

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI
DAN BANGUNAN (PBB) DI KECAMATAN
STABAT KABUPATEN LANGKAT**

SKRIPSI

**OLEH:
ARI ANNISA NUR
148330200**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 11/12/19

Access From (repository.uma.ac.id)

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI
DAN BANGUNAN (PBB) DI KECAMATAN
STABAT KABUPATEN LANGKAT**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Medan Area**

OLEH:

ARI ANNISA NUR

148330200



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2019

Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat.

Nama : Ari Annisa Nur

NPM : 148330200

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

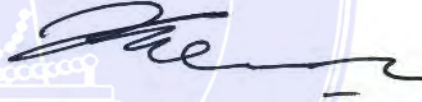
Medan, Oktober 2019

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing


Linda Lores, S.E, M.Si
Pembimbing I


Hasbiana Dalimunthe, S.E, M.Ak
Pembimbing II


Dr. Hsan Effendi, S.E, M.Si
Dekan


Ilham Ramadhan Nst, S.E, Ak, M.Si, CA
Ka. Prodi Akuntansi

Tanggal Lulus : 24 September 2019

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 10 Oktober 2019



Ari Annisa Nur
148330200

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ari Annisa Nur
NPM : 148330200
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jenis karya : Tugas Akhir/Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media /format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 10 Oktober 2019

Yang menyatakan



(Ari Annisa Nur)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan perpajakan, terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Sumber data yang diperoleh berupa data primer kuesioner yang disebarkan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Langkat. Metode statistik yang digunakan adalah analisis regresi berganda dan hipotesis menggunakan uji t dan uji f.

Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif. Sample dalam penelitian ini sebanyak 100 wajib pajak. Jenis data yang digunakan adalah kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut terbukti dengan hasil uji t dimana variable kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan sebesar nilai sig $0,000 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,664 > t_{table} 1,984$, variable kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan dan nilai sig $0,0001 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,957 > t_{table} 1,984$. Secara simultan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar nilai $F_{hitung} 33,060 > F_{table} 3,09$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai R Square yang diperoleh adalah 0,405 yang berarti bahwa besarnya pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 40,5%.

Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of awareness of taxpayers, and the quality of taxation services, on taxpayer compliance in paying land and building taxes. Sources of data obtained in the form of primary data questionnaires distributed at the Regional Revenue Agency Stabat District of Langkat Regency. The statistical method used is multiple regression analysis and hypothesis using the t test and f test.

The type of research used is associative. The sample in this study were 100 taxpayers. The type of data used is quantitative.

The results showed that awareness of taxpayers and the quality of taxation services affect taxpayer compliance. This is evidenced by the results of the t test in which the taxpayer awareness variable has a positive and significant effect of sig value $0,000 > 0,05$ and t_{count} value $4,664 > t_{table}$ 1.984, tax service quality variable has a positive and significant effect and sig value $0,0001 < 0,05$ and the t value is $4,957 > t_{table}$ 1.984. Simultaneously awareness of taxpayers and the quality of taxation services have a positive and significant effect on taxpayer compliance at a value of F_{count} 33.060 $> F_{table}$ 3.09 with a significance level of $0,000 < 0,05$. The adjusted R value obtained is 0,405 which means that the magnitude of the influence of the awareness of taxpayers, and the quality of taxation services, on taxpayer compliance is 40,5%.

Keywords: Taxpayer Awareness, Tax Service Quality, Taxpayer Compliance

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Theory Of Planned Behavior	7
2.1.2 Definisi Perpajakan	8
2.1.3 Fungsi Perpajakan	9
2.1.4 Jenis-jenis Pajak	10
2.1.5 Asas Pajak Bumi Dan Bangunan	11
2.1.6 Objek Pajak Bumi Dan Bangunan	11
2.2 Kesadaran Wajib Pajak	12
2.2.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak	12
2.2.2 Faktor Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak ...	14
2.3 Kualitas Pelayanan Perpajakan	15
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Perpajakan	15
2.3.2 Konsep Kualitas Pelayanan Perpajakan	16
2.4 Kepatuhan Perpajakan	17
2.4.1 Pengertian Kepatuhan Perpajakan	17
2.5 Penelitian Terdahulu	19
2.6 Kerangka Konseptual	21
2.7 Hipotesis Penelitian	22
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian, Lokasi Dan Waktu Penelitian	25
3.2 Populasi dan Sampel	26
3.4 Jenis dan Sumber Data	27
3.3 Definisi Operasional Variabel	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data	29

3.6	Teknik Analisa Data	29
3.6.1	Statistik Deskriptif	29
3.6.2	Uji Validitas	30
3.6.3	Uji Realibilitas	30
3.7	Uji Asumsi Klasik	31
3.8	Uji Hipotesis	32
BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1	Gambaran Umum BAPENDA Kabupaten Langkat	35
4.1.1	Visi Dan Misi BAPENDA Kab Langkat	36
4.1.2	Struktur Organisasi BAPENDA Kab Langkat	37
4.2	Gambaran Umum Responden	38
4.3	Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas	41
4.3.1	Hasil Uji Validitas	42
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	43
4.4	Uji Asumsi Klasik	44
4.4.1	Uji Normalitas	44
4.4.2	Uji Multikolineritas	45
4.4.3	Uji Heteroskedasitas	46
4.5	Analisis Regresi Linear Berganda	46
4.6	Hasil Uji Hipotesis	48
4.6.1	Uji t (Uji Parsial)	48
4.6.2	Uji F (Uji serempak)	49
4.6.3	Koefisien Determinasi (R^2)	50
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian	51
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1	Kesimpulan	54
5.2	Saran	55
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN		61

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Daftar Ralisasi PBB Kecamatan Stabat	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1. Rencana Waktu Penelitian	26
Tabel 3.2. Definisi Operasional Dan Variabel.....	28
Tabel 3.3. Skala Likert	29
Tabel 4.1. Pekerjaan Responden.....	38
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4.3. Tingkat Usia Responden	39
Tabel 4.4. Pendidikan terakhir Responden.....	40
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas	41
Tabel 4.6. Hasil Uji Reabilitas.....	43
Tabel 4.7. Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4.8. Hasil Uji Multikolineritas	45
Tabel 4.9. Hasil Heteroksidasitas.....	46
Tabel 4.10. Hasil Regresi Linear Berganda	47
Tabel 4.11 Hasil Uji t	48
Tabel 4.12. Hasil Uji F	50
Tabel 4.13 <i>Coefficients^a</i>	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	37



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Hasil Penelitian Variabel	62
Hasil Uji Validitas	67
Hasil Uji Reabilitas	70
Statistik Regresi Linear Berganda	71
<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	72
Hasil Uji Multikolinieritas	73
Hasil Heteroksida	73
<i>Coefficients^a</i>	74
Uji t	75
Uji F	76

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional merupakan salah satu kegiatan pemerintah yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan rakyat menjadi fokus pemerintah dalam menyelenggarakan roda pemerintahan. Pembangunan menjadi jalan utama untuk mencapai kesejahteraan. Ketersediaan dana tentunya menjadi faktor penting dalam pelaksanaan pembangunan. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut, pemerintah harus memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Usaha suatu bangsa agar bisa mandiri dalam pembiayaan pembangunan adalah dengan cara menggali sumber pendapatan pemerintah daerah. Sumber pendapatan pemerintah daerah terdiri atas pendapatan asli daerah, dana perimbangan, pinjaman daerah dan lain-lain pendapatan daerah yang sah. Pendapatan asli daerah yaitu hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah dan lain-lain pendapatan daerah yang sah. Peran pajak sangat besar dalam suatu negara, termasuk di negara Indonesia sebagai negara berkembang yang menggunakan pajak sebagai salah satu pendapatan utama untuk membiayai segala macam kebutuhan. Tidak dapat dibayangkan bagaimana kondisi keuangan negara tanpa kontribusi dari pajak sebagai sumber utama penghasilan bagi keuangan negara. Pembangunan tidak dapat dijalankan apabila sumber pendanaannya tidak tersedia. Kesulitan pendanaan pembangunan akan mengakibatkan upaya meningkatkan kesejahteraan rakyat sulit diwujudkan.

