perlu untuk diuji dan dibuktikan melalui penelitian. Dikatakan

sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris. (Sugiyono, 2007:70).

Maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. H1: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara parsial terhadap penerimaan pajak (Studi pada Kantor Samsat Medan Utara).
2. H2: Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap penerimaan pajak (Studi pada Kantor Samsat Medan Utara).
3. H3: Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap penerimaan pajak (Studi pada Kantor Samsat Medan Utara).

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Menurut Juliandi (2013:56) penelitian dalam permasalahan Asosiatif merupakan penelitian yang berupaya untuk mengkaji dan menjelaskan bagaimana suatu variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Menurut Sugiyono (2012:55) bentuk penelitian metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, dimana dapat diartikan sebagai suatu pernyataan penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Menurut Juliandi (2013:4) penelitian dalam permasalahan asosiatif merupakan penelitian yang berupaya mengkaji bagaimana suatu variabel memiliki keterkaitan dan berhubungan dengan variabel lain, atau apakah suatu variabel menjadi penyebab perubahan variabel lainnya.

Sedangkan menurut Rusiadi (2013:14), penelitian asosiatif/kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui derajat hubungan dan pola/bentuk pengaruh antar dua variabel atau lebih, dimana dengan penelitian ini maka akan dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

#### **B. Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan rumusan tentang ruang lingkup dan juga ciri-ciri suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan serta penelitian suatu

karya ilmiah. Dari uraian diatas, digunakan konsep pemikiran untuk mempersempit pengertian yang akan diteliti, yaitu:

1. Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana seorang wajib pajak mengerti dan mengetahui kewajiban perpajakan yang dimilikinya.
2. Kualitas Pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan seseorang dalam hal pelayanan dengan pelayanan yang diterimanya.
3. Penerimaan Pajak adalah hasil yang ingin dicapai oleh setiap negara secara optimal dan digunakan sebagai pembiayaan negara dan pelaksanaan pembangunan.

**Tabel 3.1. Defenisi Operasional**

Variabel	Indikator	Skala
Kesadaran Wajib Pajak	1.Tingkat pengetahuan fungsi pajak untuk pembiayaan negara. 2.Tingkat pemahaman bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 3.Tingkat pemahaman fungsi pajak untuk pembiayaan negara. 4.Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar. (dalam Suwardi, 2017),	Likert
Kualitas Pelayanan	1.Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> ), 2.Kehandalan ( <i>Reliability</i> ), 3.Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ), 4.Jaminan ( <i>Assurance</i> ), 5.Empati ( <i>Emphaty</i> ), (Tjiptono, 2014:70)	Likert



Penerimaan Pajak	1. Target penerimaan 2. Realisasi penerimaan pajak (Suhendra, 2010)	Likert
------------------	---	--------

### C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor UPT Medan Utara dan Waktu penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2018 s/d Oktober 2018.

**Tabel 3.2. Jadwal Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	Agustus				September				Oktober			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	■	■										
2	Pra Riset	■	■										
3	Penyusunan Proposal			■	■	■	■						
4	Seminar Proposal							■					
5	Pengambilan Data								■				
6	Pengolahan Data									■			
7	Penulisan Skripsi										■		
8	Bimbingan Skripsi											■	■
9	Sidang												■

### D. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007:90). Dalam menentukan populasi, peneliti menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2009:53,77) menjelaskan yang dimaksud dengan *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Berdasarkan penjelasan di atas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini

adalah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak di Kantor Samsat Medan Utara yang berjumlah 56 orang.

## **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (Sugiyono, 2007:91). Menurut Arikunto (2012:120), bila populasi kurang dari 100 orang maka diambil keseluruhannya sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika populasi lebih dari 100 orang maka dapat diambil 10-15 persen atau 20 - 25 persen sampel atau lebih. Berdasarkan hasil perhitungan sampel menggunakan rumus Arikunto karena sampel dibawah 100 maka keseluruhan populasi dijadikan sebagai sampel, maka jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 56 orang wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak di Kantor Samsat Medan Utara.

## **E. Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini untuk memperoleh data dan informasi, keterangan-keterangan yang diperlukan penulis menggunakan metode sebagai berikut :

### **1. Data Primer**

Teknik pengumpulan data primer tersebut dilakukan dengan instrument sebagai berikut : Metode Angket/ Kuesioner digunakan sebagai alat pendamping dalam mengumpulkan data. Daftar dibuat pertanyaan semi terbuka yang memberi pilihan jawaban pada responden dan memberikan penjelasan-penjelasan yang diperlukan oleh penulis. Untuk membantu dalam menganalisa data yang diperoleh dalam penelitian, maka penelitian ini menggunakan teknik penentuan skor. Teknik penentuan skor yang digunakan adalah dengan skala ordinal untuk menilai

jawaban kuisioner responden. Bobot nilai angket yang di tentukan berdasarkan skala likert (Sugiyono, 2007:109), adapun skor yang ditentukan untuk setiap pertanyaan adalah :

- a. Untuk alternative jawaban SS (sangat setuju) diberi skor 4
- b. Untuk alternative jawaban S (setuju) diberi skor 3
- c. Untuk alternative jawaban TS (tidak setuju) diberi skor 2
- d. Untuk alternative jawaban STS (sangat tidak setuju) diberi skor 1

## **2. Data Sekunder**

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui : Studi dokumentasi yaitu dengan cara memperoleh data melalui pengkajian dan penelaahan terhadap catatan penulis maupun dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah-masalah yang diteliti.

## **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif, yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka - angka kemudian menarik kesimpulan dan pengujian tersebut.

### **1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

#### **a. Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2012:172), Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan serta mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Bila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pernyataan dikatakan valid. Sebaliknya, bila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pernyataan

dikatakan tidak valid. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan untuk menguji data yang valid atau tidak valid setelah menggunakan alat kuesioner.

### **b. Uji Reliabilitas**

Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk melihat apakah instrument penelitian merupakan instrument yang handal dan dapat dipercaya (Juliandi, 2013:83). Suatu instrument dikatakan reliabel apabila instrument tersebut digunakan untuk subjek yang sama, dalam waktu dan kondisi yang berbeda, tetap menunjukkan hasil yang sama. Bila alpha cronbach  $> 0.60$ , maka kuesioner dinyatakan reliabel. Sebaliknya, bila alpha cronbach  $< 0.60$ , maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel. Uji Validitas dan reliabilitas ini diukur dengan menggunakan bantuan aplikasi *Software SPSS 21.0 for Windows*.

## **2. Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan persamaan yang digunakan dalam penelitian ini:

$$Y = \alpha + B_1X_1 + B_2X_2 + e$$

di mana:

- Y = Penerimaan Pajak
- $\alpha$  = Konstanta
- $X_1$  = Kesadaran Wajib Pajak
- $X_2$  = Kualitas Pelayanan
- $B_1$ -  $B_3$  = Koefisien Regresi dari variabel independen
- e = *Term of Error*

## **3. Uji Asumsi Klasik**

### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model

regresi, variabel dependen memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2009:147). Model regresi yang baik adalah data normal atau mendekati normal. Caranya adalah dengan membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Data normal memiliki bentuk seperti lonceng. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Kolmogorov–Smirnov.

Pengambilan keputusan mengenai normalitas adalah sebagai berikut :

- a. Jika  $p < 0,05$  maka distribusi data tidak normal
- b. Jika  $p > 0,05$  maka distribusi data normal

#### **b. Uji Multikolineralitas**

Multikolineralitas adalah alat yang dipergunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan yang kuat di antara variabel independen. Suatu model regresi linear akan menghasilkan estimasi yang baik apabila model tersebut tidak mengandung multikolineralitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolineralitas dapat dilihat dari nilai R-square, F-hitung, t-hitung, dan standar errornya.

Gejala multikolineralitas ditandai dengan munculnya:

- 1) Standar errornya tinggi.
- 2) Tidak ada satupun nilai t-statistik yang signifikan baik pada  $\alpha = 10\%$ ,  $\alpha = 5\%$ , ataupun  $\alpha = 1\%$ .
- 3) Terjadi perubahan tanda atau tidak sesuai dengan teori. d. R2 sangat tinggi. (Ghozali, 2009:87).

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji - t

Uji t-statistik merupakan pengujian untuk mengetahui apakah masing-masing koefisien regresi signifikan atau tidak terhadap dependen variabel dengan menganggap variabel independen lainnya konstan. Untuk melihat hubungan variabel x dan y digunakan uji statistik dengan rumus:

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

Kriteria pengujian adalah :

- Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis alternative ditolak
- Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis alternative ditolak

#### b. Uji – F

Uji F-statistik ini adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara seluruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Untuk pengujian digunakan hipotesa sebagai berikut:

- 1)  $H_0 : b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0$ , artinya secara bersama-sama tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2)  $H_0 : b_1 \neq b_2 \neq \dots \neq b_k = 0$ , artinya secara bersama-sama ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Pengujian ini dilakukan untuk membandingkan nilai F-hitung dengan F-tabel jika  $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ , maka H0 ditolak artinya variabel independen secara bersama- sama mempengaruhi variabel independen. Dan jika  $F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$ ,

maka  $H_0$  diterima artinya variabel independen secara bersama-sama tidak mempengaruhi variabel dependen.

