

**PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN INTERN
PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PAJAK DAN
PELAYANAN FISKUS PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR PADA UPT. SAMSAT
MEDAN UTARA**

SKRIPSI

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



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh :

Nama : Syafrida Hanum Nasution
NPM : 1905170050
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**



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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Lengkap : Syafrida Hanum Nasution

N.P.M : 1905170050

Program Studi : AKUNTANSI

Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

Dengan ini menyatakan bawah skripsi saya yang berjudul "Pengaruh Sistem Pengendalian Intern, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada UPT Samsat Medan Utara" adalah bersifat asli (*original*), bukan hasil menyadur secara mutlak hasil karya orang lain.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.


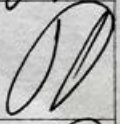


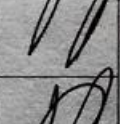
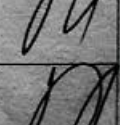
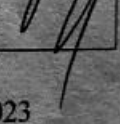
Yang Menyatakan



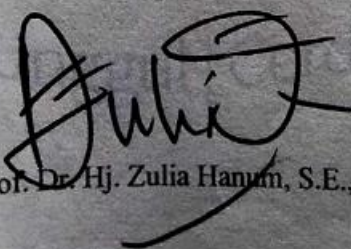
Syafrida Hanum Nasution

BERITA ACARA PEMBIMBINGAN SKRIPSI

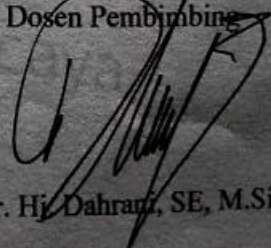
Nama Mahasiswa : Syafrida Hanum Nasution
 NPM : 1905170050
 Dosen Pembimbing : Dr. Hj. Dahrani, SE, M.Si.
 Program Studi : Akuntansi
 Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
 Judul Penelitian : Pengaruh Sistem Pengendalian Intern, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada UPT Samsat Medan Utara

| Item | Hasil Evaluasi | Tanggal | Paraf Dosen |
|-------------------------------|---|-----------|---|
| Bab 1 | Tambahan teori, pernyataan responden | 23/8 2023 |  |
| Bab 2 | Tambahan teori dan unsur coso, perbaiki kerangka konseptual dan hipotesis | 23/8 2023 |  |
| Bab 3 | Perbaiki definisi operasional | 23/8 2023 |  |
| Bab 4 | Tambahan struktur organisasi, penjelasan hasil hipotesis, perbaiki pembahasan | 2/9 2023 |  |
| Bab 5 | Lengkapi lamina dnya | |  |
| Daftar Pustaka | Tambahan jurnal Kambesi, Lutz & Hebert yg salah | 23/8 2023 |  |
| Persetujuan Sidang Meja Hijau | Revisi dlm bentuk Acc Sidang - Pajin 14/9/23 | 13/9 2023 |  |

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi


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

Medan, September 2023
Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing


(Dr. Hj. Dahrani, SE, M.Si.)



UMSU
Majelis Pendidikan Tinggi Muhammadiyah Sumatera Utara

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama Lengkap : SYAFRIDA HANUM NASUTION
N.P.M : 1905170050
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Skripsi : PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN INTERN,
PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN
FISKUS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR PADA UPT SAMSAT MEDAN
UTARA

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, September 2023

Pembimbing Skripsi

(Dr. Hj. DAHRANI, SE, M.Si.)

Diketahui/Disetujui

Oleh:

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

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

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU



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

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 Rabu, tanggal 20 September 2023, pukul 13.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya:

MEMUTUSKAN

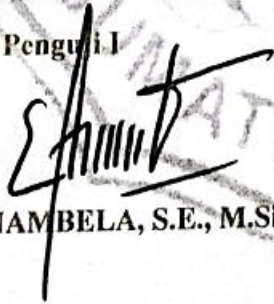
Nama : SYAFRIDA HANUM NASUTION
NPM : 1905170050
Program Studi : AKUNTANSI
Konsentrasi : AKUNTANSI PERPAJAKAN
Judul Skripsi : PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN INTERN, PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTO PADA UPT SAMSAT MEDAN UTARA

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

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II


ELIZAR SINAMBELA, S.E., M.Si.


M. FIRZA ALPI, S.E., M.Si.


Pembimbing


Dr. Hj. DAHRANI, S.E., M.Si.

Panitia Ujian

Ketua

Sekretaris


Dr. H. IANURI, S.E., M.M., M.Si.


Assoc. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.

ABSTRAK

Pengaruh Sistem Pengendalian Intern, Pengetahuan, Sanksi dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Syafrida Hanum Nasution

Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sumber penerimaan di UPT Samsat Medan Utara, oleh karena itu memerlukan suatu rencana penerimaan dari pajak kendaraan bermotor, sehingga realisasi dari penerimaan pajak daerah dapat direalisasikan dengan baik. Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Sistem Pengendalian Intern, Pengetahuan, Sanksi dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, dengan sampel sebanyak 100 responden dan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa Sistem pengendalian intern memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UPT Samsat Medan Utara, Pengetahuan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UPT Samsat Medan Utara, Sanksi pajak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UPT Samsat Medan Utara, Sistem pengendalian intern, Pengetahuan pajak dan Sanksi pajak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UPT Samsat Medan Utara

Kata Kunci : Kepatuhan Wajib, Pengendalian Intern, Pengetahuan, Sanksi dan Pelayanan Fiskus

ABSTRACT

The Influence of the Internal Control System, Knowledge, Sanctions and Fiscus Services on Motor Vehicle Taxpayer Compliance

Syafrida Hanum Nasution

Accounting Study Program, Faculty of Economics and Business, UMSU

This research is research conducted to test and analyze the influence of the Internal Control System, Knowledge, Sanctions and Fiscus Services on Motor Vehicle Taxpayer Compliance, with a sample of 100 respondents and using multiple linear regression analysis techniques using the SPSS application.

Based on the research results, it was concluded that the internal control system has a significant positive influence on Taxpayer Compliance at the North Medan Samsat UPT, Tax knowledge has a significant positive influence on Taxpayer Compliance at the North Medan Samsat UPT, Tax sanctions have a significant positive influence on Taxpayer Compliance at the North Medan Samsat UPT North Medan Samsat, Internal Control System, Tax Knowledge and Tax Sanctions have a significant positive influence on Taxpayer Compliance at the North Medan Samsat UPT

Keywords: Mandatory Compliance, Internal Control, Knowledge, Sanctions and Fiscus Services

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, ridha, dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Dan tidak lupa shalawat kepada Rasulullah SAW, beserta keluarga dan para sahabat. Skripsi ini berdasarkan pengamatan yang peneliti jalankan di UPT SAMSAT Medan Utara

Skripsi ini belum sempurna, akan tetapi peneliti telah melakukan yang terbaik dalam menyusun skripsi ini. Dengan kerendahan hati peneliti mengharapkan kritik dan saran atas ketidaksempurnaan skripsi ini. Selama melaksanakan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini, tak lepas peneliti banyak menerima bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, sudah selayaknya dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada Allah SWT, Ayahanda tercinta dan Ibunda yang telah memberikan segala kasih sayang, do'a, motivasi serta material dalam menjalani aktivitas kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

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

2. Bapak Assoc. Prof. Dr. H. Januri, S.E.,M.M.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnsi Universitas Muhammadiyah SumateraUtara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, S.E.,M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
4. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, S.E.,M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Uniersitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Assoc. Prof. Dr. Zulia Hanum, S.E., M.Si selaku Ketua Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
6. Bapak Riva Ubar, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Sekretaris Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
7. Ibu Dr. Dahrani, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dengan penuh kesabaran, serta membimbing dan memberikan saran dan masukan sehingga skripsi ini dapat peneliti selesaikan.
8. Bapak dan Ibu dosen beserta Staff biro yang telah mendidik dan mengarahkan peneliti dalam proses perkuliahan.
9. UPT SAMSAT Medan Utara yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada peneliti untuk meneliti.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta membalas kebaikan kepada mereka. Akhir kata, peneliti mengharapkan semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkannya khususnya bagi peneliti sendiri. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, September 2023
Peneliti

SYAFRIDA HANUM NASUTION
NPM. 1905170050

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| ABSTRAK | |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | vi |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah..... | 6 |
| C. Rumusan Masalah..... | 7 |
| D. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| A. Landasan Teori | 9 |
| 1. Kepatuhan Wajib Pajak..... | 9 |
| a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak..... | 9 |
| b. Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak | 10 |
| c. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak | 12 |
| 2. Sistem Pengendalian Intern..... | 13 |
| a. Pengertian Sistem Pengendalian Intern | 13 |
| b. Tujuan Sistem Pengendalian Intern | 14 |
| c. Unsur-unsur Sistem Pengendalian Intern..... | 16 |
| d. Indikator Sistem Pengendalian Intern | 18 |
| 3. Pengetahuan Pajak | 19 |
| a. Pengertian Pengetahuan Pajak..... | 19 |
| b. Indikator Pengetahuan Pajak..... | 19 |
| 4. Sanksi Perpajakan | 20 |
| a. Pengertian Sanksi Perpajakan | 20 |
| b. Indikator Sanksi Perpajakan..... | 22 |
| 5. Pelayanan Fiskus..... | 24 |
| a. Pengertian Pelayanan Fiskus | 24 |
| b. Dimensi Pelayanan Fiskus | 25 |
| b. Indikator Pelayanan Fiskus | 26 |
| 6. Pajak Kendaraan Bermotor | 27 |
| a. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor | 27 |
| b. Dasar hukum Pajak Kendaraan Bermotor..... | 28 |
| c. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor | 28 |
| d. Objek Pajak Kendaraan Bermotor | 29 |
| e. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor..... | 30 |
| f. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor | 31 |
| B. Penelitian Terdahulu | 32 |
| C. Kerangka Konseptual..... | 33 |
| D. Hipotesis Penelitian | 34 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 35 |
| A. Pendekatan Penelitian | 35 |
| B. Definisi Operasional | 35 |
| C. Tempat dan Waktu Penelitian | 37 |
| D. Populasi dan Sampel..... | 38 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 38 |
| F. Teknik Analisis Data | 39 |
| | |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 48 |
| A. Hasil Penelitian | 48 |
| B. Pembahasan..... | 60 |
| | |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 65 |
| A. Kesimpulan | 65 |
| B. Saran | 65 |
| C. Keterbatasan Penelitian..... | 66 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Pembayaran Denda PKB UPT Samsat Medan Utara..... | 4 |
| Tabel 2.1 Indikator Pengendalian COSO | 19 |
| Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu | 33 |
| Tabel 4.1 Responden berdasarkan Usia | 49 |
| Tabel 4.2 Responden berdasarkan Jenis kelamin..... | 50 |
| Tabel 4.3 Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 50 |
| Tabel 4.4 Koefisien | 52 |
| Tabel 4.5 Regresi Linier Berganda | 54 |
| Tabel 4.6 Uji t | 55 |
| Tabel 4.7 Uji F | 57 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual | 33 |
| Gambar 4.1 Struktur UPT Samsat Medan Utara..... | 49 |
| Gambar 4.2 Normalitas | 51 |
| Gambar 4.3 Scatterplot..... | 53 |
| Gambar 4.4 Pengujian Hipotesis I | 56 |
| Gambar 4.5 Pengujian Hipotesis II | 56 |
| Gambar 4.6 Pengujian Hipotesis III..... | 57 |
| Gambar 4.7 Pengujian Hipotesis IV..... | 58 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak, maka diperlukan usaha bersama antara pemerintah dan masyarakat sebagai para wajib pajak dengan cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk dapat memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak telah memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahayu, 2016). Kepatuhan wajib pajak juga merupakan tulang punggung dalam sistem self assessment, dimana wajib pajak harus bertanggung jawab untuk menetapkan sendiri kewajiban perpajakan, dan kemudian secara akurat, dan tepat waktu membayar, dan melaporkan pajaknya tersebut (Rahayu, 2016).

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat (UU KUP No.28 Tahun 2007). Demi meningkatkan pendapatan daerah melalui sektor pajak, maka pemerintah pusat melakukan reformasi kebijakan perpajakan dengan mengacu pada konsep otonomi daerah dan desentralisasi fiskal. Otonomi daerah dan desentralisasi fiskal bukan lagi konsep baru di Indonesia. Tujuan utama dari penerapan dua sistem tersebut yakni meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan memaksimalkan pendapatan daerah secara mandiri.

Kepatuhan wajib pajak dalam hal ini merupakan sebuah sikap yang dihasilkan oleh wajib pajak terkait dengan ketepatan waktu dalam melakukan pembayaran serta kesediaannya membayar pajak. Kepatuhan pajak menurut Gunadi (2005: 4) dapat didefinisikan merupakan suatu keadaan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajibannya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi, peringatan ataupun ancaman. Adapun faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya pemahaman terhadap sistem *self assesment* dan ketepatan membayar pajak, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan dan pengetahuan dan sistem pengendalian intern. Dalam penelitian ini digunakan variabel sistem pengendalian intern, pengetahuan, sanksi dan pelayanan fiskus sebagai variabel independen.

Menurut COSO (*the commintee of sponsoring organization*) bahwa sistem pengendalian intern adalah proses yang di implementasikan oleh dewan direksi, manajemen serta seluruh staf dan karyawan dibawah arahan dengan tujuan yang berhubungan untuk memberikan jaminan yang memadai atas tercapainya tujuan pengendalian. (Anggraini et al., 2020) adapun elemennya terdiri atas 1. Lingkungan Pengendalian, Lingkungan Pengendalian menetapkan corak suatu organisasi, mempengaruhi kesadaran pengawasan orang-orangnya. Lingkungan pengendalian merupakan dasar untuk semua komponen pengawasan intern, menyediakan disiplin untuk struktur lingkungan pengendalian yang pertama meliputi faktor-faktor 2. Penaksiran Resiko, Identifikasi resiko dan analisis terhadap resiko yang relevan untuk mencapai tujuannya, membentuk suatu dasar untuk menentukan bagaimana resiko harus dikelola semua perusahaan, baik besar

maupun kecil, pasti menghadapi resiko internal maupun eksternal dalam usahannya mencapai tujuan perusahaan. 3. Aktivitas Pengendalian, Aktivitas pengendalian adalah kebijakan dan prosedur yang membantu bahwa arahan manajemen dilaksanakan sesuai dengan prosedur pengendalian intern. Aktivitas pengendalian yang dengan pelaporan keuangan. 4. Informasi dan Komunikasi, Pengidentifikasian, penangkapan dan pertukaran informasi dalam suatu bentuk dan waktu yang memungkinkan orang melaksanakan sesuai dengan tanggung jawab mereka. 5. Pengawasan, Proses yang menentukan kualitas kinerja pengendalian sepanjang waktu. Pemantauan ini mencakup penentuan desain dan operasi pengawasan tempat waktu pengambilan tindakan koreksi.