Pajak merupakan sumber penerimaan utama pemerintah dan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional. Hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan negara dari sektor pajak merupakan yang paling besar. Pajak merupakan iuran wajib yang diberlakukan pada setiap wajib pajak atas objek pajak yang dimilikinya dan hasilnya diserahkan kepada pemerintah. Salah satu sumber dana berupa pajak yang dimaksud adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pajak Bumi dan Bangunan dapat dimanfaatkan untuk berbagai fungsi penentuan kebijakan yang terkait dengan bumi dan bangunan. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan potensi yang harus terus digali dalam menambah penerimaan dikarenakan objek pajak ini adalah bumi dan bangunan yang jelas sebagian besar masyarakat memilikinya. Terhambatnya penerimaan PBB akan menghambat kelancaran pelaksanaan pembangunan, oleh karena itu agar pembangunan tidak terhambat maka upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB harus dipacu dan ditingkatkan oleh semua aparat pemungut pajak. Oleh karena itu agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada kesadaran oleh wajib pajaknya.

“Tinggi rendahnya wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kesadaran wajib pajak”. (Jatopurnomo, 2013) Kesadaran berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Variabel kesadaran membayar pajak sangat mungkin dikaitkan dengan kepatuhan membayar pajak. Kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara/daerah untuk menunjang pembangunan dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah

ditetapkan serta dapat dipaksakan kepada wajib pajak. hal senada juga dinyatakan oleh (Rochmat Soemitro, 1998) bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah sering kali menjadi salah satu penyebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijaring. (Learch,1980) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan sering kali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat, kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka makin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak (Suyatmin, 2004)

Kesadaran itu sendiri muncul tidak lain berasal dari adanya kesadaran wajib pajak. Pemahaman tentang pajak serta kesungguhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya dapat mencerminkan tingkat kesadaran wajib pajak. Tinggi rendahnya kepatuhan pajak juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan meliputi segala jenis pelayanan yang berhubungan dengan proses pemenuhan kewajiban maupun hak wajib pajak dibidang perpajakan misalnya kebersihan ruangan dan pendingin ruangan (AC) yang dapat memberikan kenyamanan bagi wajib pajak, kelengkapan peralatan dan perlengkapan ruangan lainnya seperti pengeras suara dan papan petunjuk ruangan yang memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kemudahan tata cara pembayaran, kecakapan petugas pajak dalam melayani hingga penampilan petugas pajak. Konsumen akan cenderung meningkatkan kepatuhan pajak apabila konsumen merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam melayani kebutuhannya selama mengurus pajak.

Tingkat kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Stabat mengalami penurunan, dapat dilihat dari tahun 2013 tingkat kepatuhan wajib pajak 75.58%, tahun 2014 75.13%, tahun 2015 73,45%, tahun 2016 63,70% dan merosot pada tahun 2017 63.56%. Hal ini tentu membutuhkan suatu kajian agar hal tersebut tidak terjadi berlarut-larut.

Tabel 1.1
Daftar Realisasi PBB Kecamatan Stabat

Tahun	Target	Realisasi	%
2013	1.551.000.000	1.158.948.847	75.58
2014	1.551.000.000	1.137.460.859	75.13
2015	1.551.000.000	1.109.896.608	73.45
2016	1.897.000.000	1.295.3283.192	63.70
2017	1.897.000.000	1.243.695.301	65.56

Sumber Data: BAPENDA Kabupaten Langkat

Sampai sekarang kesadaran masyarakat membayar pajak masih belum mencapai tingkat yang di harapkan, masyarakat masih sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama dengan upeti, memberatkan, dan masyarakat tidak pernah tahu wujud konkret imbalan dari uang yang di keluarkan untuk membayar pajak. Sebab lain adalah wajib pajak kurang sadar tentang kewajiban bernegara, tidak patuh pada aturan, kurang menghargai hukum, tingginya tarif pajak, dan kondisi lingkungan sekitar (Jatmiko & Nugroho, 2013).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan dengan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di Kecamatan Stabat, Kabupaten Langkat?
2. Apakah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di Kecamatan Stabat, Kabupaten Langkat?
3. Apakah kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di Kecamatan Stabat, Kabupaten Langkat?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di Kecamatan Stabat , Kabupaten Langkat.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di Kecamatan Stabat , Kabupaten Langkat.
3. Untuk mengetahui kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di Kecamatan Stabat, Kabupaten Langkat.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi wajib pajak, membuka wacana berpikir wajib pajak akan pentingnya kesadaran meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.
2. Bagi pelayanan pajak, untuk menambah pengetahuan para aparatur pajak mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penilaian ini dapat digunakan sebagai acuan (refrensi) dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang berminat pada bidang dan topik sejenis mengenai kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan.
4. Untuk peneliti sendiri, sebagai penambah wawasan dan memperdalam pengetahuan peneliti dalam bidang kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1 Theory of Planned Behavior

Dalam Theory of Planned Behavior (TPB) dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor yaitu:

1. Behavioral Beliefs

Behavioral beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

2. Normative Beliefs

Normative beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

3. Control Beliefs

Control beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (perceived power). Penelitian tentang kepatuhan pajak telah banyak dilakukan. Penelitian sebelumnya yang menggunakan teori tersebut adalah penelitian (Sari & Elia, 2007). Dikaitkan dengan penelitian ini, Theory of Planned of Behavior relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak. Wajib pajak yang sadar pajak akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara (behavioral beliefs). Ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (normative beliefs). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak.

2.1.2 Definisi Perpajakan

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang dapat ditunjukkan dan yang dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum” (Soemitro, 2014 : 1)

Menurut Dr. N.J. Feldmen (2014:1) Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha , tanpa adanya kontrasepsi dan

semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum. Definisi pajak yang dikemukakan oleh Andriani (2014 : 2) : Pajak adalah iuran kepada negara (dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapatkan pretasi kembali, yang langsung dapat ditunjukan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah. Jadi kesimpulannya dari beberapa definisi diatas yaitu : Pajak merupakan iuran pokok atau iuran wajib berupa uang bukan barang yang dikenakan kepada rakyat yang berdasarkan undang-undang dan bersifat memaksa dan dibayarkan kepada pemerintah sehingga pemerintah dapat menggunakan iuran tersebut untuk membiayai pengeluaran Negara.