Menurut Sugiyono (2008,264), nilai F-statistik dapat diperoleh dengan rumus:

$$F\text{-hitung} = \frac{R^2/(k-1)}{(1-R^2)/(n-k)}$$

Dimana:

$R^2$  = koefisien determinasi

$K$  = jumlah variabel independen ditambah intercept dari suatu model estimasi.

$n$  = jumlah sampel

#### **4. Koefisien Determinan**

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar variabel - variabel independen secara bersama mampu memberikan penjelasan mengenai variabel dependen dimana nilai  $R^2$  berkisar antara 0 sampai 1 ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Semakin besar nilai  $R^2$ , maka akan semakin besar variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. (Ghozali, 2009: 87).

#### **G. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Sebelum Dinas Pendapatan berdiri sebagai instansi tersendiri. Pengelolaan Pajak dan Pendapatan Daerah merupakan salah satu bagian yang berada dibawah Biro Keuangan yang bernaung pada Sekertariat Wilayah Daerah Provinsi Sumatera Utara, dan berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Provinsi Sumatera Utara tentang Susunan Organisasi dan Tata Cara Sekertariat Wilayah Daerah Provinsi Sumatera Utara maka “Biro Keuangan” ditingkatkan menjadi “Direktorat Keuangan”.

Dengan demikian Pajak dan Pendapatan Daerah berubah menjadi “Sub Direktorat”. Pendapatan Daerah pada Direktorat Keuangan dengan terbitnya Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Provinsi Sumatera Utara tanggal 21 Maret 1975 No.137/II/GSU, dan berlaku mulai tanggal 1 April 1975, maka Sub Direktorat Pendapatan Daerah ditingkatkan menjadi “Direktorat Pendapatan Daerah”.

Pada tanggal 14 September 1975, Menteri Dalam Negeri menerbitkan surat No.KUPD 3/12/43 tentang Pembentukan Dinas Pendapatan Daerah diseluruh Indonesia, maka bersamaan dengan itu Direktorat Pendapatan Daerah diubah statusnya menjadi “Dinas Pendapatan Daerah”. Setelah terbentuknya Dinas Pendapatan Daerah, maka keluarlah Instruksi Bersama mengenai pembentukan Kantor SAMSAT melalui Menhankam/ Pangab, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan No. Pol. Kep/13/XII/76, No.Kep. 169/MK/IV/12/1976 dan No.311 Tahun 1976.

Dengan demikian Kantor SAMSAT dibawah naungan Unit Pelaksana Teknis Dispenda Daerah Provinsi Sumatera Utara. Untuk melaksanakan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, dilakukan pengelolaannya melalui Kantor SAMSAT Tebing Tinggi yang terdiri dari 3 (Tiga) instansi yaitu: POLRI, DISPENDA, dan PT.Ak. Jasa Raharja, sebagaimana diatur dalam Instruksi Bersama (INBER) No. INS/03/M/X/1999, No.29 Tahun 1999, No.6/IMK/014/1999 tentang Pelaksanaan Penyelenggaraan Sistem Baru Pendaftaran Kendaraan Bermotor yang disebut Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (*On Line Room Operation*) yang disingkat “SAMSAT”. Pada tanggal 1 April 1978 resmilah didirikan Kantor Bersama SAMSAT perwakilan Tebing



Tinggi, yang melayani pengurusan surat-surat kendaraan bermotor wilayah Tebing Tinggi. SAMSAT merupakan gabungan dari 3 (tiga) instansi yang mempunyai tugas dan fungsi berbeda tetapi mempunyai objek yang sama yaitu kendaraan bermotor yang berdomisili di daerah Provinsi Sumatera Utara dengan kode “BK” untuk eks keresidenan Sumatera Timur.

Adapun fungsi dari tiga instansi tersebut yaitu:

- a. POLRI, yaitu berfungsi sebagai pihak sekuriti dengan pengurusan STNK, pemeriksaan bukti keterangan surat-surat Kendaraan Bermotor, petugas yang berfungsi sebagai pemeriksa keadaan fisik kendaraan bermotor, memberikan serta menetapkan Nomor Polisi atas Kendaraan Bermotor pada formulir SPPKB (Surat Pendataan dan Pendaftaran Bermotor).
- b. Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD), yaitu berfungsi memungut pajak atas kepemilikan atau penguasaan terhadap kendaraan bermotor baik kendaraan pribadi maupun kendaraan umum. Dalam hal fungsi pokok pihak DISPENDA adalah yang menetapkan besar pajak yang harus dibayar oleh si Wajib Pajak sesuai dengan dasar pengenaan yang telah ditetapkan, meneliti data pajak dalam ketetapan PKB, mempersiapkan PKB ke Kas Daerah.
- c. Jasa Raharja, yaitu berfungsi sebagai pemungut atas pembayaran dana asuransi kecelakaan terhadap para wajib pajak untuk setahun sekali dibawah naungan PT. Asuransi Kecelakaan Jasa Raharja, salah satu perusahaan asuransi yang terbesar di Indonesia saat ini.

Dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak/retribusi, maka dibentuk 37 Kantor Wilayah UPTD Samsat Se-Sumatera Utara yaitu:

- a. Samsat Medan Utara
- b. Samsat Medan Selatan
- c. Samsat Binjai
- d. Samsat Stabat
- e. Samsat Lubuk Pakam
- f. Samsat Tebing Tinggi
- g. Samsat Kabanjahe
- h. Samsat Tanjung Balai
- i. Samsat Kisaran
- j. Samsat Rantau Prapat
- k. Samsat Pematang Siantar
- l. Samsat Balige
- m. Samsat Tarutung
- n. Samsat Nias
- o. Samsat Sibolga
- p. Samsat Padang Sidempuan
- q. Samsat Panyabungan
- r. Samsat Pangkalan Brandan
- s. Samsat Kota Pinang
- t. Samsat Sibuhuan
- u. Samsat Serdang Bedagai

- v. Samsat Aek Kanopan
- w. Samsat Baru
- x. Samsat Natal
- y. Samsat Gunung Tua
- z. Samsat Perdagangan
- aa. Samsat Pangururan
- bb. Samsat Salak
- cc. Samsat Lima Puluh
- dd. Samsat Dolok Sanggul
- ee. Samsat Teluk Dalam
- ff. Samsat Gerai Marelan
- gg. Samsat Gerai Indrapura
- hh. Samsat Gerai Perbaungan
- ii. Samsat dan SIM Corner Sun Plaza Medan
- jj. Samsat Corner Plaza Medan Fair

## Visi

Terjadinya pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari paradigma sentralistik kearah desentralistik yang ditandai dengan pemberian otonomi yang luas dan bertanggung jawab pada daerah, yang juga membawa perubahan kebijakan pemerintah diberbagai bidang. Penyelenggaraan otonomi daerah yang berkaitan dengan pengelolaan sumber-sumber pendapatan daerah dan peraturan perpajakan, Pemerintah Provinsi Sumatera Utara telah menetapkan langkah-langkah dalam rangka pengelolaan sumber-sumber pendapatan yang

potensial dan rasional agar dikelola dengan baik; maka Visi Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara dirumuskan sebagai berikut :

“MENJADIKAN DINAS PENDAPATAN DAERAH YANG PROFESIONAL  
DAN BERKUALITAS DALAM PEMBERDAYAAN POTENSI DAERAH  
MENUJU OTONOMI DAERAH YANG MAJU DAN MANDIRI“

#### Misi

Untuk merealisasi visi, guna memberikan arah dan tujuan yang fokus terhadap program kegiatan pengelolaan sumber-sumber pendapatan daerah maka ditetapkan misi sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kemandirian daerah dalam pembiayaan peny elenggaraan Pemerintahan Umum dan Pembangunan
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan yang professional

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Penyajian Data**

Pada bab ini penulis akan menyajikan deskripsi dari data yang diperoleh melalui penelitian di lapangan melalui metode-metode pengumpulan data yang telah disebutkan pada bab terdahulu. Demikian juga halnya permasalahan yang hendak dijawab dalam bab ini adalah Bagaimana Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor UPT Samsat Medan Utara.

Dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk menjawab rumusan masalah yang ada, ada beberapa tahapan yang dilakukan penulis, yaitu; pertama, penelitian diawali dengan pengumpulan data serta gambar dan berbagai hal yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin dijawab. Kedua, penulis melakukan penyebaran angket kepada wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak di Kantor UPT Samsat Medan Utara yang menjadi objek penelitian dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Adapun angket yang digunakan dalam penelitian ini bersifat tertutup, dimana responden diharuskan memilih salah satu alternatif jawaban yang tersedia. Setiap jawaban akan diberikan nilai atau skor.

Penulis akan menyajikan penelitian yang telah dilakukan selama penulisan skripsi ini dengan menyebarkan kuesioner. Adapun kuesioner yang disebarkan terdiri atas 2 variabel, yaitu :

- a. Variabel bebas/Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan (X1 dan X2) masing-masing terdiri dari 8 pertanyaan.
- b. Variabel terikat/Penerimaan Pajak (Y) terdiri atas 8 pertanyaan.

Bagian ini dimaksudkan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel yang diteliti tersebut yang kemudian akan digunakan dalam analisa data untuk mengetahui Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor UPT Samsat Medan Utara. Untuk menentukan nilai pada jenis pertanyaan dari suatu indikator, digunakan skala yang mengurutkan dari suatu tingkat sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Jadi nilai masing - masing alternative 4 (empat) jawaban yang telah disediakan adalah sebagai berikut:

- a. Untuk alternative jawaban Sangat Setuju diberi skor 4
- b. Untuk alternative jawaban Setuju diberi skor 3
- c. Untuk alternative jawaban Tidak Setuju diberi skor 2
- d. Untuk alternative jawaban Sangat Tidak Setuju diberi skor 1

### **1. Karakteristik Responden**

Data karakteristik responden dimaksudkan untuk mengidentifikasi responden. Responden yang diambil dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak di Kantor UPT Samsat Medan Utara yang menjadi sampel berjumlah 56 orang. Karakteristik responden ini meliputi jenis kelamin dan usia. Untuk lebih jelasnya dilihat pada tabel-tabel yang diuraikan peneliti di bawah ini :

**Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Rentang Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	≤ 25 Tahun	13	23.2
2	26 – 35 Tahun	21	37.5
3	36 – 45 Tahun	12	21.4
4	≥ 46 Tahun	10	17.9
<b>Jumlah</b>		<b>56</b>	<b>100</b>

**Sumber : Hasil Kuesioner 2018**

Dari data pada tabel klasifikasi responden berdasarkan usia diatas diperoleh hasil yaitu sebanyak 13 responden (23,2%) berada pada rentang usia ≤ 25 tahun sedangkan 21 orang responden (37,5%) berada pada rentang usia 26-35 tahun dan 12 orang responden (21,4) berada pada rentang usia 36–45 tahun dan 10 orang (17,9%) diatas ≥46 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa para wajib pajak yang menjadi sampel dalam penelitian ini mayoritas berada pada rentang usia 26-35 tahun.

**Tabel. 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD/ SMP	-	-
2	SMA	19	33.9
3	D3	14	25.0
4	S1	21	37.5
5	S2	2	3.6
<b>Jumlah</b>		<b>56</b>	<b>100</b>

**Sumber : Hasil Kuesioner 2018**

Dari data pada tabel klasifikasi responden berdasarkan tingkat pendidikan diatas diperoleh hasil yaitu sebanyak 19 orang (33,9%) memiliki tingkat pendidikan

SMA, 14 orang (25,0%) memiliki tingkat pendidikan D3, 21 orang (37,5%) memiliki tingkat pendidikan S1 dan 2 orang memiliki tingkat pendidikan S2. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang menjadi sampel dalam penelitian ini mayoritas memiliki tingkat pendidikan S1 (Strata 1).

**Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Wiraswasta	27	48.2
2	PNS	9	16.1
3	Mahasiswa	8	14.3
4	TNI/Polri	-	-
5	Guru/Dosen	3	5.3
6	Dan Lain - Lain	9	16.1
<b>Jumlah</b>		<b>56</b>	<b>100</b>

**Sumber : Hasil Kuesioner 2018**

Dari data pada tabel klasifikasi responden berdasarkan jenis pekerjaan diatas diperoleh hasil yaitu sebanyak 27 orang (48,2%) bekerja sebagai Wiraswasta, 9 orang (16,1%) berkerja sebagai PNS dan pekerjaan lain-lain, 8 orang (14,3%) sebagai Mahasiswa dan 3 orang (5,3%) bekerja sebagai Guru/Dosen. Hal ini menunjukkan bahwa para wajib pajak yang menjadi sampel dalam penelitian ini mayoritas memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta..



## B. Deskripsi Variabel

### 1. Kesadaran Wajib Pajak

**Tabel 4.4**

**Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kesadaran Wajib Pajak**

Item Pertanyaan	STS		TS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	0	0	17	30.3	30	53.6	9	16.1	56	100
X1.2	0	0	17	30.3	29	51.8	10	17.8	56	100
X1.3	0	0	18	32.1	29	51.8	9	16.1	56	100
X1.4	0	0	17	30.3	30	53.6	9	16.1	56	100
X1.5	0	0	18	32.1	26	46.4	12	21.4	56	100
X1.6	0	0	15	26.8	30	53.6	11	19,6	56	100
X1.7	0	0	15	26.8	28	50.0	13	23.2	56	100
X1.8	2	3.6	14	25.0	34	60.7	6	10.7	56	100

Sumber : Hasil Kuesioner 2018

Berdasarkan tabel distribusi jawaban tentang kesadaran wajib pajak maka dapat disimpulkan berikut ini:

- a. Mayoritas responden setuju bahwa wajib pajak mengetahui manfaat Pajak Kendaraan Bermotor bagi negara secara umum sangat baik, terbukti dengan 30 orang atau 53.6% menjawab setuju dan 9 orang atau 16.1% menjawab sangat setuju.
- b. Mayoritas responden setuju bahwa Pajak Kendaraan Bermotor merupakan sumber penerimaan penting bagi negara, terbukti dengan 29 orang atau 51.8% menjawab setuju dan 10 orang atau 17.8% menjawab sangat setuju.

- c. Mayoritas responden setuju bahwa wajib pajak membayar pajak tepat waktu, terbukti dengan 29 orang atau 51.8% menjawab setuju dan 9 orang atau 16.1% menjawab sangat setuju.
- d. Mayoritas responden setuju bahwa wajib pajak dilarang menggunakan jasa calo dalam pengurusan kewajiban pajaknya, terbukti dengan 29 orang atau 51.8% menjawab setuju dan 9 orang atau 16.1% menjawab sangat setuju.
- e. Mayoritas responden setuju bahwa Pemerintah mensosialisasikan pentingnya pajak kepada masyarakat, terbukti dengan 30 orang atau 53.6% menjawab setuju dan 9 orang atau 16.1% menjawab sangat setuju.
- f. Mayoritas responden setuju bahwa Wajib pajak paham akan kewajiban yang harus dibayar, terbukti dengan 30 orang atau 53.6% menjawab setuju dan 11 orang atau 19.6% menjawab sangat setuju.
- g. Mayoritas responden setuju bahwa Besaran pajak yang dibayar sesuai dengan ketentuan yang berlaku, terbukti dengan 28 orang atau 50% menjawab setuju dan 13 orang atau 23.2 menjawab sangat setuju.
- h. Mayoritas responden setuju bahwa wajib pajak membayar kewajibannya secara rutin, terbukti dengan 34 orang atau 60.7% menjawab setuju dan 6 orang atau 10.7% menjawab sangat setuju.

## 2. Kualitas Pelayanan

**Tabel 4.5**

**Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan**

Item Pertanyaan	STS		TS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X2.1	0	0	19	33.9	29	51.8	8	14.3	56	100
X2.2	0	0	19	33.9	32	57.2	5	8.9	56	100
X2.3	1	1.8	19	33.9	30	53.6	6	10.7	56	100
X2.4	1	1.8	19	33.9	30	53.6	6	10.7	56	100
X2.5	0	0	21	37.5	29	51.8	6	10.7	56	100
X2.6	0	0	18	32.1	29	51.8	9	16.1	56	100
X2.7	0	0	19	33.9	31	55.3	6	10.7	56	100
X2.8	0	0	18	32.1	31	55.3	7	12.5	56	100

Sumber : Hasil Kuesioner 2018

Berdasarkan tabel distribusi jawaban tentang kualitas pelayanan maka dapat disimpulkan berikut ini:

- a. Mayoritas responden setuju bahwa ketersediaan fasilitas di UPT Samsat Medan Utara cukup memadai, terbukti dengan 29 orang atau 51.8% menjawab setuju dan 8 orang atau 14.3% menjawab sangat setuju.
- b. Mayoritas responden setuju bahwa fasilitas yang ada dapat menunjang pelayanan menjadi lebih baik, terbukti dengan 32 orang atau 57.2% menjawab setuju dan 5 orang atau 8.9% menjawab sangat setuju.