Pengatahuan pajak merupakan sebuah sikap kompetensi dari wajib pajak terkait pemahamannya tentang perpajakan, hal ini diperlukan dalam rangka memberikan sebuah wawasan mendalam akan perpajakan sehingga diharapkan wajib pajak menjadi tau dan faham untuk apa pengeluaran membayar pajak ini dilakukan sehingga akan meningkatkan penerimaan pajak daerah. Adapun pengukurannya dilakukan melalui Wajib Pajak mengetahui fungsi dari pajak yang dibayar, Wajib Pajak mengetahui bahwa membayar Pajak merupakan kewajiban setiap warga negara., Wajib Pajak mengetahui perubahan peraturan perpajakan yang berlaku. , Wajib Pajak mengerti bagaimana cara menghitung pajak yang harus dibayar. Dan Wajib Pajak membayar sesuai dengan peraturan yang berlaku

Kemudian sanksi perpajakan adalah pagar pembatas yang nyata bagi pelaksanaan suatu peraturan yang bermaterikan hak dan kewajiban. Sanksi merupakan wujud dari tidak dipenuhinya kewajiban yang telah ditentukan berdasarkan undang-undang maupun peraturan turunannya. Dalam undang-

undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Dalam undang–undang perpajakan dikenal dua macam sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana.

Pelayanan fiskus atau pelayanan pajak ialah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan DJP sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak, hal ini bertujuan untuk menjaga rasa kepuasan wajib pajak dan juga untuk meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sumber penerimaan di UPT Samsat Medan Utara, oleh karena itu memerlukan suatu rencana penerimaan dari pajak kendaraan bermotor, sehingga realisasi dari penerimaan pajak daerah dapat direalisasikan dengan baik.

Tabel 1.1
Data Pembayaran Denda Pajak Kendaraan Bermotor Pada
UPT Samsat Medan Utara

| NO | TAHUN | JUMLAH KENDARAAN | PEMBAYARAN DENDA (RP) |
|-----------|--------------|-------------------------|------------------------------|
| 1 | 2017 | 95.654 | 26.580.829.151 |
| 2 | 2018 | 68.654 | 17.402.371.085 |
| 3 | 2019 | 73.644 | 20.535.622.283 |
| 4 | 2020 | 58.662 | 19.967.777.941 |
| 5 | 2021 | 64.900 | 20.048.544.679 |

Sumber: (UPT Samsat Medan Utara)

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat data yang diperoleh dari UPT Samsat Medan Utara yaitu masih banyaknya jumlah kendaraan bermotor yang

terkena denda pajak akibat keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor, kemudian bahkan di tahun 2019 dan 2021 terjadi peningkatan jumlah kendaraan yang membayar denda pajak. Di satu sisi hal ini akan menjadi penambahan penerimaan keuangan pemerintah, namun disisi lain hal ini menunda pemasukan penerimaan pemerintah yang seharusnya dibayarkan pada waktu yang telah ditentukan, dan juga memberikan sebuah pembebanan kepada para wajib pajak karena harus membayar lebih besar dengan tambahan denda yang dibayarkan. Pemberian denda kepada wajib pajak ini akibat dari sanksi administrasi yang diterima oleh wajib pajak karena telah melanggar aturan pemerintah terkait dengan masa penyampaian pajak dari waktu yang ditentukan. Menurut salah seorang wajib pajak yang dijumpai saat melakukan pembayaran pajak ke SAMSAT Medan Utara bahwa “penambahan jumlah pembayaran pajak akibat denda terjadi karena kelalaian dan seringnya mengulur waktu saat telah jatuh tempo pembayaran pajak, dan ini membuat saya harus membayar lebih besar dari yang seharusnya”.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis pada UPT Samsat Medan Utara ditemukan bahwa terkait dengan tingkat pengetahuan perpajakan yang rendah karena masih banyak wajib pajak yang tidak mengetahui cara menghitung taksiran besaran pajak yang dikenakan, kemudian untuk sanksi perpajakan masih banyak wajib pajak yang terlambat melakukan pembayaran pajak sehingga diberikan sanksi berupa denda dan pada pelayanan fiskus wajib pajak mengeluhkan terbatasnya sumber daya manusia yang melakukan pendampingan kepada wajib pajak saat akan melaporkan pajak.

Kemudian berdasarkan berita tentang kepatuhan wajib pajak di Sumatera utara, Gubernur Sumatera Utara Edy Rahmayadi menyebutkan bahwa kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor saat ini hanya 30 %. Direktur Lalu lintas Polda Sumut Indra Darmawan Iriyanto menyebut saat ini terdapat sekitar 7 juta kendaraan yang terdaftar di provinsi Sumatera utara. Dari Angka tersebut hanya sekitar 2-3 juta kendaraan yang patuh membayar pajak setiap tahun. Hal ini menandakan bahwasanya tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor sangat rendah. (<https://news.ddtc.co.id/kepatuhan-pajak-kendaraan-cuma-30-gubernur-edy-siapkan-jurus-ini-39819>).

Berdasarkan latar belakang serta hasil penelitian sebelumnya, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang: **“Pengaruh Sistem Pengendalian Intern, Pengetahuan, Sanksi dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor ”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Sistem pengendalian intern pada SAMSAT Medan Utara yang belum berjalan dengan baik, yaitu pada bagian pengawasan dimana fungsi organisasi dalam rangka pengendalian dan pengawasan yang tidak maksimal.
2. Masih rendahnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Medan Utara
3. Tingkat pengetahuan perpajakan yang rendah

4. Masih banyak wajib pajak yang mendapatkan sanksi perpajakan berupa denda
5. Keterbatasan sumber daya manusia dalam pendampingan kepada wajib pajak saat hendak melakukan transaksi pembayaran pajak

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Sistem Pengendalian Intern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Medan Utara?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Medan Utara?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Medan Utara?
4. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Medan Utara?
5. Apakah pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Medan Utara?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Sistem pengendalian intern terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT

Medan Utara

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Medan Utara
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Medan Utara
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Medan Utara
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Medan Utara

b. Manfaat Penelitian

Dalam Penelitian ini diharapkan bermanfaat

1. Bagi semua pihak: Dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam penyusunan penelitian yang selanjutnya
2. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk mengimplementasikan ilmu yang sudah didapat tentang perpajakan dan kepatuhan wajib pajak serta menerapkan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan
3. Bagi Samsat Medan Utara, diharapkan penelitian ini dapat membantu upaya-upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Medan Utara.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam hal ini merupakan sebuah sikap yang dihasilkan oleh wajib pajak terkait dengan ketepatan waktu dalam melakukan pembayaran serta kesediaannya membayar pajak. Dalam hal ini wajib pajak hanya mendapatkan himbauan untuk dapat memnayakan pajaknya dari pemerintah daerah, pemerintah daerah juga telah berupaya membuat sebuah kebijakan dan aturan yang mensinkronisasi keperluan masyarakat dengan pembayaran Pajak bumi dan bangunan, misalnya pada saat masyarakat melakukan pengurusan kartu tanda penduduk, kartu keluarga atau administrasi lainnya maka pemerintah terlebih dahulu melihat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunannya.

a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak menurut Gunadi (2005: 4) dapat didefinisikan merupakan suatu keadaan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi, peringatan ataupun ancaman..

Menurut Nasucha (2004: 10) kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan dari:

- a) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
- b) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.

c) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayaran pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela (Dahrani, 2021). Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat system perpajakan self assessment yang mana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya. (Dahrani et.al,2021)

Menurut Safri Nurmantu (2009) ada 2 (dua) macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan materiil.

1) Kepatuhan formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan dengan menitik beratkan pada nama dan bentuk kewajiban saja, tanpa memperhatikan hakekat kewajiban itu.

2) Kepatuhan Materiil

Kepatuhan materiil adalah suatu keadaan dimana wajib pajak selain memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan nama dan bentuk kewajiban perpajakan terutama memenuhi hakekat kewajiban perpajakan.

b. Faktor - faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam penelitian Supadmi (2010) faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain :

1) Pemahaman Terhadap Sistem *Self Assesment* Dan Ketepatan Membayar Pajak

Merupakan sistem pemungutan pajak yang besarnya pajak dihitung sendiri oleh wajib pajak. *Self Assesment System* menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan

2) Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan

pelayanan memuaskan dan dapat memberikan pelayanan dan tanggapan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak.

3) Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat lebih mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan yang berlaku.

Pendidikan yang rendah juga akan tercermin dari masih banyaknya wajib pajak terutama orang pribadi yang tidak melakukan pembukuan. Tingkat pendidikan rendah juga akan berpeluang wajib pajak enggan melaksanakan kewajiban perpajakan karena kurangnya pemahaman mereka terhadap sistem perpajakan yang berlaku.

4) Presepsi Wajib Pajak Terhadap Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan diberikan kepada wajib pajak agar wajib pajak mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak. Sanksi perpajakan dalam undang-undang perpajakan berupa sanksi administrasi (denda dan bunga) dan sanksi pidana. Adanya sanksi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

5) Pengetahuan

Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan.

Dalam penelitian Agustiono (2012) faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah :

1. Sikap

Sikap merupakan sebuah ciri yang dimiliki oleh seseorang dalam pembentukan karakter, dimana karakter itu sendiri merupakan prinsip atau pegangan hidup yang dimiliki oleh seseorang dan sifatnya statis atau sulit untuk berubah.

2. Norma Subyektif

pembentuk perilaku individu dimana pandangan yang dimiliki oleh orang lain berupa menyetujui atau menolak perilaku yang dilakukan oleh individu yang bersangkutan. Apabila orang lain setuju pada perilaku yang ditunjukkan individu, maka perilaku ini akan dilakukan terus menerus

karena individu merasa bahwa perilaku yang dilakukan dapat diterima oleh masyarakat

3. Kontrol Keperilakuan yang Dipersepsikan

Kontrol keperilakuan yang dipersepsikan (perceived behavioral control) dalam konteks perpajakan adalah ukuran tingkatan kendali

yang dimiliki oleh seseorang yang tergolong sebagai wajib pajak dalam menunjukkan perilaku tertentu, seperti melaporkan jumlah penghasilan yang

sesungguhnya, melakukan kecurangan dengan mengurangi beban yang seharusnya tidak boleh dilakukan pengurangan dalam penghasilan, serta perilaku lainnya yang menampilkan adanya ketidakpatuhan pajak

4. Kewajiban Moral

Kewajiban moral merupakan salah satu faktor selain dari model TPB yang dapat mempengaruhi niat dan perilaku wajib pajak. Kriteria wajib pajak patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 74/PMK.03/2012 adalah sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
- 3) Kewajiban kepemilikan NPWP
- 4) Pembayaran pajak.

c. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Untuk menilai dan mengukur seorang wajib pajak terlihat patuh atau tidak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, maka diperlukan alat ukur yang disebut dengan indikator. Adapun indikator kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu dan Lingga (2009) adalah sebagai berikut:

a. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri

Wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif wajib mendaftarkan diri pada KPP yang wilayah kerjanya terdiri dari tempat tinggal dan tempat kegiatan usaha wajib pajak untuk kemudian mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). NPWP digunakan sebagai identitas bagi wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajibannya.

b. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang pajak yang telah dihitung kemudian disetorkan ke kas Negara melalui bank atau kantor pos dengan menggunakan formulir Surat Setoran Pajak (SSP)

c. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak

Tunggakan pajak merupakan pajak terutang yang belum dilunasi oleh Wajib Pajak setelah jatuh tempo tanggal pengenaan denda.

d. Kepatuhan untuk menyetor kembali surat pemberitahuan Wajib Pajak diwajibkan untuk mengisi dan menyampaikan SPT kepada KPP dengan batas waktu penyampaian untuk SPT masa paling lama 20 hari setelah akhir masa pajak, sedangkan untuk SPT tahunan paling lambat 3 bulan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi dan 4 bulan untuk Wajib Pajak Badan setelah akhir tahun pajak. Wajib Pajak akan dikenakan sanksi administrasi apabila terlambat atau tidak menyampaikan SPT.

2. Sistem Pengendalian Intern

a. Pengertian Sistem Pengendalian Internal

Sawyers (2005:58), mendefinisikan pengendalian internal sebagai suatu proses yang dipengaruhi oleh aktivitas dewan komisaris, manajemen atau pegawai lainnya yang didesain untuk memberikan keyakinan yang wajar tentang pencapaian tiga golongan tujuan berikut ini: (a) kehandalan pelaporan keuangan; (b) efektivitas dan efisiensi operasi; dan (c) kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku (Hanel, 2013).

Model COSO adalah salah satu model pengendalian internal yang banyak digunakan oleh para auditor sebagai dasar untuk mengevaluasi dan mengembangkan *internal control*. Menurut COSO Sunarto (2003:138), pengendalian intern ialah suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan komisaris, manajemen, personil satuan usaha lainnya, yang dirancang untuk mendapat

keyakinan memadai tentang pencapaian tujuan dalam hal ini keadilan pelaporan keuangan, kesesuaian dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku dan efektivitas dan efisiensi operasi. Artinya dengan adanya sistem pengendalian internal diharapkan perusahaan dapat bekerja dan beroperasi secara efektif dan efisien, menyajikan informasi yang dapat diyakini kebenarannya dan semua pihak akan mematuhi peraturan dan kebijakan yang ada baik peraturan dan kebijakan perusahaan ataupun aturan (legal/hukum) pemerintah.