2.1.3 Fungsi Pajak

1. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran pemerintah. Contoh dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi Mengatur (*Regulator*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Contoh dikenakannya pajak yang tinggi terhadap minuman keras sehingga konsumsi minuman keras dapat ditekan (Waluyo, 2011).

2.1.4 Jenis-jenis Pajak

Pengenaan pajak di Indonesia dapat dikelompokkan menjadi bagian, yaitu Pajak Negara dan Pajak Daerah.

1. Pajak Negara atau Pajak Pusat

Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Yang tergolong jenis pajak ini adalah Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPN & PPnBM), Bea Materai, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

2. Pajak Daerah

Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak Daerah dibagi menjadi 2 bagian, yaitu Pajak Provinsi, yang terdiri dari Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok. Pajak Kabupaten/Kota terdiri dari Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame dan lainnya (Mardiasmo, 2011).

2.1.5 Asas Pajak Bumi dan Bangunan

Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak terutang oleh keadaan objek bumi/ tanah dan bangunan (Undang-Undang Nomor 12 tahun 1994). Pajak Bumi dan Bangunan terdiri atas pajak terhadap bumi dan bangunan. Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya, meliputi tanah dan perairan, serta laut wilayah Republik Indonesia. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah atau perairan.

2.1.6 Objek Pajak Bumi dan Bangunan

Bumi, yaitu permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah Indonesia dan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Bangunan, adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan (Pasal 1 angka 2).

Objek pajak yang tidak dikenakan pajak bumi dan bangunan yaitu:

1. Digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum di bidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional, yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan
2. Digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala, atau sejenis dengan itu
3. Merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa, dan tanah Negara yang belum dibebani suatu hak

4. Digunakan oleh perwakilan diplomatik, konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik
5. Digunakan oleh badan atau perwakilan organisasi internasional yang ditentukan oleh Menteri Keuangan

Objek pajak yang digunakan oleh Negara untuk penyelenggaraan pemerintahan, penentuan pengenaan pajaknya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah. Yang dimaksud dengan objek pajak dalam ayat ini adalah objek pajak yang dimiliki/dikuasai/digunakan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan. Mengenai bumi dan bangunan milik perseorangan dan atau bukan yang digunakan oleh Negara, kewajiban perpajakannya tergantung pada perjanjian yang diadakan.

2.2. Kesadaran Wajib Pajak

2.2.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Menurut (Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Ketiga), 2002)

Kesadaran adalah keadaan tahu, keadaan mengerti dan merasa. Pengertian ini juga merupakan kesadaran dari diri seseorang maupun kelompok. Jadi kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern (Harahap, 2004)

Sehingga diperlukan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kepada negara guna membiayai pembangunan demi kepentingan dan kesejahteraan umum. Meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak juga

tergantung dari cara pemerintah memberikan penerangan dan pelayanan kepada masyarakat sebagai wajib pajak agar kesan dan pandangan yang keliru tentang arti dan fungsi pajak dapat dihilangkan.

(Widyanti & Nurlis, 2010) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak yaitu

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga Negara. Kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah, Kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka akan makin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak (Suyatmin, 2004)

2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak

Faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak antara lain adalah dari hasil penelitian (Nugroho, 2006) didapatkan beberapa faktor internal yang dominan membentuk perilaku kesadaran Wajib Pajak untuk patuh yaitu :

1. Persepsi Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya akan semakin meningkat jika dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. (Togler, 2008) menyatakan bahwa kesadaran pembayar pajak untuk patuh membayar pajak terkait dengan persepsi yang meliputi paradigma akan fungsi pajak bagi pembiayaan pembangunan, kegunaan pajak dalam penyediaan barang publik, juga keadilan (fairness) dan kepastian hukum dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

2. Tingkat Pengetahuan Dalam Kesadaran Membayar Pajak

Tingkat pengetahuan dan pemahaman pembayar pajak terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku berpengaruh pada perilaku kesadaran pembayar pajak. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat, dan sebaliknya semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakannya.

3. Kondisi Keuangan Wajib Pajak.

Kondisi keuangan merupakan faktor ekonomi yang berpengaruh pada kepatuhan pajak. Kondisi keuangan adalah kemampuan keuangan perusahaan yang tercermin dari tingkat profitabilitas (profitability) dan arus kas (cash flow). Profitabilitas perusahaan (firm profitability) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kesadaran untuk mematuhi peraturan perpajakan. Perusahaan yang mempunyai profitabilitas yang tinggi cenderung melaporkan pajaknya dengan jujur dari pada perusahaan yang mempunyai profitabilitas rendah. Perusahaan dengan profitabilitas rendah pada umumnya mengalami kesulitan keuangan (financial difficulty) dan cenderung melakukan ketidakpatuhan pajak.

2.3. Kualitas Pelayanan Perpajakan

2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Definisi kualitas pelayanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan. Penyelenggaraan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi wajib pajak berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan kepada wajib pajak sebagai pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Seiring dengan upaya optimalisasi

penerimaan pajak diharapkan kualitas pelayanan public yang dilakukan Ditjen Pajak dapat ditingkatkan.

2.3.2 Konsep Kualitas Pelayanan (*SERVQUAL*)

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh kualitas pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan secara terus-menerus. Menurut Parasuraman *et al* dikutip dari (Chandra, 2013) untuk mengukur kepuasan atas pelayanan digunakan instrument *ServiceQuality (ServsQual)*. Terdapat lima dimensi dalam instrument *Service Quality (ServsQual)* yaitu :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), berfokus pada barang atau jasa, yang menyangkut penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan alat komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu pemenuhan pelayanan segera dan memuaskan. Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu, Kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen.
4. Keyakinan (*Assurance*) yaitu, Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan ramah dan sopan.
5. Empati (*Empathy*), yaitu perhatian yang diberikan karyawan secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen

2.4. Kepatuhan Perpajakan

2.4.1. Pengertian Kepatuhan Perpajakan.

(Ismawan, 2011) mengemukakan prinsip administrasi pajak yang diterima secara luas menyatakan bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah kepatuhan sukarela. Kepatuhan sukarela merupakan tulang punggung sistem *self assessment* di mana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban pajaknya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut.