- c. Mayoritas responden setuju bahwa petugas UPT Samsat Medan Utara memiliki kompetensi yang bisa diandalkan, terbukti dengan 30 orang atau 53.6% menjawab setuju dan 6 orang atau 10.7% menjawab sangat setuju.
- d. Mayoritas responden setuju bahwa masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Medan Utara, terbukti dengan 30 orang atau 53.6% menjawab setuju dan 6 orang atau 10.7% menjawab sangat setuju.
- e. Mayoritas responden setuju bahwa respon petugas UPT Samsat Medan Utara dalam memberikan pelayanan sangat baik, terbukti dengan 29 orang atau 51.8% menjawab setuju dan 6 orang atau 10.7% menjawab sangat setuju.
- f. Mayoritas responden setuju bahwa petugas UPT Samsat Medan Utara melayani setiap keluhan dari para wajib pajak dengan baik, terbukti dengan 29 orang atau 51.8% menjawab setuju dan 9 orang atau 16.1% menjawab sangat setuju.
- g. Mayoritas responden setuju bahwa keluhan dari wajib pajak direspon dengan cepat oleh Petugas UPT Samsat Medan Utara, terbukti dengan 31 orang atau 55.3% menjawab setuju dan 6 orang atau 10.7% menjawab sangat setuju.
- h. Mayoritas responden setuju bahwa pelayanan yang diberikan sama kepada seluruh wajib pajak, terbukti dengan 31 orang atau 55.3% menjawab setuju dan 7 orang atau 12.5% menjawab sangat setuju.

### 3. Penerimaan Pajak

**Tabel 4.6**

**Distribusi Jawaban Responden Mengenai Penerimaan Pajak**

Item Pertanyaan	STS		TS		S		SS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y.1	0	0	14	25.0	32	57.1	10	17.8	56	100
Y.2	0	0	14	25.0	30	53.5	12	21.4	56	100
Y.3	0	0	3	5.3	41	73.3	12	21.4	56	100
Y.4	1	1.8	19	33.9	30	53.5	6	10.7	56	100
Y.5	0	0	19	33.9	29	51.8	8	14.3	56	100
Y.6	0	0	4	7.1	43	76.8	9	16.1	56	100
Y.7	0	0	18	32.1	32	57.1	6	10.7	56	100
Y.8	0	0	13	23.2	35	62.5	8	14.3	56	100

Sumber : Hasil Kuesioner (2018)

Berdasarkan tabel distribusi jawaban tentang penerimaan pajak maka dapat disimpulkan berikut ini:

- a. Mayoritas responden setuju bahwa Pemerintah harus memiliki target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, terbukti dengan 32 orang atau 57.1% menjawab setuju dan 10 orang atau 17.8% menjawab sangat setuju.
- b. Mayoritas responden setuju bahwa masyarakat harus mengetahui penyusunan target penerimaan pajak, terbukti dengan 30 orang atau 53.5% menjawab setuju dan 12 orang atau 21.4% menjawab sangat setuju.

- c. Mayoritas responden setuju bahwa masyarakat berperan penting dalam pencapaian target penerimaan pajak, terbukti dengan 41 orang atau 73.3% menjawab setuju dan 12 orang atau 21.4% menjawab sangat setuju.
- d. Mayoritas responden setuju bahwa pihak UPT Medan Utara perlu mengajak masyarakat untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, terbukti dengan 31 orang atau 53.5% menjawab setuju dan 6 orang atau 10.7% menjawab sangat setuju.
- e. Mayoritas responden setuju bahwa Pajak Kendaraan Bermotor berguna bagi proses pembangunan di Sumatera Utara, terbukti dengan 29 orang atau 51.8% menjawab setuju dan 8 orang atau 14.3% menjawab sangat setuju.
- f. Mayoritas responden setuju bahwa masyarakat perlu mengetahui besaran penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, terbukti dengan 43 orang atau 76.8% menjawab setuju dan 9 orang atau 16.1% menjawab sangat setuju.
- g. Mayoritas responden setuju bahwa semakin besar penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor maka meningkat Pendapatan Asli Daerah, terbukti dengan 32 orang atau 57.1% menjawab setuju dan 6 orang atau 10.7% menjawab sangat setuju.
- h. Mayoritas responden setuju bahwa Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor melebihi target yang telah ditentukan, terbukti dengan 35 orang atau 62.5% menjawab setuju dan 8 orang atau 14.3% menjawab sangat setuju.

### C. Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil penelitian memiliki tingkat kesahian atau validitas yang tinggi, maka setiap variabel yang digunakan harus diuji kecermatannya. Metode yang digunakan adalah dengan membandingkan antara nilai korelasi ( $r$  hitung) dengan  $r$  tabel. Berikut ini merupakan kriteria pengambilan keputusan validitas dan reliabilitas.

a. Untuk validitas tiap pernyataan dalam kuesioner

- 1) Jika  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel, maka pertanyaan dikatakan valid
- 2) Jika  $r$  hitung  $<$  dari  $r$  tabel, maka pertanyaan dikatakan tidak valid

b. Untuk reliabilitas tiap pertanyaan dalam kuesioner

- 1) Jika  $r$  Alpha Cronbach  $>$  0.60, maka dikatakan reliabel
- 2) Jika  $r$  Alpha Cronbach  $<$  0.60, maka dikatakan tidak reliabel

## 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak

**Tabel 4.7**

### Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak (X1)

	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	r tabel	Validitas
	( r Hitung)		
Butir 1	.986	0.265	Valid
Butir 2	.956	0.265	Valid
Butir 3	.926	0.265	Valid
Butir 4	.986	0.265	Valid
Butir 5	.922	0.265	Valid
Butir 6	.937	0.265	Valid
Butir 7	.904	0.265	Valid
Butir 8	.667	0.265	Valid

**Sumber : Hasil Olahan Data *Software* statistik, 2018**

Kolom *corrected item- total correlation* menunjukkan korelasi antara skor item dengan skor total item yang dapat digunakan untuk menguji validitas instrument. Uji kuesioner sebanyak 56 responden. Pada signifikan 5% dengan derajat bebas  $df = n - 3$ ,  $df = 56 - 3$ , r tabel sebesar 0,265. Pada hasil dapat dilihat bahwa *corrected item- total correlation* (r hitung) lebih besar daripada r tabel, sehingga seluruh pertanyaan kesadaran wajib pajak dinyatakan valid.

Pada pengujian reliabilitas pada tabel 4.7, maka berdasarkan kriteria pengambilan keputusan melalui perbandingan r-alpha cronbach dengan 0.60.



**Tabel 4.8**  
**Hasil Relibilitas Kesadaran Wajib Pajak (X1)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.731	8

**Sumber : Hasil Olahan Data *Software* Statistik, 2018**

Nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) diatas adalah sebesar 0.731. Dengan demikian maka nilai koefisien reliabilitas sebesar  $0.731 > 0.60$  sehingga kesimpulannya adalah instrument kesadaran wajib pajak merupakan instrumen yang reliabel.

## 2. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)**

	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	r tabel	Validitas
	( r Hitung)		
Butir 1	.963	0.265	Valid
Butir 2	.990	0.265	Valid
Butir 3	.853	0.265	Valid
Butir 4	.946	0.265	Valid
Butir 5	.958	0.265	Valid
Butir 6	.894	0.265	Valid
Butir 7	.973	0.265	Valid
Butir 8	.956	0.265	Valid

**Sumber : Hasil Olahan Data *Software* statistik, 2018**

Kolom *corrected item- total correlation* menunjukkan korelasi antara skor item dengan skor total item yang dapat digunakan untuk menguji validitas instrument. Uji kuesioner sebanyak 56 responden. Pada signifikan 5% dengan derajat bebas  $df = n - 3$ ,  $df = 56 - 3$ , r tabel sebesar 0,265. Pada hasil dapat dilihat bahwa *corrected item-total correlation* (r hitung) lebih besar daripada r tabel, sehingga seluruh pertanyaan kualitas pelayanan dinyatakan valid.

Pada pengujian reliabilitas pada tabel 4.9, maka berdasarkan kriteria pengambilan keputusan melalui perbandingan r-alpha cronbach dengan 0.60.

**Tabel 4.10**

**Hasil Relibilitas Kualitas Pelayanan (X2)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.804	8

**Sumber : Hasil Olahan Data *Software* Statistik, 2018**

Nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) diatas adalah sebesar 0.804. Dengan demikian maka nilai koefisien reliabilitas sebesar  $0.804 > 0.60$  sehingga kesimpulannya adalah instrument kualitas pelayanan merupakan instrument yang reliabel.