Mulyadi (2014:163) mengartikan sistem pengendalian intern meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisien, serta mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen (Tjodi et al., 2017). Sedangkan menurut Warren Reeve Fess (2006:235) pengertian pengendalian intern (*internal control*) adalah kebijakan dan prosedur yang melindungi aktiva perusahaan dari kesalahan penggunaan, memastikan bahwa informasi usaha yang dapat disajikan akurat dan meyakinkan bahwa hukum serta peraturan telah diikuti (Purnomo, 2014).

Sistem pengendalian internal adalah sistem yang dapat membantu pimpinan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya serta mempunyai peranan yang sangat penting untuk perusahaan supaya pimpinan dapat menilai dan melihat struktur organisasi yang ada pada kegiatan yang dilaksanakannya.

b. Tujuan Sistem Pengendalian Internal

Sistem pengendalian intern memiliki tujuan untuk mendapatkan data yang tepat dan dapat dipercaya, melindungi kekayaan atau aktiva perusahaan dan meningkatkan efektivitas dari seluruh anggota perusahaan agar dapat

berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sistem pengendalian intern memiliki tujuan untuk mengukur, mengawasi dan mengarahkan sumber daya yang ada dalam suatu organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai (Hanum & Ultari, 2019).

Menurut Sanyoto (2007:257) tujuan pengendalian intern menurut COSO (*Committee Of Sponsoring Organizations*), untuk menyediakan data yang dapat diandalkan, untuk mendorong kepatuhan terhadap kebijakan akuntansi, untuk melindungi aset dan catatan.

Menurut Mulyadi (2010:163) “Tujuan sistem pengendalian internal” adalah:

a. Menjaga kekayaan perusahaan

Kekayaan fisik suatu perusahaan dapat dicuri, disalahgunakan atau hancur karena kecelakaan kecuali jika kekayaan tersebut dilindungi dengan pengendalian internal yang memadai. Begitu juga dengan kekayaan perusahaan yang tidak memiliki wujud fisik seperti piutang usaha akan rawan oleh kekurangan jika dokumen penting dan catatan tidak dijaga.

b. Mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi

Manajemen memerlukan informasi keuangan yang diteliti dan andal untuk menjalankan kegiatan usahanya. Banyak informasi akuntansi yang digunakan oleh manajemen untuk dasar pengambilan keputusan penting. Pengendalian internal dirancang untuk memberikan jaminan proses pengolahan data akuntansi akan menghasilkan informasi keuangan yang efektif dan efisien karena data akuntansi mencerminkan perubahan kekayaan perusahaan.

c. Mendorong efisiensi

Pengendalian internal ditujukan untuk mencegah duplikasi usaha yang tidak perlu atau pemborosan dalam segala kegiatan bisnis perusahaan dan untuk mencegah penggunaan sumber daya perusahaan yang tidak efisien.

d. Mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen

Untuk mencapai tujuan perusahaan, manajemen menetapkan kebijakan dan prosedur. Pengendalian internal ini ditujukan untuk memberikan jaminan yang memadai agar kebijakan manajemen dipatuhi oleh karyawan.

Agar mencapai maksud dan tujuan pengendalian internal tersebut, maka diperlukan sistem informasi akuntansi yang tepat, yang dapat membantu perusahaan mengelola kekayaan dengan memelihara catatan aset yang baik. Jika struktur pengendalian internal perusahaan lemah maka kesalahan dapat terjadi. Hal ini juga dapat membawa kerugian yang cukup besar bagi perusahaan.

Menurut Baridwan (2012:13) bahwa suatu sistem pengendalian intern yang baik akan berguna untuk (Adhariani, 2017):

- 1) Menjaga keamanan harta milik suatu organisasi.
- 2) Memeriksa ketelitian dan kebenaran data akuntansi.
- 3) Memajukan efisiensi dalam operasi.
- 4) Membantu menjaga agar tidak ada yang menyimpang dari kebijaksanaan manajemen yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Mulyadi (2003), secara teori bahwa sistem pengendalian intern dikatakan efektif jika sistem tersebut telah benar-benar sesuai dengan yang direncanakan oleh perusahaan (Hanum et al., 2021).

b. Unsur-Unsur Sistem Pengendalian Internal

Unsur-unsur pokok pengendalian intern menurut Mulyadi (2001:165)

adalah sebagai berikut:

- 1) Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas.

Struktur organisasi merupakan kerangka (*framework*) pembagian tanggung jawab fungsional didasarkan pada prinsip-prinsip berikut ini:

- a. Harus dipisahkan fungsi-fungsi operasi dan penyimpanan dari fungsi akuntansi.
 - b. Suatu fungsi tidak boleh diberi tanggung jawab penuh untuk melaksanakan semua tahap suatu transaksi.
- 2) Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan, dan biaya.

Dalam organisasi, setiap transaksi hanya terjadi atas dasar otorisasi dari pejabat yang berwenang untuk menyetujui terjadinya transaksi. Oleh karena itu, penggunaan formulir harus diawasi sedemikian rupa guna mengawasi pelaksanaan otorisasi.

- a. Kepala fungsi gudang berwenang mengajukan permintaan pembelian dengan surat permintaan pembelian yang ditunjukkan kepada fungsi pembelian.
 - b. Kepala fungsi pembelian berwenang memberikan otorisasi pada surat order pembelian yang diterbitkan oleh fungsi pembelian.
- 3) Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi.

Adapun cara-cara yang umumnya ditempuh oleh perusahaan dalam menciptakan praktek yang sehat adalah sebagai berikut:

- a. Penggunaan formulir bernomor urut cetak yang pemakaiannya harus dipertanggungjawabkan oleh yang berwenang.
 - b. Pemeriksaan mendadak hal ini mendorong karyawan melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.
 - c. Setiap transaksi tidak boleh dilaksanakan dari awal sampai akhir oleh satu orang atau satu unit organisasi.
- 4) Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawab.

Jika perusahaan memiliki karyawan yang kompeten dan jujur, unsur pengendalian yang lain dapat dikurangi sampai batas yang minimum, dan perusahaan tetap mampu menghasilkan pertanggungjawaban yang dapat diandalkan.

d. Indikator Sistem Pengendalian Internal

Menurut Hery (2012, hal 93) menyatakan indikator pengendalian internal terdiri dari:

- a. Lingkungan Pengendalian
- b. Penilaian Resiko
- c. Aktivitas Pengendalian
- d. Sistem Informasi dan Komunikasi.
- e. Pengawasan

Sedangkan menurut COSO digambarkan pada tabel berikut ini :

Tabel 2.1. Indikator Pengendalian COSO

| Komponen | Indikator | |
|--------------------------|------------------|--|
| Lingkungan Pengendalian | 1 | Komitmen terhadap integritas dan nilai-nilai etis |
| | 2 | Independensi direksi terhadap manajemen dalam menjalankan tugas |
| | 3 | Membuat struktur, garis pelaporan, otorisasi dan pertanggungjawaban |
| | 4 | Komitmen pada kompetensi |
| | 5 | Mengembangkan akuntabilitas |
| Penilaian Risiko | 6 | Menetapkan tujuan dengan jelas |
| | 7 | Identifikasi dan analisa risiko yang memengaruhi pencapaian tujuan |
| | 8 | Menilai potensi risiko <i>fraud</i> |
| | 9 | Mengidentifikasi dan menganalisa perubahan yang signifikan |
| Aktivitas Pengendalian | 10 | Menetapkan dan mengembangkan aktivitas pengendalian |
| | 11 | Menetapkan dan mengembangkan aktivitas pengendalian umum atas teknologi |
| | 12 | Menetapkan pengendalian melalui kebijakan dan prosedur |
| Informasi dan komunikasi | 13 | Memperoleh, menghasilkan dan menggunakan informasi berkualitas dan relevan |
| | 14 | Mengkomunikasikan secara internal |
| | 15 | Mengkomunikasikan secara eksternal |
| Aktivitas Pemantauan | 16 | Melaksanakan evaluasi berkala dan bekesinambungan |
| | 17 | Mengevaluasi dan mengkomunikasikan kekurangan |

Sumber: *The COSO Framework & SOX Compliance*, McNally, 2013

3. Pengetahuan Pajak

Pengatahuan pajak merupakan sebuah sikap kompetensi dari wajib pajak terkait pemahamannya tentang perpajakan, hal ini diperlukan dalam rangka memberikan sebuah wawasan mendalam akan perpajakan sehingga diharapkan wajib pajak menjadi tau dan faham untuk apa pengeluaran membayar pajak ini dilakukan sehingga akan meningkatkan penerimaan pajak daerah.

a. Pengertian Pengetahuan Pajak

Pengertian pengetahuan pajak Menurut Notoatmodjo (2012:138) “Pengetahuan merupakan hasil “tahu” dan ini terjadi setelah orang mengadakan penginderaan terhadap suatu objek tertentu”. Selanjutnya definisi pajak menurut Soemitro dalam Waluyo (2013:2) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal-balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pengetahuan pajak adalah informasi terkait perpajakan yang dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk melakukan suatu tindakan, mengambil keputusan, dan untuk menempuh strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan merupakan informasi yang dimiliki seseorang terkait perpajakan baik jenis pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan sampai dengan pengisian dan pelaporan pajak yang digunakan oleh seseorang sebagai dasar dalam membayarkan kewajiban perpajakannya kepada pemerintah berdasarkan ketentuan umum yang berlaku dalam perundang-undangan.

b. Indikator Pengetahuan Pajak

Selanjutnya pengetahuan pajak dapat menumbuhkan sikap positif dari wajib pajak apabila wajib pajak memahami perundang-undangan perpajakan, sedangkan untuk dapat meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak dapat dilakukan dengan adanya pendidikan perpajakan baik formal maupun nonformal sehingga pengetahuan yang diperoleh wajib pajak semakin banyak dan mereka

semakin paham akan pentingnya membayar pajak. Semakin tinggi pengetahuan wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan (Lestari, 2017:30). Dengan meningkatnya pengetahuan dan kesadaran tentang pajak sangat penting untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak (Saira dan Zariyawati, 2010).

Pengetahuan Perpajakan dalam penelitian ini akan diukur dengan lima (5) item pertanyaan dan menggunakan indikator sebagai berikut (Wardani dan Rumiyyatun, 2017) :

1. Wajib Pajak mengetahui fungsi dari pajak yang dibayar.
2. Wajib Pajak mengetahui bahwa membayar Pajak merupakan kewajiban setiap warga negara.
3. Wajib Pajak mengetahui perubahan peraturan perpajakan yang berlaku.
4. Wajib Pajak mengerti bagaimana cara menghitung pajak yang harus dibayar.
5. Wajib Pajak membayar sesuai dengan peraturan yang berlaku.

4. Sanksi Perpajakan

a. Pengertian Sanksi Perpajakan

Menurut Resmi (2018, hal 71), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan. Sanksi pajak adalah hukuman negative yang diberikan kepada orang yang melanggar

peraturan. Sedangkan denda adalah hukuman dengan cara membayar uang karena melanggar peraturan hukum yang berlaku. Sehingga sanksi pajak adalah hukuman negatif yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang (Jatmiko, 2016, hal 67). Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhan atau ditaati. Menurut Ilyas & Burton (2013, hal 65) penerapan sanksi administrasi umumnya dikenakan karena wajib pajak melanggar hal-hal yang bersifat administratif yang diukur dalam undang-undang pajak.

Menurut Mardiasmo (2013, hal 91) Sanksi adalah pagar pembatas yang nyata bagi pelaksanaan suatu peraturan yang bermaterikan hak dan kewajiban. Sanksi merupakan wujud dari tidak dipenuhinya kewajiban yang telah ditentukan berdasarkan undang-undang maupun peraturan turunannya. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Dengan adanya sanksi dalam ketentuan perpajakan maka pemerintah mempunyai dasar yang kuat untuk menjaring wajib pajak

yang melakukan pelanggaran pajak (Muis, 2012). Peraturan atau merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu bagi apa yang harus dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang – undang tidak dilanggar (Arum, 2012, hal 44).

b. Indikator Sanksi Perpajakan

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

Pada hakikatnya, pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itu sebabnya, penting bagi Wajib Pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Namun jika kita teliti lebih jauh, tujuan pemberian sanksi bisa dimaknai sebagai suatu cara menambah penerimaan Negara terlebih apabila besaran sanksi yang dikenakan tergolong pada nilai nominal yang cukup besar jumlahnya. Untuk dapat memberikan gambaran mengenai hal-hal apa saja yang perlu dihindari agar tidak dikenai sanksi perpajakan, adapun jenis-jenis sanksi perpajakan sebagai

berikut:

a. Sanksi Administrasi

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

b. Sanksi pidana

Menurut Mardiasmo (2011, hal 59), sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan. Sanksi pidana merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Sanksi Pidana merupakan upaya terakhir dari pemerintah agar norma perpajakan benar-benar dipatuhi. Sanksi pidana ini bisa timbul karena adanya tindak pidana pelanggaran yaitu tindak pidana yang mengandung unsur ketidaksengajaan atau kealpaan, atau dikarenakan adanya tindak pidana kejahatan yaitu tindak pidana yang mengandung unsur kesengajaan atau kelalaian/pengabaian (Heery, 2010, hal 68). Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi pidana, yaitu:

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

5. Pelayanan Fiskus

a. Pengertian Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan perusahaan yang di harapkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (Hasanah and Indriani 2017). Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan wajib pajak (Rachman 2018). Kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan

pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan 31 masyarakat (wajib pajak) dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan masyarakat (wajib pajak) (Prabudi 2019).

Dari penjelasan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah suatu keunggulan dan pemenuhan kebutuhan dalam memberikan perlakuan yang baik agar masyarakat (wajib pajak) mencapai kepuasan dalam layanan di kantor pajak

b. Dimensi Pelayanan Fiskus

Dalam penelitian Parasuman (2016) yang menyatakan ada 5 dimensi kualitas ialah:

- a. Tangible, adalah wujud dari pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak.
 - 1) Cara petugas pajak berbusana sesuai dengan tuntutan tugas.
 - 2) Peralatan dan perlengkapan pelayanan pajak memadai
 - 3) Sarana dan Fasilitas Pelayanan di KPP Pratama Binjai
- b. Reliability, adalah konsistensi mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak.
 - 1) Pelayanan petugas pajak selalu tegas dan tepat dalam menerapkan peraturan perpajakan
 - 2) Petugas pajak melayani wajib pajak sesuai dengan kebutuhannya
 - 3) Petugas pajak dalam memberikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak secara jelas, lengkap, dan benar.