Kepatuhan perpajakan yang dikemukakan oleh Norman D. Nowak sebagai ”suatu iklim” kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi (Devano & Rahayu, 2006) sebagai berikut:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua peraturan perundang- undangan perpajakan.
2. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
3. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Kepatuhan sebagai fondasi *self assessment* dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Elemen- elemen kunci tersebut adalah sebagai berikut:

1. Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
2. Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak.
3. Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif.
4. Pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000, wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir.
4. Dalam dua tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 UU KUP dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi

2.5 Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah daftar penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini adalah :

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

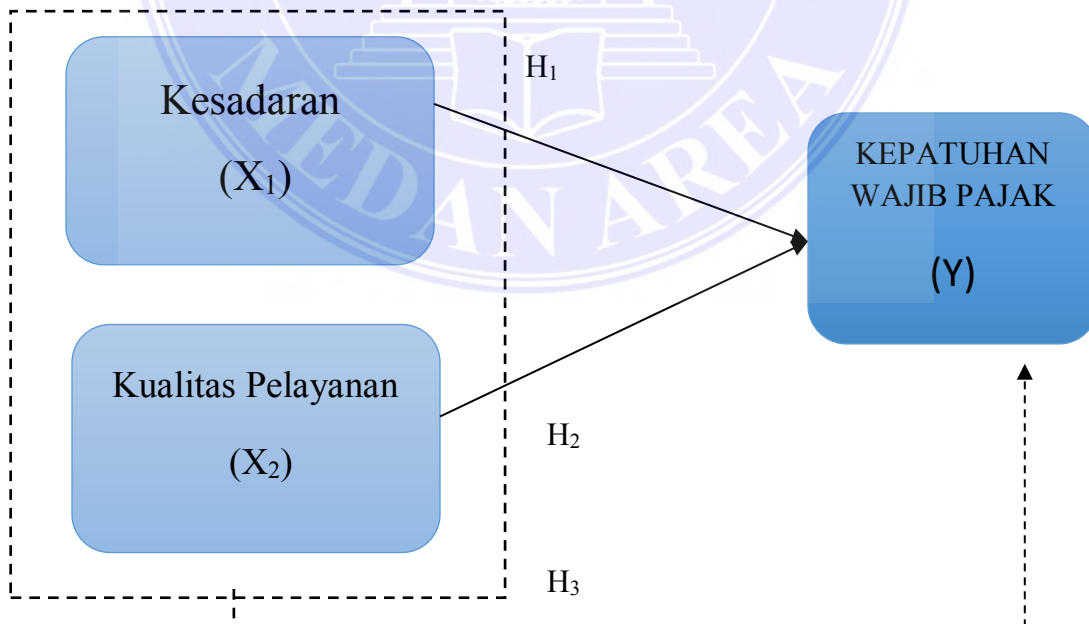
Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Bayu Ageng Wahyu Utomo (2012)	Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan	Hasil penelitiannya bahwa Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
Syamsu Alam (2014)	Pengaruh Sosialisasi pajak, Kesadaran wajib pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Baringeng kecamatan Lilirilau	Hasil penelitian ini menemukan bahwa sosialisasi pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh secara positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di Desa Baringeng kecamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng

Putu Rara Susmita (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Dan Penerapan E-Felling Pada Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitiannya bahwa Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan menunjukan bahwa semua variabel independen mempunyai pengaruh parsial dan simultan terhadap variabel kepatuhan pajak
I Made Bagus Wicaksana (2016)	Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan I Kecamatan Negara Kabupaten Jembrana	Hasil pengujian statistik t menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak, sedangkan kesadaran dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak
Ristika Ayu Handayani (2017)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman	Hasil Penelitian ini berpengaruh kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pratama Sleman

Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara beberapa variable independen yang telah ditetapkan oleh peneliti terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan di wilayah Kabupaten Langkat. Penelitian ini bukan penelitian pertama kali dilakukan. Beberapa perbedaan tersebut adalah :

1. Perbedaan variable yang digunakan, dalam penelitian ini memiliki beberapa variable independen yaitu, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan.
2. Perbedaan Objek Penelitian , Penelitian ini dilakukan di BAPENDA Kabupaten Langkat
3. Perbedaan sampel penelitian

2.6. Kerangka Konseptual



Gambar II.1 Kerangka Konseptual

Keterangan

Y : Variabel Dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak

X_1 : Variabel Independen 1 yaitu Kesadaran Wajib Pajak

X_2 : Variabel Independen 2 yaitu Kualitas Pelayanan Perpajakan

→ : Pengaruh masing-masing variabel X_1 dan X_2 terhadap Y

---→ : Pengaruh variabel X_1 dan X_2 secara bersama-sama

Pada gambar diatas diketahui bahwa terdapat beberapa variable, baik variable independen maupun variable dependen. Pada penelitian ini terdapat 2 variabel yaitu variable independen 1 yaitu (X_1) Kesadaran Wajib Pajak, variable independen 2 (X_2) Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sedangkan variable dependen (Y) dalam penelitian ini hanya terdapat 1 variabel yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Pada penelitian ini akan dilakukan pengujian terhadap variable dependen apakah variable independen yang terdapat pada penelitian ini dapat mempengaruhi variable dependen, serta apakah kedua variable independen berpengaruh simultan terhadap variable dependen.

2.7. Hipotesis Penelitian

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran biasanya diibaratkan sebagai suatu dorongan secara spontan berdasarkan pertimbangan pemikiran perasaan serta seluruh pribadi yang menimbulkan perbuatan agar terciptanya suatu tujuan yang berhubungan dengan pribadi seseorang. Kesadaran wajib pajak sangat menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak. Sehingga semakin tinggi kesadaran wajib pajak diharapkan semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan

hasil penelitian sebelumnya maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H_01 : Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat

H_a1 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya (Supadmi, 2009). Dari pernyataan berikut hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H_02 : Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat

H_{a2} : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat.

3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran dan Kualitas Pelayanan menjadi unsur penting dalam usaha meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Jika masyarakat memiliki persepsi positif terhadap pajak, memiliki informasi yang cukup tentang perpajakan serta ditambah dengan pelayanan yang memiliki kualitas baik dari aparat tentunya akan menciptakan suatu kondisi yang baik untuk meningkatkan Kepatuhan wajib pajak. Ininya adalah kerja sama dari dua arah.

Dari pernyataan berikut hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H_{03} : Secara simultan Kesadaran Wajib pajak dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat.

H_{a3} : Secara simultan Kesadaran Wajib pajak dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian , Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif, Menurut (Ety, 2007) “Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variable atau lebih”. Dengan penelitian ini akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

3.1.2 Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor BAPENDA Kabupaten Langkat Jl. Kwala Bingai, Stabat, Kabupaten Langkat, Sumatera Utara.

3.1.3 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Maret – Agustus 2018. Adapun rincian kegiatan penelitian yang direncanakan dapat dilihat pada table III.1 berikut :

Rencana Waktu Penelitian

Tabel III.1

No.	Jenis Kegiatan	Tahun 2018 - 2019							
		Jul	Ags	Sept	Oct	Nov	Des	Jan	Sep-19
1	Pengajuan Judul								
2	Penyelesaian Proposal								
3	Bimbingan Proposal								
4	Seminar Proposal								
5	Pengumpulan Data								
6	Pengolahan Data								
7	Seminar Hasil								
8	Sidang meja Hijau								

Sumber : Peneliti

3.2 Populasi Dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2013), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib pajak yang terdaftar di BAPENDA Langkat.

3.2.2 Sampel

Sampel Menurut (Sugiyono, 2008) "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Jadi sample merupakan bagian atau wakil yang diteliti dapat menggambarkan populasinya Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik

pengumpulan data yaitu *simple random sampling*, Menurut (Sugiyono, 2001: 57) menyatakan bahwa *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sample dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu untuk memberikan peluang sama bagi untuk terambil atau terpilih, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 wajib pajak.