### 3. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penerimaan Pajak (Y)

**Tabel 4.11**

**Hasil Uji Validitas Penerimaan Pajak (Y)**

	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	r tabel	Validitas
	( r Hitung)		
Butir 1	.785	0.265	Valid
Butir 2	.779	0.265	Valid
Butir 3	.571	0.265	Valid
Butir 4	.672	0.265	Valid
Butir 5	.780	0.265	Valid
Butir 6	.425	0.265	Valid
Butir 7	.720	0.265	Valid
Butir 8	.682	0.265	Valid

**Sumber : Hasil Olahan Data *Software* statistik, 2018**

Kolom *corrected item- total correlation* menunjukkan korelasi antara skor item dengan skor total item yang dapat digunakan untuk menguji validitas instrument. Uji kuesioner sebanyak 56 responden. Pada signifikan 5% dengan derajat bebas  $df = n - 3$ ,  $df = 56 - 3$ , r tabel sebesar 0,265. Pada hasil dapat dilihat bahwa *corrected item- total correlation* (r hitung) lebih besar daripada r tabel, sehingga seluruh pertanyaan loyalitas pelanggan dinyatakan valid.

Pada pengujian reliabilitas pada tabel 4.11, maka berdasarkan kriteria pengambilan keputusan melalui perbandingan r alpha cronbach dengan 0.60.

Tabel 4.12

**Hasil Relibilitas Penerimaan Pajak (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.768	8

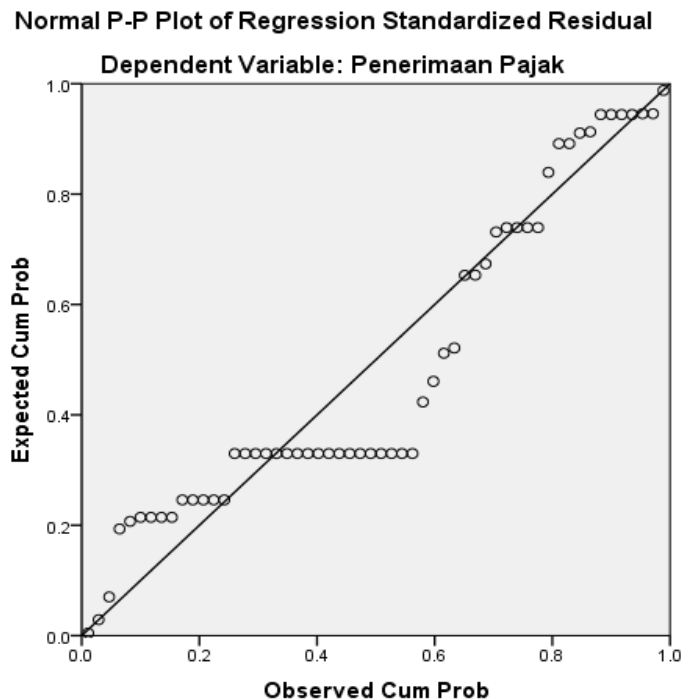
Sumber : Hasil Olahan Data *Software Statistik*, 2016

Nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) diatas adalah sebesar 0.768. Dengan demikian maka nilai koefisien reliabilitas sebesar  $0.768 > 0.60$  sehingga kesimpulannya adalah instrument penerimaan pajak merupakan instrumen yang reliabel.

**D. Uji Asumsi Klasik****1. Uji Normalitas**

Pengujian normalitas data penelitian adalah menguji apakah dalam model statistic variabel – variabel penelitian berdistribusi normal atau tidak normal. Model regresi yang tinggi adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah distribusi normal atau tidak, salah satunya dengan menggunakan analisis *Probality Plot*. Berikut ini merupakan hasil uji normalitas:

**Gambar 4.1**  
**Hasil Uji Normalitas**



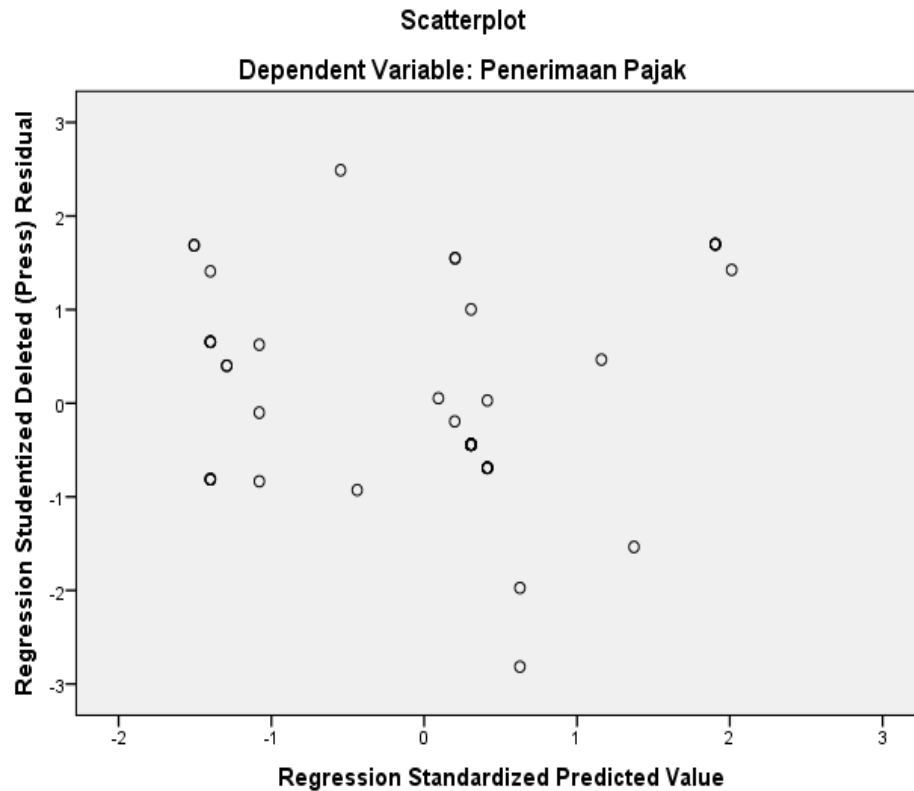
**Sumber : Hasil Olahan Data *Software* Statistik, 2018**

Dengan melihat tampilan gambar Probabilitas Plots diatas, dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang mendekati normal, dimana sebaran data berada di sekitar garis diagonal.

## 2. Hasil Uji Heterokedastisitas

Alat menguji heterokedastisitas bisa dilakukan dengan alat analisis grafik. Melalui analisis grafik, suatu model regresi dianggap tidak terjadi heterokedastisitas jika titik-titik menyebar secara acak tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas serta tersebar baik diatas ataupun dibawah angka nol pada sumbu Y.

**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji Heterokedasitas**



**Sumber : Hasil Olahan Data *Software* Statistik, 2018**

Dari gambar 4.2 diatas, terlihat titik–titik secara acak tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. hal ini berarti tidak terjadi heterokedastisitas sehingga layak dipakai untuk memprediksi penerimaan pajak berdasarkan masukan variabel independennya.

### **3. Hasil Uji Multikolenaritas**

Multikolinearitas adalah alat yang dipergunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan yang kuat di antara variabel independen. Suatu model regresi linear akan menghasilkan estimasi yang baik apabila model tersebut tidak mengandung

multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai R-square, F-hitung, t-hitung, dan standar errornya.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Multikolenaritas**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.087	.925		8.747	.000					
Kesadaran Wajib Pajak	.345	.060	.494	5.768	.000	.870	.621	.309	.393	2.548
Kualitas Pelayanan	.34	.061	.482	5.632	.000	.867	.612	.302	.393	2.548

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

**Sumber : Hasil Olahan Data *Software Statistik*, 2018**

Berdasarkan nilai VIF yang diperoleh dari tabel 4.13 yaitu dengan nilai : 2.548 menunjukkan adanya korelasi yang cukup tinggi antar sesama variabel bebas, dimana nilai VIF dari ketiga variabel bebas lebih kecil dari 10 dan dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas diantara kedua variabel bebas.

## E. Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.087	.925		8.747	.000					
	Kesadaran Wajib Pajak	.345	.060	.494	5.768	.000	.870	.621	.309	.393	2.548
	Kualitas Pelayanan	.34	.061	.482	5.632	.000	.867	.612	.302	.393	2.548

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

**Sumber : Hasil Olahan Data *Software* Statistik, 2018**

Persamaan structural dari hasil regresi diatas adalah sebagai berikut :

$$Y = 8.087 + 0.494X_1 + 0.482X_2$$

Berdasarkan persamaan tersebut, maka persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Peningkatan sebesar 1 satuan variabel Kesadaran Wajib Pajak akan meningkatkan variabel Penerimaan Pajak sebesar 0.494 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya dianggap konstan.
2. Peningkatan sebesar 1 satuan variabel Kualitas Pelayanan akan meningkatkan variabel Penerimaan Pajak sebesar 0.482 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya dianggap konstan.



3. Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda diperoleh hasil bahwa Kesadaran Wajib Pajak merupakan faktor terbesar yang menentukan Penerimaan Pajak. Hasil tersebut juga di dukung oleh hasil penelaahan teori dan analisis peristiwa dilapangan, diperoleh informasi bahwa kebanyakan wajib pajak merasa bahwa kesadaran dari masing-masing wajib pajak menentukan besar kecilnya penerimaan pajak.

## F. Pengujian Hipotesis

### 1. Hasil Uji-T (Parsial)

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji-T**

Coefficients <sup>a</sup>											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.087	.925		8.747	.000					
	Kesadaran Wajib Pajak	.345	.060	.494	5.768	.000	.870	.621	.309	.393	2.548
	Kualitas Pelayanan	.34	.061	.482	5.632	.000	.867	.612	.302	.393	2.548

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

**Sumber : Hasil Olahan Data Software Statistik, 2018**

Untuk menguji apakah hipotesis dalam penelitian ini diterima atau tidak maka diperlukan dilaksanakan pengujian hipotesis atau uji “t”. hasil uji t sebagai berikut:

Nilai  $t_{\text{tabel}}$  diperoleh dengan cara:

$$\begin{aligned}\text{Derajat bebas} &= n - k \\ &= 56 - 3 \\ &= 53\end{aligned}$$

Uji  $t_{\text{hitung}}$  dilakukan adalah uji dua, maka  $t_{\text{tabel}}$  yang diperoleh adalah pada alpha 5% adalah 1.674. Berdasarkan tabel diatas diperoleh data sebagai berikut :

- a. Nilai t-hitung untuk kesadaran wajib pajak sebesar 5.768 dibandingkan dengan nilai  $t_{\text{tabel}}$  1.674 atau sig-t untuk variabel kesadaran wajib pajak 0.000 lebih kecil dari alpha 0.05. dari hasil tersebut maka diperoleh kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak dan diperoleh kesimpulan Hipotesis Alternatif diterima.
- b. Nilai t-hitung untuk kualitas pelayanan sebesar 5.632 dibandingkan dengan nilai  $t_{\text{tabel}}$  1.674 atau sig-t untuk variabel kualitas pelayanan 0.000 lebih kecil dari alpha 0.05. dari hasil tersebut maka diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak dan diperoleh kesimpulan Hipotesis Alternatif diterima.

## 2. Hasil Uji-F (Simultan)

**Tabel 4.16**

### Hasil Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	573.878	2	286.939	147.294	.000 <sup>b</sup>
	Residual	103.247	53	1.948		
	Total	677.125	55			

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

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

**Sumber : Hasil Olahan Data *Software* Statistik, 2018**

Pada tabel 4.16 dapat dilihat nilai F-hitung 147.294 dengan tingkat signifikansi 0.000. sedangkan nilai F tabel pada alpha 5% adalah 3.17. oleh karena itu F-hitung > F-tabel dan tingkat signifikansinya  $0.000 < 0.05$  menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan secara bersama–sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak.

## 3. Pengujian Koefisien Determinasi

**Tabel 4.17**

### Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.921 <sup>a</sup>	.848	.842	1.39573	.848	147.294	2	53	.000

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

b. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

**Sumber : Hasil Olahan Data *Software* Statistik, 2018**

Data pada tabel 4.17 di atas menunjukkan nilai *R-Square* sebesar 0,848. Hal ini berarti bahwa 84,8% variasi nilai penerimaan pajak ditentukan oleh peran dari variasi nilai kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan sehingga dapat disimpulkan bahwa kontribusi nilai kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi nilai penerimaan pajak adalah sebesar 84.8% sementara 15.2% adalah kontribusi variabel lain yang tidak termasuk di dalam penelitian ini.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh hasil t-hitung untuk kesadaran wajib pajak sebesar 5.768 dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  1.674 atau sig-t untuk variabel kesadaran wajib pajak 0.000 lebih kecil dari alpha 0.05, dari hasil perhitungan tersebut maka diperoleh kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak di Kantor UPT Medan Utara.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai t-hitung untuk kualitas pelayanan sebesar 5.632 dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  1.674 atau sig-t untuk variabel kualitas pelayanan 0.000 lebih kecil dari alpha 0.05, dari hasil perhitungan tersebut maka diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak.
3. Berdasarkan hasil perhitungan uji simultan diperoleh nilai F-hitung 147.294 dengan tingkat signifikansi 0.000 sedangkan nilai F tabel pada alpha 5% adalah 3.17. oleh karena itu  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan tingkat signifikansinya  $0.000 < 0.05$  menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan

secara bersama–sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak.

## **B. Saran**

Adapun yang menjadi saran dari peneliti kepada UPT Samsat Medan Utara adalah sebagai berikut:

1. Untuk dapat meraih peningkatan dalam penerimaan pajak terutama Pajak Kendaraan Bermotor, UPT Samsat Medan Utara perlu meningkatkan sosialisasi informasi mengenai pentingnya Pajak Kendaraan Bermotor bagi masyarakat maupun bagi negara.
2. Dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak, ke depannya diharapkan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak agar dapat ditingkatkan sehingga wajib pajak merasa bahwa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.
3. UPT Samsat Medan Utara perlu menghimbau kepada masyarakat agar membayar kewajiban pajaknya tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## DAFTAR PUSTAKA

- Chandra. Kevin. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada KPP Pratama Kota Surakarta). Jurusan Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Dwiyanto. Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan. Publik. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Ekawati, Liana dan Radianto, Dwi EW. 2008. *Survey Pemahaman dan Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah Di Kota Yogyakarta*. Jurnal Terakreditasi Teknologi dan Manajemen Informatika Vol:6 Edisi Khusus: 185-190.
- Fernando, Rifa dan Ethika. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Jumlah Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening. Jurusan Akuntansi. Fakultas Ekonomi. Universitas Bung Hatta.
- Harahap, S. S. 2010. Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan. Edisi Pertama. Cetakan Keempat. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2009. Manajemen Operasi Buku 1 Edisi 9. Jakarta : Salemba 4.
- Herryanto. Marisa dan Agus Arianto Toly. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra.
- Hutagaol, John. 2008. Perpajakan Isu-isu Kontemporer, Jakarta: Graha Ilmu.
- Gunadi. 2013. Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan. Jakarta: Bee Media.
- Kuncoro*, Mudrajad. 2009. Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi. Penerbit. Erlangga. Jakarta.

- Kurnia, Siti. *Perpajakan Indonesia, Edisi Pratama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mardiasmo, 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta : Andi.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Penerbit Salemba Empat.
- Moenir. 2010. *Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi. Aksara.
- Nurmantu. Syafri. 2010. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta : Granit.
- Puspita. Nila. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Keadilan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Empiris pada Kecamatan Padang Utara)*. Program Studi Akutansi. Fakultas Ekonomi. Univeritas Negeri Padang.
- Resmi, Siti. 2012. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Salemba Empat, Jakarta.
- Saleh. Mufawwik. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Santosa. Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Sapriadi, Doni. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang)*. Universitas Negeri Padang.
- Sekaran, Uma. 2009. *Research Methods for Business Fourth Edition*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Siahaan, P. Marihot, 2010, *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Silalahi. Sixvanna. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)*. Program Studi Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
- Sinambela, L.P, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta.
- Soemarso, 2009, *Akuntansi Suatu Pengantar*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.



- Suandy, Erly. 2011. Hukum Pajak, Edisi 5, Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta : Jakarta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta : Jakarta.
- Sulistyawati, Lestari dan Tiandari. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari). Fakultas Ekonomi. Universitas Semarang
- Suryadi. 2011. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak. *Jurnal Keuangan Publik*, 4(1), 105-121.
- Tanilasari. Yesika dan Pujo Gunarso. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. Universitas Merdeka Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Pemasaran Jasa, Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Tjiptono. 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta : Andi.
- Vicky Pradipta. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bandung Karees) Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.
- Waluyo. 2010. Perpajakan Indonesia, Edisi 9 Buku 1. Penerbit Salemba Empat : Jakarta.
- Wirawan, 2009, Evaluasi Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta : Salemba Empat.
- Yamit, Zulian.2010. Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Yogyakarta.