- c. Assurance, adalah jaminan yang diberikan kantor pajak kepada wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal.
 - 1) Petugas pajak menjaga kerahasiaan informasi dan data Wajib Pajak
 - 2) Fiskus dalam memberikan penjelasan terhadap wajib pajak
 - 3) Fiskus mampu berkomunikasi secara baik dengan wajib pajak
 - 4) Fiskus memberikan rasa aman kepada wajib pajak dalam melakukan kewajibannya.
 - 5) Fiskus bersikap sopan dalam memberikan pelayanan
- d. Responsibility, adalah ketepatan dan keakuratan dan pelayanan pajak yang diberikan petugas (fiskus) kepada wajib pajak.
 - 1) Tanggapan fiskus dalam memberikan solusi atas keluhan Wajib Pajak telah mengakomodir keluhan Wajib Pajak
 - 2) Tanggapan fiskus terhadap masalah yang dihadapi wajib pajak
- e. Emphaty, adalah sikap peduli yang diperlihatkan petugas pajak kepada wajib pajak.
 - 1) Perhatian khusus yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak atas masalah yang dihadapinya dapat membantu meringankan masalah wajib pajak (Parasuraman 2016).

c. Indikator Pelayanan Fiskus

Pelayanan Fiskus dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu: a. Fiskus senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang di kenakan. b. Fiskus telah memberikan pelayanan pajak secara prosedur c. Cara membayar dan melunasi pajak adalah mudah dan efisien (Yusreza Ferry 2020).

6. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

a. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun (2009) tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 1 ayat (12) menyebutkan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dalam pasal 1 ayat (13) menyebutkan bahwa kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi bertemu dengan tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Pengenaan Pajak kendaraan bermotor tidak seutuhnya ada pada seluruh Provinsi yang ada di Indonesia, hal ini berdasarkan Undang-Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Wewenang pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor diberikan kepada Pemerintah Provinsi untuk mengenakan atau tidak Pajak Provinsi yang berkaitan. Pemerintah daerah harus menerbitkan Peraturan Daerah tentang Pajak Kendaraan Bermotor terlebih dahulu sebagai dasar hukum operasional dalam pelaksanaan pengenaan dan pemungutan pajak kendaraan bermotor pada Provinsi yang bersangkutan untuk dapat memungut Pajak Kendaraan Bermotor.

b. Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor

Yang menjadi dasar hukum dalam pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah :

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 26 tahun 2014 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
3. Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Sumatera Utara Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pedoman dan Tata Cara Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
4. Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Sumatera Utara Nomor 11 Tahun 2014 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
5. Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Sumatera Utara Nomor 45 Tahun 2014 tentang Pemberian Keringanan Serta Penghapusan Sanksi Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

c. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 4 ayat (1) menyebutkan bahwa yang dimaksud Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah Orang Kendaraan bermotor atau Badan yang Memiliki dan/atau Menguasai Kendaraan Bermotor. Sedangkan yang menjadi Wajib pajak Kendaraan Bermotor adalah Orang Kendaraan bermotor atau Badan yang Memiliki Kendaraan

Bermotor. Untuk Wajib Pajak Badan kewajiban perpajakannya dapat diwakilkan oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

Wajib pajak boleh diwakilkan oleh pihak tertentu yang diperbolehkan dalam Undang-Undang dan Peraturan Daerah tentang Pajak Kendaraan Bermotor dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak juga dapat menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa untuk memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya.

d. Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah Kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor yang terdapat dalam pengertian kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan disemua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan diair dengan ukuran isi kotor GT 5 (*Lima Gross Tonnage*) sampai gedang GT 7 (*Tujuh Gross Tonnage*). Dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud adalah :

- 1) Kereta Api
- 2) Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan Negara.
- 3) Kendaraan bermotor yang dimiliki dan atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan Negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah pusat.
- 4) Objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam peraturan daerah.

e. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Azhari Azis (2016, hal. 94) dalam menghitung pajak kendaraan bermotor, dasar pengenaan pajak yang digunakan adalah perkalian dari dua unsur pokok yaitu :

1. Nilai jual kendaraan bermotor
2. Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 5 ayat (3) bobot dinyatakan dalam koefisien yang nilainya satu atau lebih besar dari satu dengan pengertian :

- a. Koefisien sama dengan satu berarti kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan oleh penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap masih dalam batas toleransi
- b. Koefisien lebih besar dari satu berarti penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap telah melewati batas toleransi.

Khusus untuk kendaraan bermotor yang digunakan diluar jalan umum, termasuk didalamnya alat-alat berat dan alat-alat besar serta kendaraan air, dasar pengenaan pajak kendaraan bermotornya adalah nilai jual kendaraan bermotor. Nilai jual kendaraan bermotor ditentukan berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor.

f. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Besarnya Tarif Pajak Kendaraan Bermotor untuk setiap daerah berbeda. Hal ini dikarenakan Tarif Pajak Kendaraan Bermotor ditentukan oleh peraturan daerah masing-masing yang mengacu kepada Undang-Undang Nomor 28 Tahun

2009. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 6 ayat (1) menetapkan tarif Pajak Kendaraan Bermotor kendaraan bermotor sebagai berikut :

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

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 6 ayat (1) menetapkan tarif Pajak Kendaraan Bermotor sebagai berikut :

1. Untuk kendaraan bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah/TNI/POLRI, Pemerintah Daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan dalam peraturan daerah, ditetapkan paling rendah 0,5% dan paling tinggi sebesar 1%.
2. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar paling rendah sebesar 0,1% dan paling tinggi sebesar 0,2%.

Menurut Pahala Siahaan (2010, hal. 186) menyatakan bahwa besaran pokok Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak, secara umum dapat dihitung dengan rumus berikut :

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

B. Penelitian Terdahulu

Sebagai tolak ukur dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, Tabel 2.1 menunjukkan hasil- hasil penelitian terdahulu mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan perpajakannya.

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

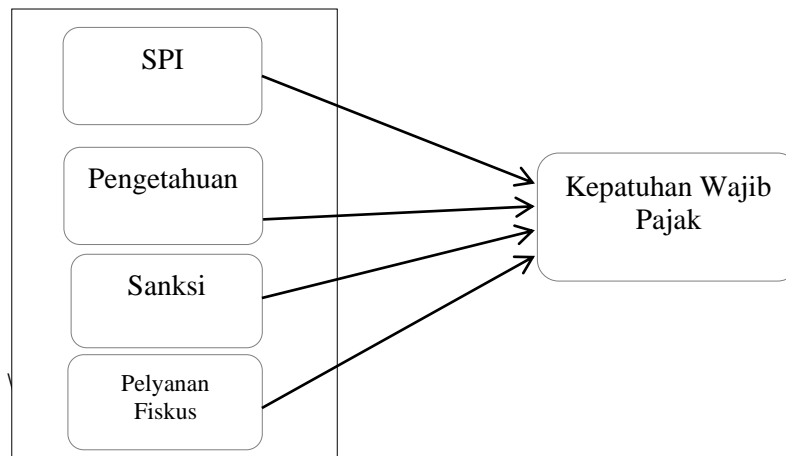
| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Variabel yang diteliti | Alat Analisis | Hasil Penelitian |
|----|-----------------|--|--|-------------------------|--|
| 1 | Ma'ruf, 2020 | Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan | Kesadaran pajak, pengetahuan pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak dan kepatuhan wajib pajak | Regresi linier berganda | Kesadaran pajak, engetahuan pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak |
| 2 | Suharyono, 2019 | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Bengkalis | Pengetahuan pajak, kesadaran kepatuhan wajib pajak | Regresi linier berganda | Pengetahuan pajak dan kesadaran tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak |
| 3 | Wiyanti, 2021 | Pengaruh Tingkat Pemahaman, Sanksi, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM | Pemahaman, Sanksi, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak | Regresi linier berganda | Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman perpajakan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pedagang e-commerce, sedangkan sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pedagang e-commerce. |

| | | | | | |
|---|----------------------------------|---|--|-------------------------|---|
| | | | | | |
| 4 | Ritonga, P., & Zuhari, V. (2021) | Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP MEDAN Timur | Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | Regresi linier berganda | Variabel pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Timur. Variabel pengetahuan pajak merupakan variabel independen yang paling dominan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel kesadaran Wajib Pajak merupakan variabel independen yang paling dominan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi |
| 5 | Rialdy, N., & Dewi, A. T. (2021) | Pengaruh Program Pemutihan Denda Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT. SAMSAT Medan Selatan | Program Pemutihan Denda Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama dan Sosialisasi Pajak Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor | Regresi linier berganda | Pemutihan denda pajak kendaraan bermotor berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajakkendaraan bermotor pada UPT. Samsat Medan Selatan, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPT. Samsat Medan Selatan, Sosialisasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada UPT. Samsat Medan Selatan. Pemutihan pajak kendaraan bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | Bermotor, sosialisasi pajak, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. |
|--|--|--|--|--|--|

C. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian diatas, gambaran tentang pengaruh pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan, kesimpulan atau jawaban sementara terhadap permasalahan yang telah dirumuskan di dalam rumusan masalah (Sugiyono, 2009). Hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Ada pengaruh sistem pengendalian intern (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) (Studi Empiris pada SAMSAT Medan Utara)
2. Ada pengaruh pengetahuan perpajakan (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak (Y) (Studi Empiris pada SAMSAT Medan Utara)

3. Ada pengaruh sanksi perpajakan (X_3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) (Studi Empiris pada SAMSAT Medan Utara)
4. Ada pengaruh pelayanan fiskus (X_4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) (Studi Empiris pada SAMSAT Medan Utara)
5. Ada pengaruh pengetahuan perpajakan (X_1), pengetahuan perpajakan (X_2), sanksi perpajakan (X_3) dan pelayanan fiskus (X_4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) (Studi Empiris pada SAMSAT Medan Utara)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2016). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengetahuan Perpajakan (X_1) Sanksi Perpajakan (X_2) Pelayanan Fiskus (X_3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

B. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

| No | Variabel | Definisi Variabel | Indikator | No. Pertanyaan | Skala |
|----|---------------------------|--|---|----------------|--------|
| 1 | Kepatuhan Wajib Pajak (Y) | Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya yakni sesuai dengan undang-undang Perpajakan | 1. Melaporkan informasi dengan benar 2. Kompensasi pajak 3. Penegakan hukum | 1 s/d 5 | Likert |

| | | | | | |
|---|--|--|--|-----------|--------|
| 2 | Sistem Pengendalian Internal (X ₁) | pengendalian intern ialah suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan komisaris, manajemen, personil satuan usaha lainnya, yang dirancang untuk mendapat keyakinan memadai tentang pencapaian tujuan dalam hal ini keadilan pelaporan keuangan, kesesuaian dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku dan efektivitas dan efisiensi operasi. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan Pengendalian 2. Penilaian Resiko 3. Aktivitas Pengendalian 4. Informasi dan Komunikasi 5. Pengawasan | 6 s/d 10 | Likert |
| 3 | Pengetahuan Perpajakan (X ₂) | Kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik soal tarif pajak maupun manfaat pajak yang berguna bagi mereka | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan WP 2. Karakteristik WP 3. Tingkat pendidikan WP | 11 s/d 15 | Likert |
| 4 | Sanksi Perpajakan (X ₃) | Hukuman negatif yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kedisiplinan 2. Sanksi administrasi 3. Ketegasan 4. Penyimpangan | 15 s/d 20 | Likert |

| | | | | | |
|---|----------------------------------|---|---|-----------|--------|
| 5 | Pelayan Fiskus (X ₄) | Keunggulan dalam pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelayanan agar masyarakat mencapai kepuasan dalam transaksi perpajakan. | 1. Memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang di kenakan. 2. Memberikan pelayanan pajak secara prosedur 3. Mudah dan efisien | 20 s/d 25 | Likert |
|---|----------------------------------|---|---|-----------|--------|

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada SAMSAT Medan Utara yang beralamat di Jalan Putri Hijau .

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan awal bulan Maret 2023 sampai dengan bulan Agustus 2023 dengan rencana waktu penelitian seperti tabel berikut ini.

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

| Jenis Kegiatan | Maret | | | | April | | | | Mei | | | | Juni | | | | Juli | | | | Agustus | | | |
|---------------------|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-----|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|---------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Pengajuan judul | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Penyusunan Proposal | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bimbingan Proposal | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Seminar Proposal | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| Penyusunan Skripsi | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | |
| Bimbingan Skripsi | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | |
| Sidang Meja Hijau | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | |

D. Populasi dan Sampel

Metode yang digunakan dalam pengumpulan sampel pada penelitian ini adalah metode *convenience sampling* (sampling kemudahan). Metode *convenience sampling* adalah istilah umum yang mencakup variasi luasnya prosedur pemilihan responden. Menggunakan metode ini, berarti unit sampel yang ditarik mudah dihubungi tidak menyusahkan, mudah untuk mengukur, dan bersifat kooperatif (Hamid, 2010:18). Metode *convenience sampling* merupakan metode memilih sampel dari elemen populasi yang datanya mudah diperoleh oleh peneliti dengan elemen populasi yang dipilih tidak terbatas sehingga peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat dan murah (Indrianto & Supomo, 2002: 130), dalam hal ini sampel sebanyak 100 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Pustaka

Kepustakaan merupakan bahan utama dalam penelitian data sekunder (Indrianto & Supomo, 2002: 130). Peneliti memperoleh data yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti melalui buku, jurnal, skripsi, dan internet. Tehnik pengumpulan data melalui studi pustaka dimaksudkan untuk mengungkapkan buah pikiran dari penulis agar mampu memperoleh hal-hal baru dan memperoleh suatu pemikiran yang lebih kritis terhadap menganalisa data dalam penelitian. Selain itu, studi pustaka juga digunakan untuk menentukan arah dan tujuan penelitian serta mencari konsep yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti.

2. Dokumentasi

Dalam tahap ini merupakan kegiatan yang berpengaruh dengan mengumpulkan data dan mencari data-data objek penelitian yang diperoleh dari instansi.