3.3 Jenis Dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013 :13) Metode penelitian yang dilandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan menggunakan instrument penelitian, analisis data, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.3.2 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer. Menurut Sugiyono (2012 : 198) Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

3.4 Definisi Operasional Dan Variabel Penelitian

Variable terkait dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variable bebas dalam penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan. Definisi operasional dari masing-masing variable akan dijelaskan di table berikut ini

Tabel III.2
Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pengukuran
1	Kesadaran Wajib Pajak (X1)	Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. (Asri : 2009)	1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan. 2. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara 3. Menghitung, membayar pajak dengan sukarela 4. Melaporkan apabila terjadi perubahan harta kekayaan. 5. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Skala Likert 1-5
2	Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2)	Kualitas Pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan setelah membeli jasa tersebut (A. Hamdani : 2008)	1. Ketepatan waktu dan kemampuan petugas dalam pelayanan 2. Kesigapan, sikap, dan ketersediaan petugas 3. Keramahan dan kesopanan, perasaan aman serta pengetahuan petugas. 4. Pemahaman dan perhatian petugas 5. Fasilitas fisik, penampilan peralatan, dan penampilan material.	Skala Likert 1-5
3	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan Wajib Pajak adalah Suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi	1. Mengisi formulir dengan baik dan benar 2. Menghitung jumlah pajak dengan benar	Skala Likert 1-5

		semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. (Rahayu : 2010)	3. Patuh membayar sanksi administrasi. 4. Membayar pajak terutang tepat pada waktunya 5. Melaporkan informasi terbaru harta kekayaan	
--	--	---	--	--

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner terdiri dari sejumlah pernyataan yang menggunakan skala likert dengan alternatif lima jawaban.

Hasil jawaban para responden akan mengisi jawaban yang tepat dari kelima jawaban yang ditawarkan dan soal pertanyaan. Hasil jawaban dari para responden akan dihitung melalui SPSS statistik.

Tabel III.3
Skala Pengukuran

Skala Likert	Poin Penilaian
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.6. Teknik Analisis Data

3.6.1 Statistik Deskriptif

Uji Statistik deskriptif berfungsi untuk menunjukkan gambaran

secara statistic data yang di teliti meliputi jumlah data, mean dan standar deviasi dari masing-masing variable penelitian. Maksimum –minimum digunakan untuk melihat nilai minimum dan maksimum untuk menilai populasi. Mean digunakan untuk menilai besar rata-rata populasi diperkirakan dari sampel. Standar deviasi digunakan untuk menilai disperse rata-rata dari sampel.

3.6.2 Uji Validitas

Menurut Ghazali (2012:52), “Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari pertanyaan- pertanyaan. Apabila *Pearson Correlation* yang didapat memiliki nilai dibawah 0,05 berarti data yang diperoleh adalah valid”.

3.6.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode internal consistency.

Reliabilitas instrument penelitian dalam penelitian ini di uji dengan menggunakan koefisien Cronbach’s alpha. Jika nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,6 maka disimpulkan bahwa instrument penelitian tersebut handal atau reliable (Nunnally dalam Ghazaly, 2011)

Nilai setiap item dalam uji reliabilitas sebaiknya $> 0,40$, sehingga item tersebut dapat dikatakan memiliki reliabilitas konsistensi internal. Sedangkan item yang punya koefisiensi korelasi $< 0,40$ akan dibuang dan di uji reabilitas item kembali dengan tidak menyertakan item yang tidak reliable tersebut sampai menghasilkan item yang reliable.

3.7 Uji Asumsi Klasik

3.7.1 Uji Normalitas

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen keduanya mempunyai distribusi normal dan mendekati normal (Santoso, 2004:212). Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas 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.

3.7.2 Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (tidak terjadi multikolinearitas) (Ghozali, 2009:91).

Uji multikolinearitas dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Suatu model regresi yang bebas dari multikolinearitas adalah mempunyai nilai VIF lebih kecil dari 10 dan mempunyai nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 (Ghozali, 2009:92).

3.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan lain tetap, maka disebut Homokedastisitas dan jika berbeda disebut Heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homokedastisitas atau tidak terjadi Heterokedastisitas. Uji Heterokedastisitas dapat dilihat dengan menggunakan grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat dengan residualnya. Jika grafik plot menunjukkan suatu pola titik seperti titik yang bergelombang atau melebar kemudian mengemput, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi homokedastisitas, tidak terjadi heterokedastisitas (Ghozali, 2005:105).

3.8 Uji Hipotesis

3.8.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Uji penelitian ini digunakan model analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*). Model regresi berganda bertujuan untuk memprediksi besar variabel dependen dengan menggunakan data variabel independen yang sudah diketahui besarnya (Santoso, 2004:47).

Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel terikat (Y) yaitu kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB, sedangkan variabel bebasnya terdiri dari :

1. Kesadaran Wajib Pajak (X1)
2. Kualitas Pelayanan Perpajakan (X2)

Dengan persamaan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai

berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

- Y = Kepatuhan WP dalam membayar PBB
 α = Konstanta
 β = Koefisien regresi kesadaran WP saat membayar PBB
 β_2 = Koefisien regresi kualitas pelayanan dalam hal pembayaran PBB
 X_1 = Kesadaran Wajib Pajak
 X_2 = Kualitas Pelayanan WP
 e = Standart Error

3.8.2 Uji t (Uji Parsial)

Tony Wijaya (2013:128) Untuk menguji pengaruh variable independen digunakan uji t, yang berfungsi untuk menguji keberartian koefisien regresi linear berganda secara parsial. Pengujian melalui uji t dilakukan dengan membandingkan t-hitung (t-hitung) dengan t-tabel (t-tabel) pada derajat signifikan 5%, apabila hasil perhitungan menunjukan :

1. $t_{hitung} > t_{table}$ atau apabila probabilitas kesalahan kurang dari 5% maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa variable dependen dapat menerangkan variable independen, dan memang ada pengaruh yang signifikan diantara kedua variable yang diuji.
2. $t_{hitung} < t_{table}$ atau apabila probabilitas kesalahan lebih dari 5% maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti bahwa variable dependen dapat menerangkan variable independen, dan tidak ada pengaruh yang signifikan diantara kedua variable yang diuji.

3.8.3 Uji F (Uji Simultan)

Tony Wijaya (2013 : 127) Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh variable independen dengan dependen secara simultan. Pengujian melalui uji F atau variasinya dengan membandingkan F-hitung (F_h) dengan variable (F_t) pada derajat signifikan 5%.

Apabila hasil perhitungan menunjukkan :

1. $F_h > F_t$, atau apabila probabilitas kesalahan kurang dari 5%, maka H_0 ditolak dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan ada pengaruhnya yang signifikan dari variable independen terhadap variable dependen.
2. $F_h < F_t$ atau apabila probabilitas kesalahan lebih dari 5% maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan tidak ada pengaruh yang signifikan dari variable independen terhadap variable dependen.