Sumber Undang-Undang :

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2001 Tentang Pajak Daerah Republik Indonesia

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

UU No 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Pajak Penghasilan

Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2000

Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003

Peraturan Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2001 Tentang Pajak Daerah Republik  
Indonesia

UU Nomor 4 Tahun 2012 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 22 Tahun  
2011 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

---



### DATA PRIBADI

Nama : Hadinata Mahaputra S  
NPM : 1405170044  
Tempat/Tgl. Lahir : Medan, 08 Agustus 1996  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Alamat : Jln. Ismailiyah Gg. Pahlawan No.10 Medan  
Anak Ke : 2 (Dua) dari 3 (Tiga) Bersaudara  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Status : Belum Kawin

### DATA ORANG TUA

Ayah : Masa Sihombing, SH  
Ibu : Hayati  
Alamat : Jln. Ismailiyah Gg. Pahlawan No.10 Medan

### PENDIDIKAN

1. SD Swasta AL-ULUM Medan 2002 – 2008.
2. SMP Swasta AL-ULUM Medan 2008 – 2011.
3. SMA Swasta AL-ULUM Medan 2011 – 2014.
4. Tercatat sebagai Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan Tahun 2014 – sekarang.

Medan, November 2018

HADINATA MAHAPPUTRA S

## KUESIONER

### **Kesadaran Wajib Pajak**

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Wajib pajak mengetahui manfaat Pajak Kendaraan Bermotor bagi negara				
2	Pajak Kendaraan Bermotor merupakan sumber penerimaan penting bagi negara				
3	Wajib pajak membayar pajak tepat waktu				
4	Wajib pajak dilarang menggunakan jasa calo dalam pengurusan kewajiban pajaknya				
5	Pemerintah mensosialisasikan pentingnya pajak kepada masyarakat				
6	Wajib pajak paham akan kewajiban yang harus dibayar				
7	Besaran pajak yang dibayar sesuai dengan ketentuan yang berlaku				
8	Wajib pajak membayar kewajibannya secara rutin				

## Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Ketersediaan fasilitas di UPT Samsat Medan Utara cukup memadai				
2	Fasilitas yang ada dapat menunjang pelayanan menjadi lebih baik				
3	Petugas UPT Samsat Medan Utara memiliki kompetensi yang bisa diandalkan				
4	Masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat Medan Utara				
5	Respon petugas UPT Samsat Medan Utara dalam memberikan pelayanan sangat baik				
6	Petugas UPT Samsat Medan Utara melayani setiap keluhan dari para wajib pajak dengan baik				
7	Keluhan dari wajib pajak direspon dengan cepat oleh Petugas UPT Samsat Medan Utara				
8	Pelayanan yang diberikan sama kepada seluruh wajib pajak				

## Penerimaan Pajak

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Pemerintah harus memiliki target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor				
2	Masyarakat harus mengetahui penyusunan target penerimaan pajak				
3	Masyarakat berperan penting dalam pencapaian target penerimaan pajak				
4	Pihak UPT Medan Utara perlu mengajak masyarakat untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya				
5	Pajak Kendaraan Bermotor berguna bagi proses pembangunan di Sumatera Utara				
6	Masyarakat perlu mengetahui besaran penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor				
7	Semakin besar penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor maka meningkat Pendapatan Asli Daerah				
8	Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor melebihi target yang telah ditentukan				

## Regression

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Penerimaan Pajak	23.6250	3.50876	56
Kesadaran Wajib Pajak	23.0179	5.02536	56
Kualitas Pelayanan	22.1071	4.92001	56

### Correlations

		Penerimaan Pajak	Kesadaran Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan
Pearson Correlation	Penerimaan Pajak	1.000	.870	.867
	Kesadaran Wajib Pajak	.870	1.000	.779
	Kualitas Pelayanan	.867	.779	1.000
Sig. (1-tailed)	Penerimaan Pajak	.	.000	.000
	Kesadaran Wajib Pajak	.000	.	.000
	Kualitas Pelayanan	.000	.000	.
N	Penerimaan Pajak	56	56	56
	Kesadaran Wajib Pajak	56	56	56
	Kualitas Pelayanan	56	56	56

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.921 <sup>a</sup>	.848	.842	1.39573	.848	147.294	2	53	.000

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

b. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	573.878	2	286.939	147.294	.000 <sup>b</sup>
	Residual	103.247	53	1.948		
	Total	677.125	55			

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

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



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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
	1 (Constant)	8.087	.925				8.747	.000	6.232	9.941		
Kesadaran Wajib Pajak	.345	.060	.494	5.768	.000	.225	.465	.870	.621	.309	.393	2.548
Kualitas Pelayanan	.344	.061	.482	5.632	.000	.221	.466	.867	.612	.302	.393	2.548

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

**Coefficient Correlations<sup>a</sup>**

Model		Kualitas Pelayanan	Kesadaran Wajib Pajak
1	Correlations	Kualitas Pelayanan	1.000
		Kesadaran Wajib Pajak	-.779
	Covariances	Kualitas Pelayanan	.004
		Kesadaran Wajib Pajak	-.003

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kesadaran Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan
1	1	2.963	1.000	.00	.00	.00
	2	.027	10.403	.99	.10	.12
	3	.010	17.177	.00	.90	.88

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

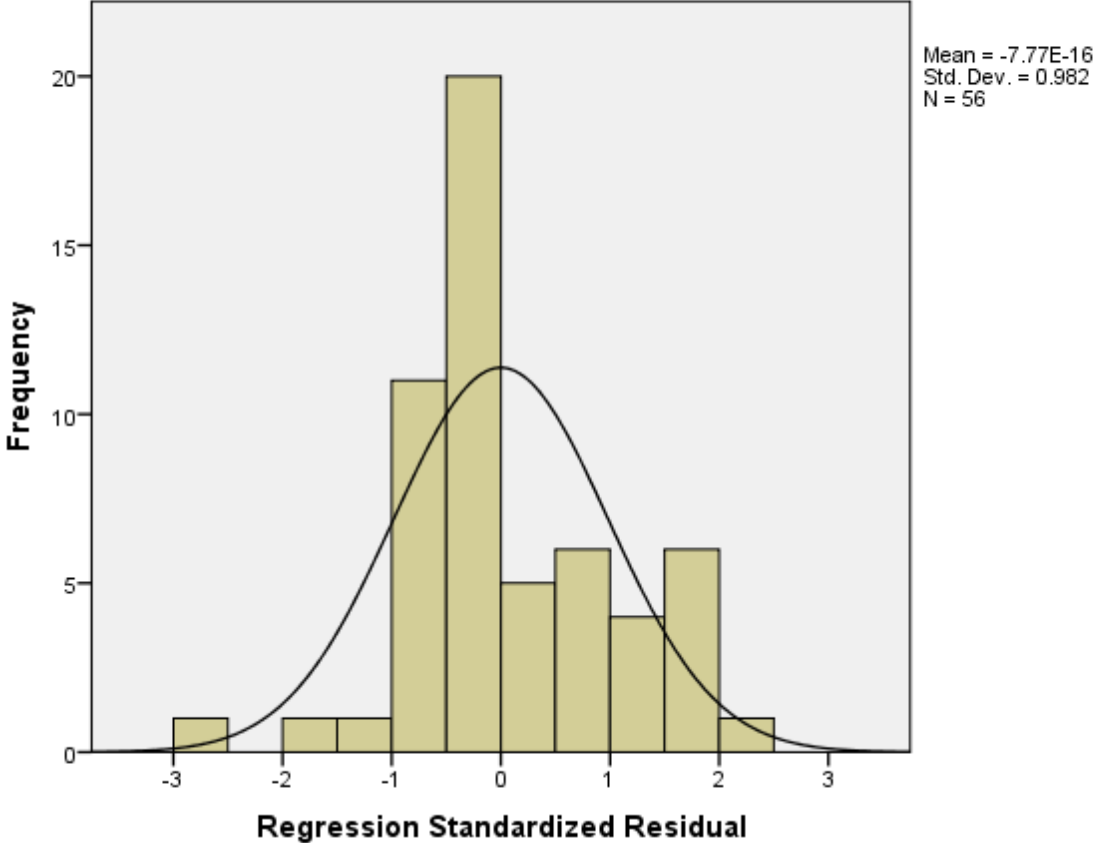
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	18.7604	30.1238	23.6250	3.23019	56
Std. Predicted Value	-1.506	2.012	.000	1.000	56
Standard Error of Predicted Value	.195	.824	.295	.133	56
Adjusted Predicted Value	18.6070	29.9300	23.5720	3.20952	56
Residual	-3.64798	3.14295	.00000	1.37012	56
Std. Residual	-2.614	2.252	.000	.982	56
Stud. Residual	-2.647	2.376	.018	1.025	56
Deleted Residual	-3.74147	3.49798	.05298	1.50261	56
Stud. Deleted Residual	-2.814	2.489	.021	1.046	56
Mahal. Distance	.086	18.183	1.964	3.488	56
Cook's Distance	.000	.417	.036	.083	56
Centered Leverage Value	.002	.331	.036	.063	56