3. Kuesioner

Penelitian ini menggunakan sumber data primer yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian berupa data-data mengenai persepsi responden mengenai setiap variabel yang digunakan di dalam penelitian ini. Skala yang digunakan pada kuesioner adalah skala *likert* dengan opsi jawaban yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

F. Teknik Analisis Data

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis.

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen keduanya mempunyai distribusi normal dan mendekati normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Pada pengujian ini menggunakan Normal P-Plot. Suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal, dan penyebaran titik-titik

data searah mengikuti garis diagonal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian dengan metode ini untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi heteroskedastisitas dapat menggunakan uji *gletser*. Apabila sig lebih besar dari 0,05 maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Model yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolonearitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui hubungan korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji multikolonearitas dapat dilihat dengan nilai VIF, jika nilai $VIF < 10$ dan mempunyai nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 maka tidak terjadi multikolonearitas.

2. Analisis Regresi Berganda

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda (multiple regression analysis). Mode regresi berganda bertujuan untuk memprediksi besar variabel dependen dengan menggunakan data variabel independen yang sudah diketahui besarnya. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel terikat (Y) yaitu kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2, sedangkan variabel bebasnya terdiri dari : pengetahuan perpajakan (X_1) dan

kesadaran wajib pajak (X_2). Dengan persamaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan WP dalam membayar pajak

β_0 = Konstanta

X_1 = Sistem Pengendalian Intern

X_2 = Pengetahuan WP

X_3 = Sanksi

X_4 = Pelayanan Fiskus

e = Standart Error

3. Uji Hipotesis

Hipotesis pada dasarnya adalah suatu proporsi atau tanggapan yang sering digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan atau solusi atas persoalan. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Untuk membuktikan kebenaran uji hipotesis, maka digunakan uji statistik terhadap output yang dihasilkan, uji statistik ini meliputi :

1) Uji t (parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Menurut Sugiyono (2014:250) menggunakan rumus :

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

Keterangan :

t = Distribusi t
 r = Koefisien korelasi parsial
 r^2 = Koefisien
 Determinasi
 n = Jumlah Data

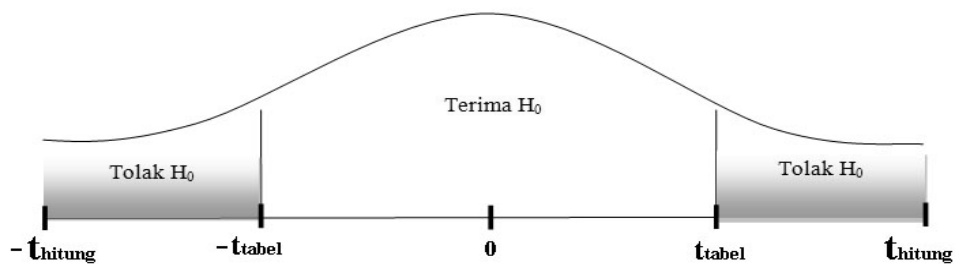
Bentuk pengujian

$H_0 : 0$, artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

$H_0 : r_s \neq 0$, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat.

Dengan Kriteria:

- Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 = ditolak, maka ada pengaruh signifikan antara variabel x dan y
- Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$, H_0 = diterima, maka tidak ada pengaruh signifikan antar variabel x dan y



Gambar III.1 Kurva Pengujian Hipotesis (Uji t)

2) Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independent secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen. Hasil uji F output SPSS dapat dilihat pada tabel ANOVA.

- 1) H_0 ditolak Jika nilai probabilitas signifikansi lebih kecil atau sama dengan nilai Probabilitas 0.05 atau ($\text{sig} < 0.05$). maka ada pengaruh (positif/negatif) signifikan variabel dependen secara simultan terhadap variabel dependen.
- 2) H_0 diterima Apabila nilai probabilitas signifikansi lebih besar dari nilai probabilitas 0.05 atau ($\text{sig} > 0.05$). maka tidak ada pengaruh (positif/negatif) signifikan variabel dependen secara simultan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016).

Menurut Sugiyono (2014, hal 257), menggunakan rumus :

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

Keterangan :

R^2 = Koefisien Determinasi

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota atau kasus

Bentuk pengujian

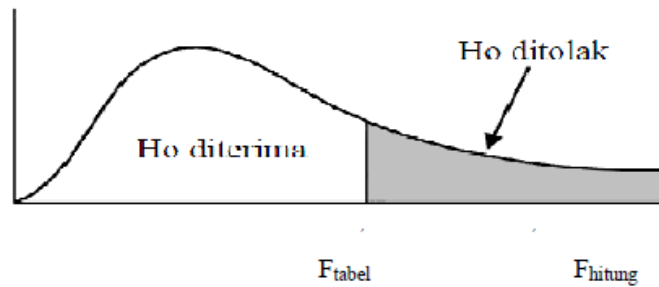
$H_0 = 0$, artinya tidak terdapat hubungan signifikan secara simultan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

$H_a \neq 0$, artinya terdapat hubungan signifikan secara simultan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

Kriteria pengujian Hipotesis:

- a. Jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$, maka diterima dan H_a ditolak yang menunjukkan tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

- b. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.



Gambar III.2 Kurva Pengujian Hipotesis (Uji F)

- c. Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan dari variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji ini dilihat dari seberapa besar variabel independen yang digunakan dalam penelitian mampu menjelaskan variabel dependen.

Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Menurut Sudjana (2005, hal 369) menggunakan rumus :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Nilai Koefisien Determinasi

r^2 = Koefisien Korelasi dikuadratkan

BAB 4

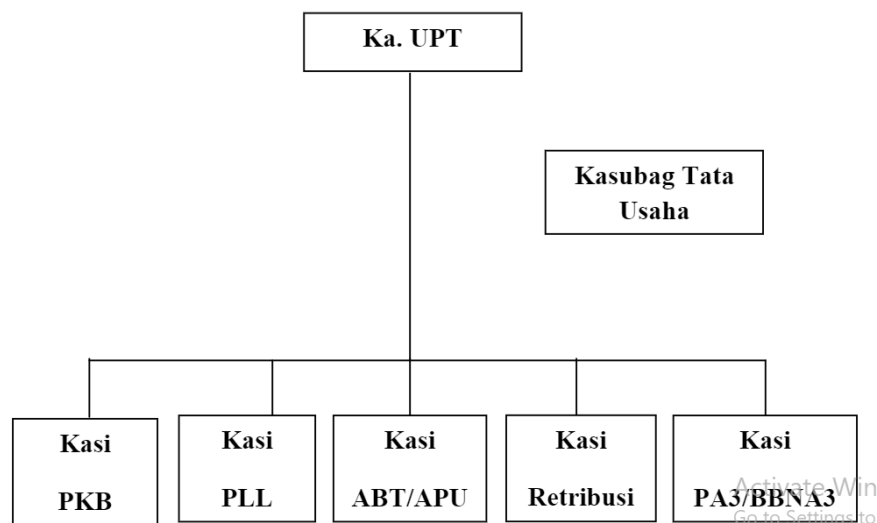
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan

UPT Samsat Medan Utara merupakan salah satu Cabang Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara yang membantu efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya. UPT Samsat Medan Utara dibentuk tanggal 1 September 1975 bersama Unit Pelaksana Teknis Daerah(UPTD), Corner, dan Geraiatau yang sebelumnya disebut cabang dinas. Pada awalnya Berdasarkan Surat Keputusan (SK) Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor 143/II/GSU, yang kemudian ditetapkan dengan peraturan daerah provinsi Sumatera Utara Nomor 4 Tahun 1967, yang mulai diberlakukan 31 Maret 1976 setelah Otonomi Daerah. Kemudian berdasarkan Surat Menteri Dalam Negeri Nomor 061/2743/S tanggal 22 Nopember 1999 tentang Pemerintah Daerah, maka terhitung sejak tanggal keluarnya surat tersebut sebutan Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Sumatera Utara dirubah menjadi “Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara”.

Adapun struktur organisasi pada UPT Samsat Medan Utara sebagai berikut :



Gambar 4.1. Struktur UPT Samsat Medan Utara

4.1.2. Deskripsi Data

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan wajib pajak di UPT Samsat Medan Utara maka diperoleh 100 orang responden yang mengisi kuesioner melalui penyebaran angket, penulis melakukan klasifikasi penelitian berdasarkan usia, jenis kelamin dan tingkat pendidikan. Pengelompokan data sampel tersebut diperlukan untuk melihat gambaran umum dari responden yang merupakan wajib pajak di UPT Samsat Medan Utara. Adapun demografi responden sebagai berikut :

**Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Usia**

| | Usia | | | |
|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| < 31 Tahun | 4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| 31-40 tahun | 58 | 58.0 | 58.0 | 62.0 |
| Valid 41-50 Tahun | 27 | 27.0 | 27.0 | 89.0 |
| > 50 Tahun | 11 | 11.0 | 11.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwasannya mayoritas responden adalah yang berusia pada 31-40 tahun yaitu sebesar 58% atau sebanyak 58 orang, kemudian 41-50 tahun adalah sebesar 27% atau sebanyak 27 orang, dan yang berusia >50 tahun sebesar 11% atau sebanyak 11 orang, dan terakhir konsumen yang berusia <31 tahun yaitu sebesar 4% atau sebanyak 4 orang.

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Jenis Kelamin

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid laki-laki | 68 | 68.0 | 68.0 | 68.0 |
| Valid perempuan | 32 | 32.0 | 32.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data diolah (2023)

Dari tabel di atas dapat dideskripsi bahwasanya jenis kelamin terbanyak (mayoritas) dalam penelitian ini adalah laki-laki dengan besaran nilai 68% atau sebanyak 68 orang, sedangkan perempuan sebesar 32% atau sebanyak 32 orang.

Tabel 4.3
Pendidikan Terakhir
Pendidikan Terakhir

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid SMA/SMK | 6 | 6.0 | 6.0 | 6.0 |
| Valid S1 | 75 | 75.0 | 75.0 | 81.0 |
| Valid S2 | 13 | 13.0 | 13.0 | 94.0 |
| Valid Lainnya | 6 | 6.0 | 6.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber : Data diolah (2023)

Dari tabel di atas dapat dideskripsi bahwasanya lama bekerja (mayoritas) menjadi responden dalam penelitian ini adalah responden yang memiliki pendidikan terakhir S1 sebesar 75% atau sebanyak 75 orang, S2 sebesar 13% atau sebanyak 13 orang, SMA/SMK sebesar 6% atau sebanyak 6 orang dan lainnya sebesar 6% atau sebanyak 6 orang.

4.1.2. Uji Asumsi Klasik

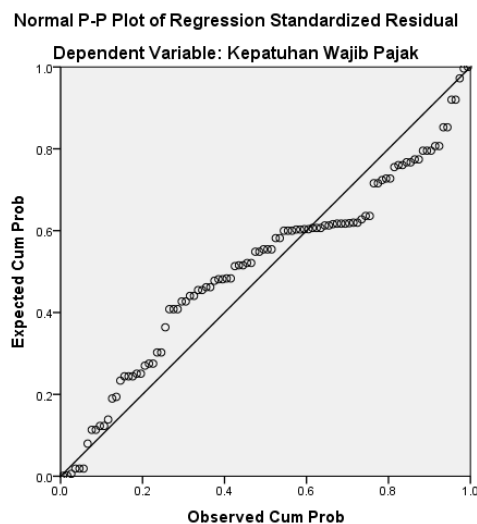
Pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah ada atau tidaknya penyimpangan dari asumsi klasik pada model regresi linear berganda merupakan model yang baik atau tidak.

Ada beberapa pengujian asumsi klasik tersebut, yaitu :

- 1) Normalitas
- 2) Multikolinieritas
- 3) Heteroskedastisitas

1) Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variable dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 4.2 Normalitas

Sumber : Data diolah (2023)

Gambar di atas mengindikasikan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga data dalam model regresi ini cenderung normal.

2) Multikolinearitas

Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antara variable independent. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflation Factor/VIf*), yang tidak melebihi 4 atau 5.

Tabel 4.4 Coefficient Coefficients^a

| Model | Correlations | | | Collinearity Statistics | |
|----------------------------|--------------|---------|-------|-------------------------|-------|
| | Zero-order | Partial | Part | Tolerance | VIF |
| 1 | | | | | |
| (Constant) | | | | | |
| Sistem Pengendalian Intern | .873 | .096 | .028 | .172 | 3.800 |
| Pengetahuan Pajak | .866 | -.166 | -.048 | .142 | 3.034 |
| Sanksi Pajak | .915 | -.043 | -.012 | .074 | 3.525 |
| Pelayanan Fiskus | .956 | .648 | .245 | .053 | 3.694 |

Sumber : Data diolah (2023)

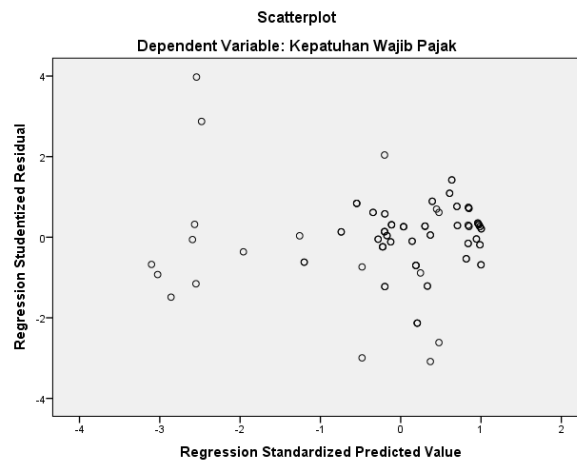
Keempat variabel independent yaitu X_1 , X_2 , X_3 dan X_4 memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 4 atau 5), dan nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF) lebih kecil dari 4, sehingga tidak terjadi multikolonieritas dalam variable independen penelitian ini.

3) Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Jika variasi residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dasar pengambilan keputusan adalah : jika pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu, maka terjadi heteroskedastisitas. Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik (point-point) menyebar di bawah dan di atas 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi

heteroskedastisitas.



Gambar 4.3 Scatterplot
Sumber : Data diolah (2023)

Gambar diatas memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas/teratur, secara tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian “tidak terjadi heteroskedastisitas” pada model regresi.