3.8.4 Koefisien Determinasi

Menurut Ghazali (2012 : 97) “Koefisien determinasi (R^2) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable independen”. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen”. Nilai koefisien determinasi adalah antar nol atau satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel variabel dependen amat terbatas, dan sebaliknya jika nilai mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian dari judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini membuktikan dari kesadaran wajib pajak yang semakin tinggi maka tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat dan akan meningkatkan penerimaan pajak bumi dan bangunan, sebaliknya kesadaran wajib rendah maka tingkat kepatuhan juga akan menurun serta penerimaan juga akan rendah. kemudian hal ini memberikan makna dimana ketika wajib pajak mengetahui adanya undang – undang dan ketentuan pajak membuat kesadaran wajib pajak itu sendiri meningkat. Secara tidak langsung pengetahuan tentang undang – undang dan ketentuan pajak mampu berperan baik dalam meningkatkan penerimaan pajak bumi dan bangunan di Bapenda Kab. Langkat.
2. Secara parsial kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini menunjukkan bahwa apabila pelayanan pegawai pajak yang baik diberikan kepada wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, hal ini diperkuat dengan sikap baik dari petugas , pengetahuan serta perhatian petugas yang menjadi

jawaban tertinggi dari hasil kuesioner membuat para wajib pajak merasa aman dan nyaman serta tidak merasa ragu dalam membayarkan pajak bumi dan bangunan .

3. Secara simultan Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib Pajak daerah. Hasil tabel anova yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar .000 yang memperkuat bukti bahwa Kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan di Bapenda Kabupaten Langkat .

5.2. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran-saran yang dapat diberikan terkait Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Bapenda Kab. Langkat

Diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan baik yang berupa peningkatan kualitas SDM maupun fasilitasnya, sehingga dapat mendorong wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

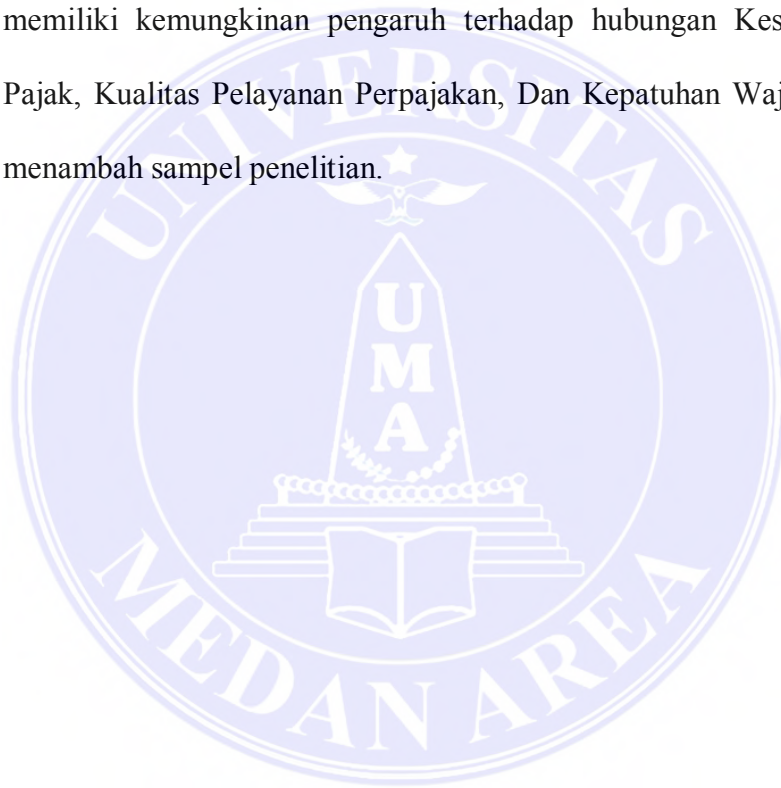
2. Bagi Wajib Pajak

Diharapkan untuk lebih aktif dalam mencari informasi terkait dengan perpajakan sehingga masyarakat bisa paham mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Dengan demikian diharapkan dapat

terciptanya masyarakat yang patuh dalam memenuhi kewajiban sebagai wajib pajak.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Semoga menjadi bahan refrensi bagi peneli selanjutnya yang akan melanjutkan penelitian ini dan disarankan untuk menambah variable independen lainnya yang berkaitan dengan variable dependen yang memiliki kemungkinan pengaruh terhadap hubungan Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Kepatuhan Wajib Pajak serta menambah sampel penelitian.



DAFTAR PUSTAKA

1. BUKU

- Adriani . 2014. *Teori Perpajakan*, Jakarta: Salemba Empat. Hal-2
- Chandra, H. 2013. *Pengaruh Kepuasan Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. Malang: Universitas Brawijaya dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Devano, S., & Rahayu, S. K. 2006. *Perpajakan ; Konsep, Teori Dan Isu* . Jakarta: Prenada Media Grup.
- Ety, R. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis dengan aplikasi SPSS*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 3*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang. Hal-52
- Ghozali, Imam. 2005. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit UNDIP. Hal-105
- Ghozali, Imam. 2006. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Revisi 2*”. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Ghozali, Imam. 2009. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit UNDIP. Hal 91-92.
- Hamdani, A .2008. *Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM*. Surabaya: Universitas Erlangga
- Harahap, A. A. 2004. *Paradigma Baru perpajakan Indonesia Perspektif*. Jakarta: Integrita Dinamika Press.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Ismawan, I. 2001. *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*. Jakarta: PT. Alex Media Kompetindo.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Ketiga). 2002. Dalam P. B. Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Ketiga)*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kotler, P. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Dalam D. B. Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Nunnally dalam Gozalli, Imam, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* :Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Pandiangan, L. 2007. *Moderenisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo (Kelompok Gramedia).
- Rahayu, Siti Kurnia .2010. *Perpajakan Indonesia*, Yoyakarta : Graha Ilmu
- Rahman, A. 2010. *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Rochmat Soemitro .1998. *Azas dan Dasar Perpajakan*. Bandung : Refika Aditama
- Rochmat Soemitro .2014. *Perpajakan Teori Dan Teknis Pemungutan*. Bandung: Graha Ilmu. Hal 1.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta CV. Hal 22.
- Sugiyono. 2001. *Memahami Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta. Hal-57
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif , Kualitatif* . Bandung: Alfabeta. Hal-198.
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta. Hal-13
- Waluyo. 2002. *Perpajakan Indonesia : Pembahasan sesuai dengan ketentuan pelaksanaan perundang-undangan perpajakan terbaru*. Jakarta: Salemba Empat.
- Waluyo. 2008. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wijaya,Tony. 2013. *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. Yogyakarta : Graha Ilmu. Hal 127 - 128

2. JURNAL DAN SKRIPSI

- Ageng, Bayu. 2012. *“Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan.* “Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta
- Alam, Syamsu. 2014. *“Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Baringeng Kecamatan Liliralau”*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alaudin. Makasar.
- Asri. 2009. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar”*. Skripsi Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayanan
- Ayu, Ristika Handayani .2017. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Selemam.* “Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta
- Jatmiko, & Nugroho, A. 2013. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang).* Tesis Magister Akuntansi Program Pasca Sarjana Universitas Dipenegoro.
- Jatopurnomo, C. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.* Program Akuntansi Pajak Program Studi Akuntansi Universitas Petra.
- Kiryanto. 2000. *Pengaruh Penerapan Struktur Penghasilan Intern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Pajak Pajak Penghasilan.* *Symposium Nasional Akuntansi Vol. 1, No.3*, 41-52.
- Learche, Dietrich .1980. *“Efficiency of Taxation in Indonesia,” BIES, Vol. 16 No. 1*
- Made, I Bagus Wicaksana. 2016. *“Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan di Kecamatan Negara Kabuoaten Negara.* “Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Ganesha. Bali
- Menteri Keuangan. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 545/KMK.04/2000 *tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak*