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

# Charts

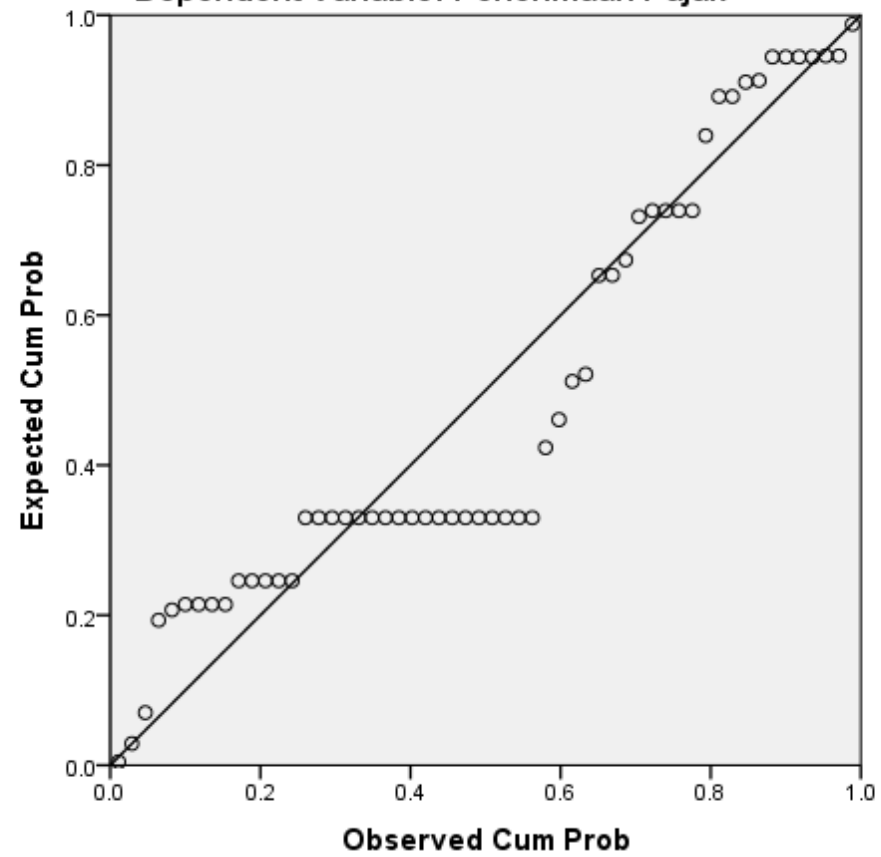
## Histogram

Dependent Variable: Penerimaan Pajak



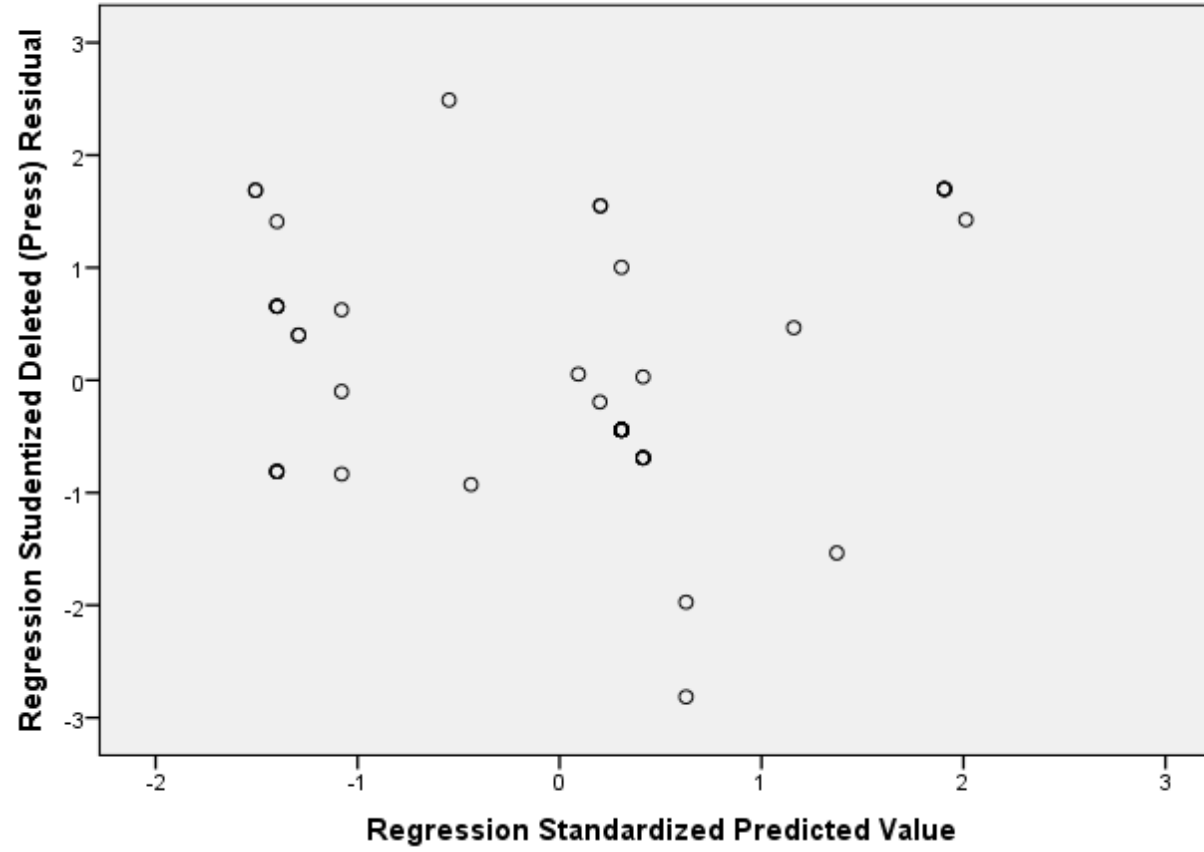
### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Penerimaan Pajak



### Scatterplot

Dependent Variable: Penerimaan Pajak













### Variabel Penerimaan Pajak

No	y1.1	y1.2	y1.3	y1.4	y1.5	y1.6	y1.7	y1.8	Total
1	3	3	3	2	3	3	3	3	23
2	3	4	4	3	3	3	3	3	26
3	2	2	3	3	4	3	3	2	22
4	3	3	3	4	4	3	3	3	26
5	2	2	4	2	2	2	4	2	20
6	3	4	3	3	3	3	3	3	25
7	3	3	4	3	3	3	3	3	25
8	3	3	3	3	3	3	3	3	24
9	4	4	4	1	4	4	3	4	28
10	2	2	4	3	2	4	2	2	21
11	3	3	3	3	3	3	3	3	24
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24
13	3	3	3	3	3	3	3	3	24
14	3	3	3	3	3	3	3	3	24
15	2	2	2	2	2	5	2	3	20
16	2	2	3	2	2	3	2	3	19
17	3	3	3	3	3	3	3	3	24
18	3	3	3	3	3	3	3	3	24
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	3	3	3	2	2	3	2	3	21
21	4	4	4	2	2	4	2	4	26
22	3	3	3	3	3	3	3	3	24
23	4	4	4	2	2	4	2	4	26
24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
25	3	3	3	3	3	3	3	3	24
26	2	2	3	2	2	3	2	4	20
27	3	3	3	3	3	3	3	3	24
28	3	3	3	3	3	3	3	3	24
29	3	3	3	3	3	3	3	3	24
30	3	3	3	3	3	3	3	3	24
31	3	3	3	3	3	3	3	3	24
32	2	2	3	2	2	3	2	5	21
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	3	3	3	2	2	3	2	2	20

35	4	4	2	2	2	2	2	2	20
36	2	2	2	2	2	4	4	2	20
37	2	2	4	2	2	4	2	2	20
38	4	4	4	4	4	4	4	4	32
39	3	3	3	3	3	3	3	3	24
40	2	2	3	2	2	3	2	2	18
41	3	3	3	3	3	3	3	3	24
42	3	3	3	3	3	3	3	3	24
43	2	2	2	4	4	2	2	3	21
44	3	3	3	3	3	3	3	3	24
45	3	3	3	3	3	3	3	3	24
46	3	3	3	3	3	3	3	3	24
47	4	4	4	4	4	4	4	4	32
48	3	3	3	3	3	3	3	3	24
49	3	3	3	3	3	3	3	3	24
50	3	3	3	3	3	3	3	3	24
51	3	3	3	3	3	3	3	3	24
52	4	4	2	2	2	2	2	3	21
53	4	4	4	4	4	4	4	4	32
54	2	2	3	2	2	3	2	2	18
55	2	2	3	2	2	3	2	2	18
56	2	2	3	2	2	3	2	2	18