4.1.3. Analisis Data

Bagian ini adalah menganalisis data yang berasal dari data-data yang telah dideskripsikan dari subbab sebelumnya (subbab deskripsi data). Data-data yang telah dianalisis dimulai dari asumsi-asumsi yang digunakan untuk suatu statistik tertentu, dilanjutkan dengan melakukan pengujian hipotesis untuk penarikan kesimpulan.

4.1.3.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Adapun regresi linear berganda bertujuan untuk melihat hubungan dan arah hubungan antar variabel independen terhadap variabel dependen dalam bentuk persamaan. Persamaan Regresi Berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + bX_1 + bX_2 + bX_3 + bX_4 + e$$

Tabel 4.5 Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 2.543 | 1.277 | | 1.991 | .000 |
| Sistem Pengendalian Intern | .073 | .478 | .067 | 4.943 | .008 |
| Pengetahuan Pajak | .171 | .504 | .128 | 4.643 | .004 |
| Sanksi Pajak | .049 | .517 | .045 | 3.416 | .000 |
| Pelayanan Fiskus | .053 | .627 | .058 | 3.302 | .000 |

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel di atas hasil dari proses yang menggunakan program software SPSS sebagai penghitungan, maka hasilnya sebagai berikut :

$$Y = 2,543 + 0,073X_1 + 0,171X_2 + 0,049X_3 + 0,053X_4 + e$$

- 1) Konstanta mempunyai nilai regresi positif, artinya jika variabel Sistem pengendalian intern, pengetahuan pajak, Sanksi pajak dan pelayanan fiskus dianggap nol, maka hubungannya searah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .
- 2) Sistem pengendalian intern mempunyai koefisien regresi dengan arah positif, artinya bahwa setiap kenaikan variabel Sistem pengendalian intern maka akan terjadi peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak
- 3) Pengetahuan pajak mempunyai koefisien regresi dengan arah positif, artinya bahwa setiap kenaikan variabel pengetahuan pajak maka akan terjadi peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak
- 4) Sanksi pajak mempunyai koefisien regresi dengan arah positif, artinya bahwa setiap kenaikan variabel Sanksi pajak , maka akan terjadi peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak .

- 5) Pelayanan fiskus mempunyai koefisien regresi dengan arah positif, artinya bahwa setiap kenaikan variabel Pelayanan fiskus, maka akan terjadi peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak .

4.1.3.2. Uji Hipotesis

Adapun hasil pengujian adalah sebagai berikut :

1) Uji t (Secara Parsial)

Tujuan dari Uji t adalah untuk melihat indeenden terhadap variabel dependen. data tersaji pada tabel di bawah ini, adapun t tabel = 1,96 (lihat tabel t untuk N=100).

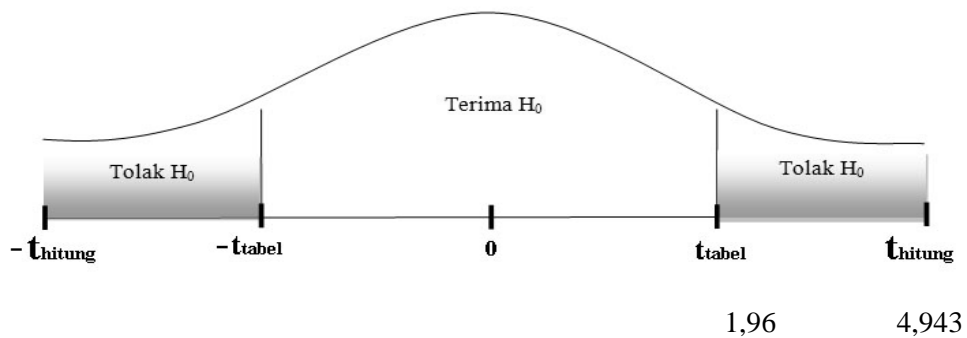
**Tabel 4.6 Uji t
Coefficients^a**

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | (Constant) | 2.543 | 1.277 | | 1.991 | .000 |
| | Sistem Pengendalian Intern | .073 | .478 | .067 | 4.943 | .008 |
| | Pengetahuan Pajak | .171 | .504 | .128 | 4.643 | .004 |
| | Sanksi Pajak | .049 | .517 | .045 | 3.416 | .000 |
| | Pelayanan Fiskus | .053 | .627 | .058 | 3.302 | .000 |

Sumber : Data diolah (2023)

a) Pengaruh Sistem pengendalian intern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

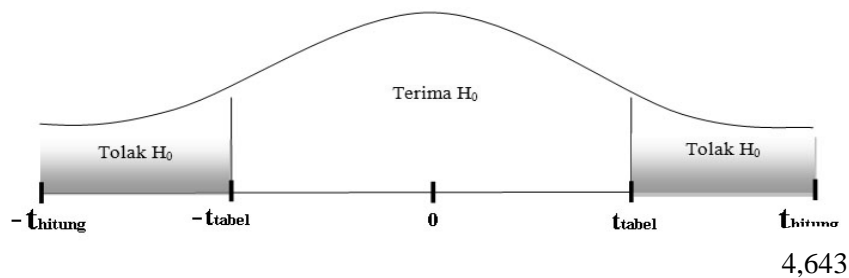
Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel Sistem pengendalian intern menunjukkan nilai $t_{hitung} = 4,943 > t_{tabel} = 1,96$ dengan nilai signifikansi sebesar $= 0,008 < 0.05$ dengan demikian berarti Sistem pengendalian intern memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, yang berarti Hipotesis diterima. Artinya Sistem pengendalian intern yang baik akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.



Gambar 4.4 Pengujian Hipotesis I

b) Pengaruh Pengetahuan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

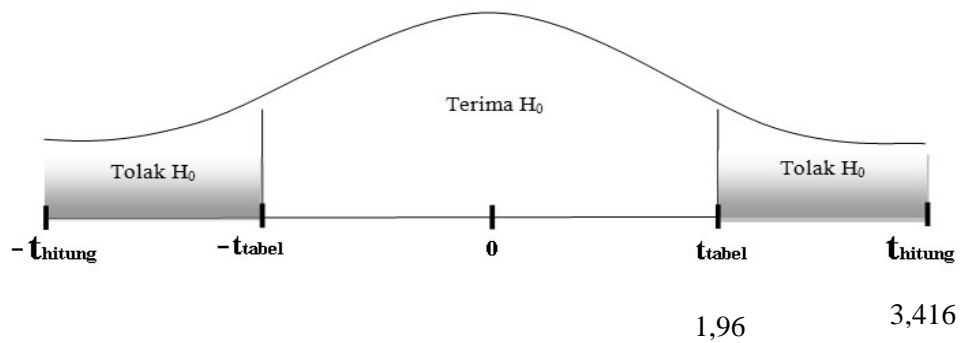
Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk pengetahuan pajak $=4,643 > t_{tabel} = 1,96$ dengan nilai signifikansi sebesar $=0,000 < 0,05$ yang berarti menunjukkan bahwa Pengetahuan pajak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hal ini berarti Hipotesis diterima.



Gambar 4.5 Pengujian Hipotesis II

c) Pengaruh Sanksi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

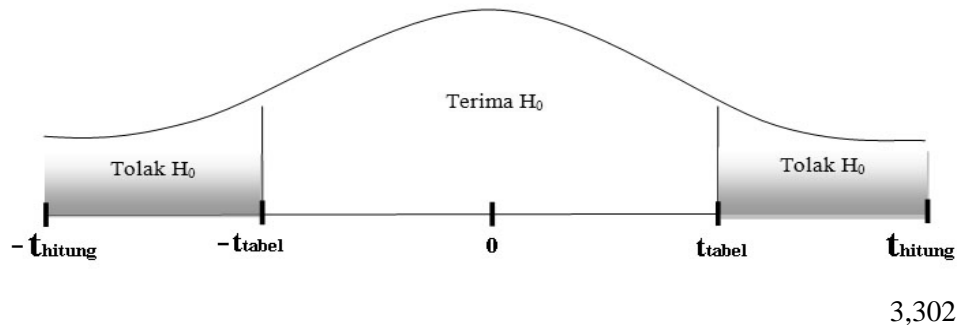
Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel Sanksi pajak menunjukkan nilai $t = 3,416 > t_{tabel} = 1,96$ dengan nilai signifikansi sebesar $=0,000 < 0,05$ yang berarti menunjukkan bahwa Sanksi pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hal ini berarti Hipotesis diterima.



Gambar 4.6 Pengujian Hipotesis III

d) Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel pelayanan fiskus menunjukkan nilai $t = 3,302 > t \text{ tabel} = 1,96$ dengan nilai signifikansi sebesar $= 0,000 < 0,05$ yang berarti menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hal ini berarti Hipotesis diterima.



Gambar 4.7 Pengujian Hipotesis IV

2) Uji F (Secara Simultan)

Hasil perhitungan Uji F disajikan pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.7 Uji F
ANOVA^a**

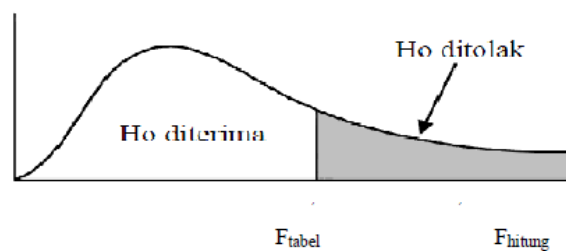
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 5339.929 | 4 | 1334.982 | 264.116 | .000 ^b |
| | Residual | 480.181 | 95 | 5.055 | | |
| | Total | 5820.110 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Fiskus, Sistem Pengendalian Intern, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak

Sumber : Data diolah (2023)

Dari hasil pengolahan data di atas terlihat bahwa nilai $F_{hitung} = 264,116 >$ dari $F_{tabel} = 2,76$ (lihat tabel F untuk $N = 100$) dengan nilai probabilitas yakni sig adalah sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya Sistem pengendalian intern, Pengetahuan pajak dan Sanksi pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, maka keputusannya Hipotesis diterima.



Gambar 4.8 Pengujian Hipotesis IV

c) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *R square*.

Tabel 4.8 Koefisien Determinasi

| Model Summary ^b | | | | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | |
| | | | | | R Square Change | F Change | df1 |
| 1 | .958 ^a | .917 | .914 | 2.24823 | .917 | 264.116 | 4 |

Sumber : Data diolah (2023)

Dari hasil pengolahan data di atas terlihat bahwa nilai koefisien korelasi (R Square) sebesar 0,917, hal ini berarti Sistem pengendalian intern, Pengetahuan pajak, Sanksi pajak dan pelayanan fiskus secara bersama-sama berpengaruh sebesar 91,7% terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan sisanya 8,3%

Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini diuraikan hasil pengujian hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Sistem pengendalian intern menunjukkan nilai $t_{hitung} = 4,943 > t_{tabel} = 1,96$ dengan nilai signifikansi sebesar $= 0,008 < 0,05$ dengan demikian berarti Sistem pengendalian intern memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, yang berarti Hipotesis diterima. Artinya Sistem pengendalian intern yang baik akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Nilai t untuk pengetahuan pajak $= 4,643 > t_{tabel} = 1,96$ dengan nilai signifikansi sebesar $= 0,000 < 0,05$ yang berarti menunjukkan bahwa Pengetahuan pajak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hal ini berarti Hipotesis diterima.
3. Nilai t untuk variabel Sanksi pajak menunjukkan nilai $t = 3,416 > t_{tabel} = 1,96$ dengan nilai signifikansi sebesar $= 0,000 < 0,05$ yang berarti menunjukkan bahwa Sanksi pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hal ini berarti Hipotesis diterima.
4. Nilai t untuk variabel pelayanan fiskus menunjukkan nilai $t = 3,302 > t_{tabel} = 1,96$ dengan nilai signifikansi sebesar $= 0,000 < 0,05$ yang berarti menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hal ini berarti Hipotesis diterima.
5. Nilai $F_{hitung} = 264,116 >$ dari $F_{tabel} = 2,76$ (lihat tabel F untuk $N = 100$) dengan nilai probabilitas yakni sig adalah sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya

Sistem pengendalian intern, Pengetahuan pajak dan Sanksi pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak , maka keputusannya Hipotesis diterima.

B. Pembahasan

4.2.1. Pengaruh Sistem pengendalian intern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sistem pengendalian intern meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisien, serta mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen. Pengendalian intern (*internal control*) adalah kebijakan dan prosedur yang melindungi aktiva perusahaan dari kesalahan penggunaan, memastikan bahwa informasi usaha yang dapat disajikan akurat dan meyakinkan bahwa hukum serta peraturan telah diikuti. Sistem pengendalian internal adalah sistem yang dapat membantu pimpinan dalam melaksanakan tugas dan fungsinyan serta mempunyai peranan yang sangat penting untuk perusahaan supaya pimpinan dapat menilai dan melihat struktur organisasi yang ada pada kegiatan yang dilaksanakannya.

Adapun fenomena masalah yang terjadi di SAMSAT Medan Utara terkait dengan sistem pengendalian dan pengawasan dimana fungsi organisasi dalam rangka pengendalian dan pengawasan yang tidak maksimal, hal ini sesuai dengan jawaban responden yang merupakan wajib pajak pada SAMSAT Medan Utara dimana jawaban responden menyatakan bahwa masih menemukan karyawan yang tidak mampu melayani wajib pajak dengan baik, ditemukannya otorisasi yang tidak jelas atas transaksi yang dilakukan wajib pajak seperti harus

menunggu lebih lama saat hendak melakukan aktivitas pelaporan pajak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh (Ma'ruf, 2020) yang menunjukkan hasil bahwa Sistem pengendalian intern berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

4.2.2. Pengaruh Pengetahuan pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal-balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pengetahuan pajak adalah informasi terkait perpajakan yang dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk melakukan suatu tindakan, mengambil keputusan, dan untuk menempuh strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

Adapun fenomena masalah yang terjadi di SAMSAT Medan Utara terkait dengan pengetahuan perpajakan yaitu masih rendahnya kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Medan Utara, hal ini terbukti dengan jawaban responden bahwa mayoritas responden kurang memahami bagaimana cara mengisi SPT, menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan benar, kurang memahami peraturan mengenai batas waktu pembayaran dan pelaporan SPT, kemudian sering lalai dengan kewajiban membayar pajak tepat waktu dan kurang memahami terkait dengan sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Suharyono, 2019) (Wiyanti, 2021) (Ritonga, P., & Zauhari, V.2021) yang menunjukkan hasil bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

4.2.3. Pengaruh Sanksi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi adalah pagar pembatas yang nyata bagi pelaksanaan suatu peraturan yang bermaterikan hak dan kewajiban. Sanksi merupakan wujud dari tidak dipenuhinya kewajiban yang telah ditentukan berdasarkan undang-undang maupun peraturan turunannya. Dalam undang- undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Dalam undang–undang perpajakan dikenal dua macam sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana.

Adapun fenomena masalah yang terjadi di SAMSAT Medan Utara terkait dengan sanksi perpajakan berupa denda, hal ini terbukti dari jawaban responden yang kurang memahami macam-macam pelanggaran yang dikenakan sanksi administrasi kemudian seringkali dalam pembayaran pajaknya, sehingga banyak yang tidak mengetahui ternyata pada saat akan melaporkan pajak jumlah yang harus dibayar jadi lebih tinggi adanya tambahan sanksi atau denda yang dikenakan pada wajib pajak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan (Suharyono, 2019) (Wiyanti, 2021) (Ritonga, P., & Zauhari, V.2021) (Rialdy, N., & Dewi, A. T.2021) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

4.2.4. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi

harapan wajib pajak (Rachman 2018). Kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan 31 masyarakat (wajib pajak) dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan masyarakat (wajib pajak) (Prabudi 2019).

Adapun fenomena masalah yang terjadi di SAMSAT Medan Utara terkait dengan pelayanan fiskus yaitu masih ditemukan aturan-aturan dan prosedur yang sulit difahami wajib pajak ketika berada di SAMSAT Medan Utara hal ini dikarenakan fasilitas fisik berupa formulir dan blangko yang harus melewati beberapa tahapan ketika ingin memperolehnya, papan pengumuman yang dinilai belum lengkap mengakibatkan wajib pajak menjadi kebingungan, hal ini yang menjadi ruang bagi calo-calo dalam melakukan proses transaksi pajak kepada wajib pajak yang menganggap prosedurnya sulit.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan (Ritonga, P., & Zauhari, V.2021) (Rialdy, N., & Dewi, A. T.2021) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

4.2.5. Pengaruh Sistem Pengendalian Intern, Pengetahuan pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam hal ini merupakan sebuah sikap yang dihasilkan oleh wajib pajak terkait dengan ketepatan waktu dalam melakukan pembayaran serta kesediaannya membayar pajak. Dalam hal ini wajib pajak hanya mendapatkan himbauan untuk dapat memnayakan pajaknya dari pemerintah daerah, pemerintah daerah juga telah berupaya membuat sebuah kebijakan dan aturan yang mensinkronisasi keperluan masyarakat dengan pembayaran Pajak

bumi dan bangunan, misalnya pada saat masyarakat melakukan pengurusan kartu tanda penduduk, kartu keluarga atau administrasi lainnya maka pemerintah terlebih dahulu melihat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunannya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan pada penelitian ini, didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem pengendalian intern memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UPT Samsat Medan Utara
2. Pengetahuan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UPT Samsat Medan Utara
3. Sanksi pajak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UPT Samsat Medan Utara
4. Sistem pengendalian intern, Pengetahuan pajak dan Sanksi pajak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada UPT Samsat Medan Utara

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Kepada UPT Samsat Medan Utara agar dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dengan memperhatikan Sistem pengendalian intern dan kualitas pelayanan yang baik agar dapat membantu wajib pajak kendaraan bermotor yang akan melaporkan pajaknya.
2. Kepada wajib pajak juga diharapkan dapat saling mendukung dengan mensosialisasikan informasi-informasi yang didapatkan untuk kemajuan

pembangunan daerah, misalnya mensosialisasikan peraturan-peraturan yang diketahui kepada orang-orang terdekat

3. Penelitian selanjutnya sebaiknya lebih memperbanyak responden dan memperluas area survey tidak hanya pada satu wilayah saja, kemudian menambah variabel independen atau variabel moderating guna mengetahui variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi dan memperkuat variabel dependen.

C. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dijelaskan keterbatasan penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian ini masih menggunakan empat variabel yaitu Sistem pengendalian intern, Pengetahuan pajak , Sanksi pajak dan pelayanan fiskus, sedangkan variabel mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak masih banyak.
2. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak lebih dari 100 responden sehingga selanjutnya dapat ditambah untuk menambah kualitas penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abas, K. (2015). *Akutansi dan Analisis Biaya*. Jakarta: Aneka Cipta.
- Abdullah, I., & Sari, R. A. (2017). Analisis Fungsi Anggaran Sebagai Alat Pengawasan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kecamatan Medan Denai. *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 4(1), 46–47.
- Adam, S. (2010). *Asas dan Dasar Perpajakan (Revisi.)*. Bandung: PT Eresco.
- Azhari, A. S. (2015). *Perpajakan di Indonesia : Keuangan, Pajak dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bastian, B. (2010). *Akuntansi Biaya : Kajian Teori dan Aplikasi (Keempat.)*. Jogjakarta: Graha Ilmu.
- Dahrani, D., & Fauziah, S. (2021). Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Dan Pajak Parkir Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kecamatan Hamparan Perak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*
- Dahrani, D., Sari, M., Saragih, F., & Jufrizen, J. (2021). Model Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Melakukan Usaha di Kota Medan). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 21(2).
- Dahrani, D, Saragih, F., & Ritonga, P. (2022). Model Pengelolaan Keuangan Berbasis Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan: Studi pada UMKM di Kota Binjai. *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi*, 6(2), 1509–1518.
- Dahrani, D., & Ramadhan, W. (2021). Pengaruh Penerapan E-System Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan. *Jurnal Pembangunan Perkotaan*, 9(1), 9-14.
- Darsono, & Ashari. (2012). *Analisa Laporan Keuangan*. Yogyakarta: Andi.
- Dewanti, Y. R. (2021). Analisis Efektifitas dan Kontribusi Pemungutan Pajak Reklame Terhadap Pendapatan Asli Daerah di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2016-2019. *JAB (Jurnal Akuntansi & Bisnis)*, 7(01).
- Gaffar, A. (2019). Pengaruh Independensi Terhadap Kualitas Audit Inspektorat Dalam Pengawasan Keuangan Daerah Dengan Kecerdasan Spiritual Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan MASSARO*, 1(2), 86–94.
- Garrison, R., & Eric, N. (2006). *Akuntansi Manajerial (Kesebelas.)*. Jakarta: Salemba Empat.

- Ghozali, I. (2016). *plikasi Analisis Multivarite*. Semarang: plikasi Analisis Multivarite.
- Handoko. (2011). *Pengantar Manajemen*. (Revisi.). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hanum, Z. (2018). Analisis Penyampaian SPT Masa dan Jumlah Wajib Pajak Badan Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan Pasal 21 di KPP Pratama Medan Belawan. *Ekonomikawan: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan*, 18(2).
- Hanum, Z., & Farhan, M. (2019). Analisis Fungsi Anggaran Biaya Sebagai Alat Pengawasan Pada Perum Perumnas Regional 1 Medan. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, (2), 7–15.
- Harahap, S. S. (2014). *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Irsan, M., & Hasibuan, K. P. S. (2021). Tata Cara Pembayaran Pajak Melalui Sistem Online Atau E-Billing Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai. UMSU.
- Lestari, S. P., Dahrani, D., Purnama, N. I., & Jufrizen, J. (2021). Model Determinan Kebijakan Hutang dan Nilai Perusahaan (Studi Pada Perusahaan Farmasi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia). *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(2), 245–256.
- Mardiasmo, D., Barnes, P. H., & Sakurai, Y. (2008). Implementation of good governance by regional governments in Indonesia: the challenges. *Twelfth Annual Conference of the International Research Society for Public Management*.
- Mulyadi. (2014). *Sistem Akuntansi (Keempat)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Munawir, S. (2014). *Analisis Laporan Keuangan*. Jogjakarta: Ekonesia.
- Nafarin, M. (2017). *Penganggaran Perusahaan* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Rahayu, & Devano. (2006). *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Rialdy, N., & Dewi, A. T. (2021). *Pengaruh Program Pemutihan Denda Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT. SAMSAT Medan Selatan* (Doctoral dissertation, UMSU).
- Ritonga, P. (2017). Analisis Perencanaan Pajak melalui Metode Penyusutan dan

Revaluasi Asset Tetap untuk Meminimalkan Beban Pajak pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Utama Medan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 17(1).

Ritonga, P. (2020). Pengaruh Penghindaran Pajak Terhadap Pendanaan Eksternal Pada Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Makanan Dan Minuman Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *JAKK/ Jurnal Akuntansi dan Keuangan Kontemporer*, 3(1), 1–9.

Ritonga, P., & Zauhari, V. (2021). *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP MEDAN Timur* (Doctoral dissertation, UMSU).

Sinambela, E., Sanjaya, S., & Irsan, M. (2021). Sosialisasi Perpajakan UMKM dan Pelatihan Pembukuan Usaha Pada Pelaku UMKM di Desa Amplas Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara. *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan* (Vol. 2, pp. 1096–1103).

Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Susilo, Y. (2015). ANALISIS ANGGARAN SEBAGAI ALAT PERENCANAAN DAN PENGENDALIAN PEMBANGUNAN DAERAH DI KABUPATEN INDRAMAYU (Studi Pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Indramayu Tahun 2011–2015). *SINAU: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Humaniora*, 1(01), 35–68.

Wahyudi, H., & Arditio, N. (2018). Pengaruh Tax Amnesty dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Realisasi Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 18(2), 100–111.

www.pajak.co.id

LAMPIRAN I KUISIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu Alaikum Wr. Wb
Kepada Yth. Bapak / Ibu
WP SAMSAT Medan Utara
Di Tempat

Dengan Hormat

Perkenalkan nama saya Syafrida Hanum Nasution (1905170059) mahasiswa Program Studi Akuntansi S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Bersama ini saya memohon kesediaannya untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang diberikan sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada Program **PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN INTERN PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA UPT. SAMSAT MEDAN UTARA.**

Saya mohon untuk kesediaan Bapak/ Ibu dalam membantu saya mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini bertujuan untuk kepentingan ilmiah, oleh karena itu jawaban atau pendapat yang Bapak/Ibu berikan sangat bermanfaat bagi pengembang ilmu. Saya menyadari permohonan ini sedikit mengganggu kegiatan Bapak/Ibu dalam kuesioner ini tidak ada hubungannya dengan status atau kedudukan dalam instansi, maka jawaban yang benar adalah jawaban yang menggambarkan keadaan Bapak/Ibu. Saya mengucapkan banyak terima kasih atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini dalam waktu singkat.

Hormat Saya

Syafrida Hanum Nasuion

A. Petunjuk Pengisian

1. Jawablah pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu
2. Pilihlah jawaban dari tabel daftar pernyataan dengan memberi **tanda checklist** (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu.

Adapun makna tanda jawaban tersebut sebagai berikut:

| No | Kode | Makna Kode | Skor |
|----|------|---------------------|------|
| 1 | SS | Sangat Setuju | 5 |
| 2 | S | Setuju | 4 |
| 3 | KS | Kurang setuju | 3 |
| 4 | TS | Tidak Setuju | 2 |
| 5 | STS | Sangat Tidak Setuju | 1 |

B. Identitas Responden

No Responden :

Umur <31 Tahun 21-30 tahun
 31 - 40 Tahun > 40 tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Pendidikan Terakhir : SMA/SM S1 Lainnya

1. KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Y)

| NO | PERNYATAAN | JAWABAN | | | | |
|----|---|---------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| 1 | Bapak/Ibu melaporkan SPT Masa PPN tepat waktu | | | | | |
| 2 | bapak/Ibu melaporkan SPT Masa PPH tepat waktu | | | | | |
| 3 | dengan adanya pemeriksaan pajak, maka Wajib Pajak badan aktif dalam menghitung pajak berdasarkan self assrsment system | | | | | |
| 4 | melalui pemeriksaan pajak, maka pemeriksaan pajak dapat menentukan Wajib Pajak badan yang belum memiliki NPWP | | | | | |
| 5 | dengan adanya pemeriksaan pajak, maka Wajib Pajak badan mengisi SPT dengan lengkap dan benar sesuai dengan besar pajak terutang yang sebenarnya | | | | | |
| 6 | Wajib Pajak badab akan membayar atau menyetor pajak yang telah dipotong atau dipungut setelah diadakan pemeriksaan pajaK | | | | | |
| 7 | dengan adanya pemeriksaan pajak, maka Wajib Pajak badan bersedia meminjamkan pembukuan, catatan atau dokumen lainnya | | | | | |
| 8 | setelah pemeriksaan pajak Wajib Pajak badan akan melakukan pemungutan dan pemotongan pajak | | | | | |
| 9 | Wajib Pajak badan menaati pelaksanaan sesuai dengan | | | | | |

| | | | | | | |
|--|-----------------------------|--|--|--|--|--|
| | ketentuan pemeriksaan pajak | | | | | |
|--|-----------------------------|--|--|--|--|--|

2. SISTEM PENGENDALIAN INTERN(X1)

| NO | PERNYATAAN | JAWABAN | | | | |
|----|--|---------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| 1 | Adanya Struktur organisasi dan job deskripsi yang jelas | | | | | |
| 2 | karyawan mampu menyesuaikan diri sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan | | | | | |
| 3 | Adanya pemisahan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya | | | | | |
| 4 | Terdapat otorisasi yang jelas atas transaksi dan aktivitas | | | | | |
| 5 | Informasi diolah dengan cepat dan tepat waktu | | | | | |
| 6 | Melakukan penilaian secara berkala | | | | | |
| 7 | Terdapat CCTV di beberapa bagian kantor | | | | | |

3. PENGETAHUAN PAJAK (X2)

| NO | PERNYATAAN | JAWABAN | | | | |
|----|---|---------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| 1 | Saya mengetahui manfaat dan fungsi pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan negara dan sarana umum bagi masyarakat | | | | | |
| 2 | Saya memahami bagaimana cara mengisi SPT, menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan benar | | | | | |
| 3 | Pengetahuan tentang pajak dapat diperoleh dari media massa (televisi dan radio) spanduk, reklame, media cetak dan sosialisasi dari kantor pajak | | | | | |
| 4 | Saya dapat melakukan pendaftaran NPWP melalui e-registration, pembayaran pajak melalui e-billing dan pelaporan pajak melalui efilling dari websit | | | | | |
| 5 | Saya dapat menjelaskan peraturan mengenai batas waktu pembayaran dan pelaporan SPT | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 6 | Saya akan dikenakan sanksi apabila saya melalaikan kewajiban perpajakan saya | | | | | |
| 7 | Wajib pajak yang sudah mempunyai NPWP, memiliki kewajiban untuk menghitung, membayar dan melaporkan pajak yang terutang | | | | | |

4. SANKSI PAJAK (X3)

| NO | PERNYATAAN | JAWABAN | | | | |
|----|--|---------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| 1 | Sanksi pajak yang diterapkan harus sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku | | | | | |
| 2 | sanksi pajak yang berlaku saat ini memberatkan wajib pajak | | | | | |
| 3 | Sanksi pajak membuat wajib pajak yang melanggar kewajiban perpajakan menjadi jera | | | | | |
| 4 | saya mengetahui macam-macam pelanggaran yang akan dikenakan sanksi administrasi | | | | | |
| 5 | sanksi pajak diperlukan untuk menghindari kerugian negara karena tidak tertibnya wajib pajak | | | | | |
| 6 | Jika saya tidak mematuhi kewajiban perpajakan maka saya akan menerima sanksi | | | | | |
| 7 | saya giat membayar kewajiban perpajakan karena adanya sanksi | | | | | |
| 8 | saya akan selalu menghindari perilaku yang mengakibatkan menerima sanksi perpajakan | | | | | |
| 9 | saya setuju dengan adanya sanksi perpajakan | | | | | |

5. PELAYANAN FISKUS (X4)

| NO | PERNYATAAN | JAWABAN | | | | |
|----|--|---------|---|----|----|-----|
| | | SS | S | KS | TS | STS |
| 1 | Fasilitas fisik berupa formulir dan blangko di kantor pelayanan pajak mudah didapatkan dan tersedia dengan baik. | | | | | |
| 2 | Pengisian formulir mudah dipahami wajib pajak. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 3 | Fasilitas fisik berupa ruang tunggu dan tempat parkir di kantor pelayanan pajak memadai dan baik. | | | | | |
| 4 | Fiskus memberikan pelayanan yang tepat kepada wajib pajak. | | | | | |
| 5 | Fiskus memberikan pelayanan yang cepat pada wajib pajak. | | | | | |
| 6 | Fiskus tanggap atas keluhan yang disampaikan wajib pajak. | | | | | |
| 7 | Fiskus terampil dan cepat tanggap dalam menghadapi setiap pertanyaan dari wajib pajak. | | | | | |
| 8 | Fiskus mampu menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak. | | | | | |
| 9 | Fiskus bersikap sopan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak | | | | | |

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. DATA PRIBADI

Nama : Syafrida Hanum Nasution
NPM : 1905170050
Tempat dan Tanggal Lahir : Medan, 17-05-2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : WNI
Anakke : 4 dari 4 bersaudara
Alamat : Jln. Pendidikan dusun II Tembung
No. Telephone : 085277166507
Email : syafridahanum536@gmail.com

2. DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Torkis Nasution
Pekerjaan : Wiraswasta
Nama Ibu : Nilam Sari Daulay
Pekerjaan : Ibu RumahTangga
Alamat : Jln Pendidikan dusun II Tembung

3. DATA PENDIDIKAN FORMAL

Sekolah Dasar : SDN 101766
Sekolah Menengah Tingkat Pertama : MTs Al-Washliyah
Sekolah Menengah Tingkat Atas : MA Swasta Al-Washliyah
Perguruan Tinggi : Unniversitas Muhammadiyah Sumatera Utara

MEDAN, September 2023

Syafrida Hanum Nasution
1905170050



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UPTD PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
MEDAN UTARA
Jalan Putri Hijau No.14 MEDAN - (20111)

Medan, 11 September 2023

nomor : 973/2023/UPTD/PEPENDA/MEDAN UTARA/2023 Kepada Yth:
fat : Biasa
ampiran : -
erihal : Selesai Riset

Bapak / Ibu Dekan Universitas Muhammadiyah
Sumatera Utara Fakultas Ekonomi dan Bisnis

di Tempat

1. Berdasarkan Surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan Nomor: 2017 / II.3-AU / UMSU-05 / F / 2023 atas nama sebagai berikut:

Nama : Syafrida Hanum Nasution
NPM : 1905170050
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : " Pengaruh Sistem Pengendalian Intern, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pelayanan Fiskus Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT. SAMSAT Medan Utara"

2. Telah Selesai Riset pada kantor Badan Pendapatan Daerah UPTD Penda Medan Utara yang diperlukan Mahasiswa sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan.
3. Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

KASUBDAG TATA USAHA
UPTD PEPENDA MEDAN UTARA
BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI
SUMATERA UTARA
FAURIZA WILDHANI, SH
PENATA MUDA TK. I
NIP. 19851216 201001 2 032



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

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

Nomor : 2017/II.3-AU/UMSU-05/F/2023
Lamp. : -
Hal : Menyelesaikan Riset

Medan, 20 Muharam 1445 H
07 Agustus 2023 M

Kepada Yth.
Bapak/ Ibu Pimpinan
UPT. SAMSAT Medan Utara
Jln. Putri Hijau No. 14 Medan
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

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

Nama : Syafrida Hanum Nasution
N P M : 1905170050
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Pengendalian Intern, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT. SAMSAT Medan Utara

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

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Tembusan :
1. Pertinggal

Dekan

Dr. H. Januri, SE., MM., M.Si
NIDN : 0109086502





PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar proposal Program Studi Akuntansi yang diselenggarakan pada hari: *Jumat, 16 Juni 2023* menerangkan bahwa:

Nama : Syafrida Hanum Nasution
 NPM : 1905170050
 Tempat / Tgl.Lahir : Medan, 17 Mei 2001
 Alamat Rumah : Jl. Pendidikan dusun II bandar setia, tembung
 Judul Proposal : Pengaruh Sistem Pengendalian Intern, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada UPT SAMSAT Medan Utara

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Sekripsi dengan pembimbing : *Dr. Hj. Dahrani, SE., M.Si*

Medan, 16 Juni 2023

TIM SEMINAR

Ketua

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

Sekretaris

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

Pembimbing

Dr. Hj. Dahrani, SE., M.Si

Pembanding

Seprida Hanum Harahap, SE., SS., M.Si

Diketahui / Disetujui
 a.n.Dekan
 Wakil Dekan I

Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan, SE., M.Si
 NIDN : 0105087601



BERITA ACARA SEMINAR PROGRAM STUDI AKUNTANSI

Pada hari ini *Jumat, 16 Juni 2023* telah diselenggarakan seminar Program Studi Akuntansi menerangkan bahwa :

Nama : *Syafrida Hanum Nasution*
 NPM : *1905170050*
 Tempat / Tgl.Lahir : *Medan, 17 Mei 2001*
 Alamat Rumah : *Jl. Pendidikan dusun II bandar setia, tembung*
 Judul Proposal : *Pengaruh Sistem Pengendalian Intern, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada UPT SAMSAT Medan Utara*

Disetujui / tidak disetujui *)

| Item | Komentar |
|------------|---|
| Judul | |
| Bab I | <i>latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan..... masalah.....</i> |
| Bab II | <i>tambah teori, hipotesa penelitian, penelitian terdahulu.....</i> |
| Bab III | <i>populasi dan sampel</i> |
| Lainnya | <i>daftar pustaka</i> |
| Kesimpulan | <input checked="" type="checkbox"/> Lulus <input type="checkbox"/> Tidak Lulus |

Medan, 16 Juni 2023

TIM SEMINAR

Ketua

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

Sekretaris

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

Pembimbing

Dr. Hj. Dahrani, SE., M.Si

Pembanding

Seprida Hanum Harahap, SE., SS., M.Si



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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

BERITA ACARA PEMBIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Syafida Hanum Nasution
NPM : 1905170050
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Dosen Pembimbing : Dr. Hj. Dahrani, SE., M.Si
Judul Penelitian : Pengaruh Sistem Pengendalian Intern, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada UPT SAMSAT Medan Utara

| Item | Hasil Evaluasi | Tanggal | Paraf Dosen |
|---------------------------------------|--|--------------------------|-------------|
| Bab 1 | - perbaiki pada latar belakang dan fenomena - tambahan identifikasi masalah | 30/03 2023 | |
| Bab 2 | - perbaiki pada landasan teori, didefinisikan variabel - perbaiki hipotesis | 30/03 2023 10/05 2023 | |
| Bab 3 | Kontribusi Uraian 2 & kualitatif yg salah | 14/05 2023 | |
| Daftar Pustaka | - Tambahan jurnal | 30/03 2023 | |
| Instrumen Pengumpulan Data Penelitian | | | |
| Persetujuan Seminar Proposal | Ace Summa proposal | 24/05 2023 | |

Diketahui oleh:
Sekretaris Program Studi

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

Medan, Mei 2023
Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing

(Dr. Hj. Dahrani, SE., M.Si)



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UPTD PPD MEDAN UTARA
Jalan Putri Hijau No.14 Telp. 4159471
MEDAN - (20111)

Medan, 30 Mei 2023

Nomor : 973/ A09 /UPTD/PEPENDA/MEDAN UTARA/2023 Kepada Yth:

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Perihal : Izin Riset Pendahuluan

Bapak / Ibu Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

di
Medan

1. Berdasarkan Surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ekonomi dan Bisnis Nomor: 1199 / II.3 - AU / UMSU-05 / F / 2023 Perihal Izin Riset Pendahuluan atas nama sebagai berikut:

Nama : Syafrida Hanum Nasution

NPM : 1905170050

Program Studi : Akuntansi

Semester : VIII (Delapan)

Judul : " Pengaruh Sistem Pengendalian Intern, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT. SAMSAT Medan Utara"

Telah disetujui dalam melakukan Izin Riset pada kantor Badan Pendapatan Daerah UPTD Penda Medan Utara yang diperlukan mahasiswa sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan.

2. Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

A.n KEPALA UPTD PEPENDA MEDAN UTARA





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bisa dipindai ke QR Code atau aplikasi UMSU
untuk lebih lanjutnya

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No 89/SK/IBAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://feb.umsu.ac.id>

feb@umsu.ac.id

[fumsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING
PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA**

NOMOR : 1201/TGS/II.3-AU/UMSU-05/F/2023

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan
Persetujuan permohonan judul penelitian Proposal / Skripsi dari Ketua / Sekretaris :
Program Studi : Akuntansi
Pada Tanggal : 21 Februari 2023

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa :

Nama : Syafrida Hanum Nasution
N P M : 1905170050
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Akuntansi
Judul Proposal / Skripsi : Pengaruh Sistem Pengendalian Intern, Pengetahuan Pajak, Sanksi
Pajak Dan Pelayanan Fiskus Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib
Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT. SAMSAT Medan Utara

Dosen Pembimbing : **Dr. Hj. Dahrani, SE., M.Si**

Dengan demikian di izinkan menulis Proposal / Skripsi dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/ Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Skripsi harus berjarak 3 bulan setelah pelaksanaan Seminar Proposal ditandai dengan Surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
3. **Proyek Proposal / Skripsi dinyatakan " BATAL " bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : 17 Mei 2024**
4. Revisi Judul

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Ditetapkan di : Medan
Pada Tanggal : 28 Syawal 1444 H
17 Mei 2023 M



Dekan

Dr. H. Januri, SE., MM., M.Si
NIDN : 0109086502



Tembusan :

1. Pertinggal





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

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Risa membuat hidup ini agar lebih baik
semua berkeseluruhan

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

Nomor : 1199/11.3-AU/UMSU-05/F/2023
Lampiran : -
Perihal : **Izin Riset Pendahuluan**

Medan, 28 Syawal 1444 H
17 Mei 2023 M

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan
UPT. SAMSAT Medan Utara
Jln. Putri Hijau No. 14 Medan
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

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

Nama : Syafrida Hanum Nasution
Npm : 1905170050
Program Studi : Akuntansi
Semester : VIII (Delapan)
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem Pengendalian Intern, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPT. SAMSAT Medan Utara

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

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Tembusan :
1. Pertinggal

Dekan

Dr. H. Janori, SE., MM., MSI
NIDN : 0109086502





PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN

Nomor Agenda: /JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/24/12/2022

Nama Mahasiswa : Syafrida Hanum Nasution
NPM : 1905170050
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan
Tanggal Pengajuan Judul : 24/12/2022
Nama Dosen pembimbing* : Dr. Hj. Dahrani, SE., M.Si (28 Desember 2022)

Judul Disetujui**

Pengaruh sistem pengendalian intern, pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor pada UPT. SAMSAT Medan Utara

Disahkan oleh:
Ketua Program Studi Akuntansi

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

Medan, 22 Februari 2023

Dosen Pembimbing

(Dr. Hj. Dahrani, SE., M.Si.)

Keterangan:

*) Ditai oleh Pimpinan Program Studi

***) Ditai oleh Dosen Pembimbing

setelah disahkan oleh Prodi dan Dosen Pembimbing, scan/foto dan uploadlah tembaran ke-2 ini pada form online "Upload pengesahan Judul Skripsi"



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

PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN

No. Agenda: /JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/24/12/2022

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

Medan, 24/12/2022

Dengan hormat.
Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Syafrida Hanum Nasution
NPM : 1905170050
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Perpajakan

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

Identifikasi Masalah : 1. apakah pengaruh sistem pengendalian intern terhadap kepatuhan wajib pajak? 3. apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak? 4. apakah pengetahuan tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak? 5. apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

Rencana Judul : 1. PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN INTERN, PENGETAHUAN PAJAK, SANKSI PAJAK, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN PAJAK
2. PENERAPAN AKUNTANSI PERPAJAKAN ATAS KEPEMILIKAN AKTIVA KENDARAAN DENGAN METODE CAPITAL LEASE
3. ANALISIS AKUNTANSI PAJAK PENGHASILAN BADAN

Objek/Lokasi Penelitian : Bursa Efek Indonesia

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

Hormat Saya
Pemohon

(Syafrida Hanum Nasution)