- Misno. (2018, Februari 12). *Medan Bisnis Daily*. Diambil kembali dari www.medanbisnisdaily.com/m/news/read/2018/02/13/realisasi_pbb_p2_langkat_over_target/
- Mr. NJ. Feldmen. 2006 . *De Over Heidmiddelan Van Indonesia* (Terjemahan)
- Muliari, S. 2011. *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Dan Pelaporan Wajib di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, Vol. 6 No.1.
- Nugroho, J. A. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris twrhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Kota Semarang)*.
- Nurhakim, T & Pratomo, D. 2015. Pengaruh pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. *Jurnal E-Proceeding of Management*. Vol 2, No 3, Desember 2015, Hal. 3426. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis: Universitas Telkom
- Nurhakim, T., & Pratomo, D. 2015. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pratama Tasikmalaya). *E-Procceding of Management Vol. 2 No. 3*.
- Rara, Putu. 2015. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Dan Penerapan E-Felling pada Kepatuhan Wajib Pajak*”. “Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana. Bali
- Santoso,S .2004. SPSS Statistik Pamarametik. *Jurnal Statistik 3*. Hal-212
- Sari, M., & Elia. 2007. Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. *Simposium Nasional Akuntansi X*.
- Supadmi, N. L. 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kualitas Pelayanan. *Vol.4 No.2*.
- Suyatmin. 2004. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan : Studi Empiris Di Wilayah KP PBB Surakarta . *Tesis Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi*, Universitas Diponegoro.
- Togler. 2008. *Faktor - faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak*. Diambil kembali dari <http://ayobelajar.blogspot.com>
- Widyanti, & Nurlis. 2010. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kemampuan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Jurnal SNA XIII Purwokerto*.

LAMPIRAN

KUESIONER

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di
Kabupaten Langkat Kecamatan Stabat

1. Identitas Responden

Jenis Kelamin	:	☐ L	☐ P
Usia	:	☐ 25-35 tahun	☐ 36-45 tahun
		☐ 46-55 tahun	☐ > 56 tahun
Jenis Pekerjaan	:	☐ Tidak Bekerja	☐ PNS
		☐ Karyawan Swasta	☐ Pegawai BUMN ,
		☐ Wirausaha	☐ Lainnya...
Tingkat Pendidikan	:	☐ SMA	☐ S1
		☐ S2	☐ S3

2. Pertanyaan Kuesioner

Petunjuk Kuesioner :

Dibawah ini terdapat beberapa pertanyaan dengan maksud dan tujuan yang berbeda. Bapak/Ibu cukup memilih salah satu alternatif jawaban dengan membubuhkan tanda *checklist* (✓) pada salah satu pilihan yang dianggap paling sesuai dengan kondisi yang ada.

Demi kelancaran proses pengolahan data, kami mengharapkan Bapak/Ibu menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan keyakinan mendalam tanpa keraguan. Bila terdapat keraguan atas pertanyaan yang kami ajukan, Bapak/Ibu dapat memilih salah satu jawaban yang dianggap paling mendekati. Keterangan jawaban:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Kesadaran Wajib Pajak PBB

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya membayar pajak bumi dan bangunan karena saya sadar merupakan kewajiban saya sebagai warga negara yang baik					
2	Pajak Bumi dan Bangunan dipergunakan sebagai sumber pendapatan daerah					
3	Saya membayar Pajak Bumi dan Bangunan dengan senang hati dan sukarela sesuai kebijakan perpajakan					
4	Saya sudah memiliki kesadaran terhadap pentingnya membayar Pajak Bumi dan Bangunan, sehingga saya membayar tepat waktu yaitu priode bulan Maret sampai Agustus					
5	Saya menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan benar.					
6	Saya selalu melaporkan apabila terjadi perubahan harta kekayaan (tanah dan bangunan) yang saya miliki					
7	Saya tidak merasa bahwa membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah beban.					

Kualitas Pelayanan Perpajakan

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
	Reliability					
1	Petugas pajak selalu tegas dan tepat dalam menerapkan peraturan perpajakan.					
2	Semua Wajib Pajak dilayani dengan baik dan sesuai dengan kebutuhannya					
3	Wajib pajak memberikan informasi yang dibutuhkan secara jelas, lengkap, dan benar.					
	Responsiveness					
4	Solusi yang diberikan atas keluhan Wajib Pajak telah mengakomodir keluhan Wajib Pajak.					
5	Petugas pajak yang cepat dan tanggap terhadap masalah yang dihadapinya.					
	Assurance					
6	Petugas pajak menjaga kerahasiaan informasi dan data Wajib Pajak					
	Emphaty					
7	Perhatian khusus yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak atas masalah yang dihadapinya dapat membantu meringankan masalah wajib pajak.					
	Tangibles					
8	Petugas pajak berbusana sesuai dengan tuntutan tugas.					
9	Petugas pajak berpenampilan sopan					
10	Peralatan dan perlengkapan pelayanan pajak memadai dan dalam kondisi yang baik.					

Kepatuhan Wajib Pajak

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya membayar pajak bumi dan bangunan sesuai ketentuan karena hal tersebut merupakan kewajiban sebagai warga Negara Indonesia					
2	Saya membayar pajak tepat waktu dan berusaha untuk meminimalisir keterlambatan pembayaran					
3	Saya melaporkan informasi terbaru perihal kepemilikan bumi / bangunan kepada pemerintah					
4	Saya membayarkan pajak dengan harapan akan berfungsi untuk kemajuan daerah					
5	Saya membayar pajak dengan perhitungan yang saya lakukan sendiri					
6	Saya membayar pajak teratur karena menggunakan manajemen penghitungan pajak yang saya lakukan sendiri					
7	Wajib pajak sebaiknya membayar pajak tepat waktu dan melakukan penghitungan sendiri agar pemasukan lebih efektif					
8	Secara umum dapat dikatakan bahwa saya paham dan berusaha memahami UU perpajakan					
9	Saya selalu mengisi formulir pajak dengan benar					
10	Saya sebagai wajib pajak patuh membayar sanksi administrasi					

Statistik Deskripsi Jawaban Responden

1. Variabel Kesadaran Wajib Pajak

Hasil perhitungan frekuensi dan nilai rata-rata skor setiap indikator kuesioner dari variabel sikap wajib pajak disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Wajib Pajak

No	Item Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden										Total	Rata -rata
		STS		TS		KS		S		SS			
		(1)		(2)		(3)		(4)		(5)			
		f	%	f	%	F	%	f	%	f	%		
1.	Pertanyaan 1					2	2	44	44	54	54	100	4,52
2.	Pertanyaan 2					1	1	48	48	51	51	100	4,5
3.	Pertanyaan 3			1	1	9	9	46	46	44	44	100	4,33
4	Pertanyaan 4			3	3	1	1	52	52	44	44	100	4,37
5	Pertanyaan 5			2	2	4	4	51	51	43	43	100	4,35
6	Pertanyaan 6			1	1	7	7	44	44	48	48	100	4,39
7	Pertanyaan 7			1	1	6	6	66	66	27	27	100	4,19
	Total			8	1,2	30	4,3	351	50,1	311	44,4	700	30,65
	Rata-Rata			1,1	1,1	4,3	4,3	50,1	50,1	44,4	44,4	100	4,38

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Hasil output dari hasil pertanyaan responden mendapatkan skor rata-rata sebesar 4,38 yang menunjukkan kesadaran pajak wajib pajak dalam keadaan baik. Rata-rata tertinggi diperoleh sebesar 4,52 artinya bahwa responden sangat setuju dengan pembayaran pajak bumi dan bangunan atas kesadaran sebagai warga Negara Indonesia. Dan sebaliknya rata-rata terendah sebesar 4,19 pada pertanyaan jika membayar pajak sebagai beban.

2. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

Hasil perhitungan frekuensi dan nilai rata-rata skor pada setiap indikator kuesioner dari variabel kualitas pelayanan fiskus disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Perpajakan

No	Item Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden										Total	Rata - Rata
		STS		TS		KS		S		SS			
		(1)		(2)		(3)		(4)		(5)			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
1.	Pertanyaan 1			3	3	4	4	43	43	50	50	100	4,4
2.	Pertanyaan 2	1	1	1	1	3	3	51	51	44	44	100	4,36

3.	Pertanyaan 3			5	5	10	10	47	47	38	38	100	4,18
4	Pertanyaan 4	2	2	6	6	25	25	42	42	25	25	100	3,82
5	Pertanyaan 5	5	5	1	1	9	9	56	56	29	29	100	4.03
6	Pertanyaan 6			2	2	12	12	56	56	30	30	100	4,14
7	Pertanyaan 7	1	1	3	3	12	12	43	43	41	41	100	4,46
8	Pertanyaan 8	4	4	2	2	13	13	49	49	32	32	100	4.03
9	Pertanyaan 9	7	7	5	5	24	24	47	47	17	17	100	3,62
10	Pertanyaan 10	5	5	9	9	18	18	51	51	17	17	100	3,66
	Total	25	2,5	37	3,7	130	13	485	48,5	323	32,3	1000	40,4
	Rata-Rata	2,5	2,5	3,7	3,7	13	13	48,5	48,5	32,3	32,3	100	4,04

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Hasil output dari hasil tabel pertanyaan diatas responden mendapatkan rata-rata sebesar 4,04, yang menunjukkan kualitas pelayanan pajak dalam keadaan baik. Rata-rata tertinggi diperoleh sebesar 4,46, yang artinya responden sangat setuju jika perhatian khusus yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak atas masalah yang dihadapinya dapat membantu meringankan masalah wajib pajak. Sedangkan nilai terendah dengan rata-rata sebesar 3,62, pada indikator pelayanan yang diberikan Petugas pajak berpenampilan sopan.

3. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil perhitungan frekuensi dan nilai rata-rata skor pada setiap indikator kuesioner dari variabel kualitas pelayanan fiskus disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tanggapan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak

No	Item Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden										Total	Rata
		STS		TS		KS		S		SS			
		(1)		(2)		(3)		(4)		(5)			
		F	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
1.	Pertanyaan 1			2	2	6	6	50	50	42	42	100	4,32
2.	Pertanyaan 2			2	2	8	8	39	39	51	51	100	4,39
3.	Pertanyaan 3			2	2	12	12	48	48	38	38	100	4,22
4	Pertanyaan 4	6	6	4	4	14	14	33	33	43	43	100	4.03
5	Pertanyaan 5					8	8	50	50	42	42	100	4,34
6	Pertanyaan 6			1	1	10	10	46	46	43	43	100	4,31
7	Pertanyaan 7			1	1	2	2	51	51	46	46	100	4,42
8	Pertanyaan 8			9	9	13	13	43	43	35	35	100	4,04
9	Pertanyaan 9			2	2	11	11	42	42	45	45	100	4,30
10	Pertanyaan 10					5	5	43	43	52	52	100	4,47

Total	6	0,6	23	2,3	89	8,9	445	44,5	437	43,7	1000	42,8
Rata-Rata							44,5	44,5	43,7	43,7	100	4,28

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Hasil output dalam tabel hasil pertanyaan responden mendapatkan skor rata-rata sebesar 4,28 yang menunjukkan kepatuhan wajib pajak dalam keadaan baik dengan rata-rata tertinggi 4,42 artinya responden sangat setuju jika responden wajib pajak sebaiknya membayar pajak tepat waktu dan melakukan perhitungan sendiri agar pemasukan lebih efektif. Sedangkan rata-rata terendah sebesar 4,04, jika responden Secara umum dapat dikatakan faham dan berusaha memahami UU perpajakan.

UJI KUALITAS DATA

1. Uji Validitas

1.1 Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kesadaran wajib pajak 1	56.82	30.796	.678	.742
kesadaran wajib pajak 2	56.84	31.085	.652	.745
kesadaran wajib pajak 3	57.01	30.212	.597	.740
kesadaran wajib pajak 4	56.97	30.090	.638	.737
kesadaran wajib pajak 5	56.99	30.636	.562	.745
kesadaran wajib pajak 6	56.93	30.086	.599	.739
kesadaran wajib pajak 7	57.15	30.755	.631	.743
total kesadaran wajib pajak	30.67	8.789	1.000	.805

1.2. Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kualitas pelayanan pajak 1	75.7700	78.987	.332	.732
kualitas pelayanan pajak 2	75.8400	74.358	.701	.709
kualitas pelayanan pajak 3	76.0600	78.784	.368	.731
kualitas pelayanan pajak 4	76.5300	73.141	.619	.707
kualitas pelayanan pajak 5	76.0700	73.904	.658	.708
kualitas pelayanan pajak 6	75.9700	76.878	.634	.719
kualitas pelayanan pajak 7	75.9100	75.517	.604	.715
kualitas pelayanan pajak 8	76.1800	73.604	.654	.707
kualitas pelayanan pajak 9	76.3500	79.220	.286	.735
kualitas pelayanan pajak 10	76.4600	78.332	.287	.734
total kualitas pelayanan pajak	40.0600	21.006	1.000	.768

1.3. Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kepatuhan wajib pajak 1	81.21	60.228	.651	.728
kepatuhan wajib pajak 2	81.27	60.421	.594	.730
kepatuhan wajib pajak 3	81.52	60.151	.630	.728
kepatuhan wajib pajak 4	81.44	57.683	.641	.718
Kepatuhan wajib pajak 5	81.43	61.015	.548	.733
Kepatuhan wajib pajak 6	81.47	61.201	.562	.734
kepatuhan wajib pajak 7	81.30	61.182	.568	.733
Kepatuhan wajib pajak 8	81.86	61.172	.339	.741
kepatuhan wajib pajak 9	81.56	60.047	.527	.730
kepatuhan wajib pajak 10	81.28	60.668	.647	.730
total kepatuhan wajib pajak	42.86	16.647	1.000	.812

2. Uji Reabilitas

1. Uji Reabilitas Kesadaran Wajib Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.769	8

2. Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan Perpajakan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.740	11

3. Uji Reabilitas Kepatuhan Wajib Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.751	11

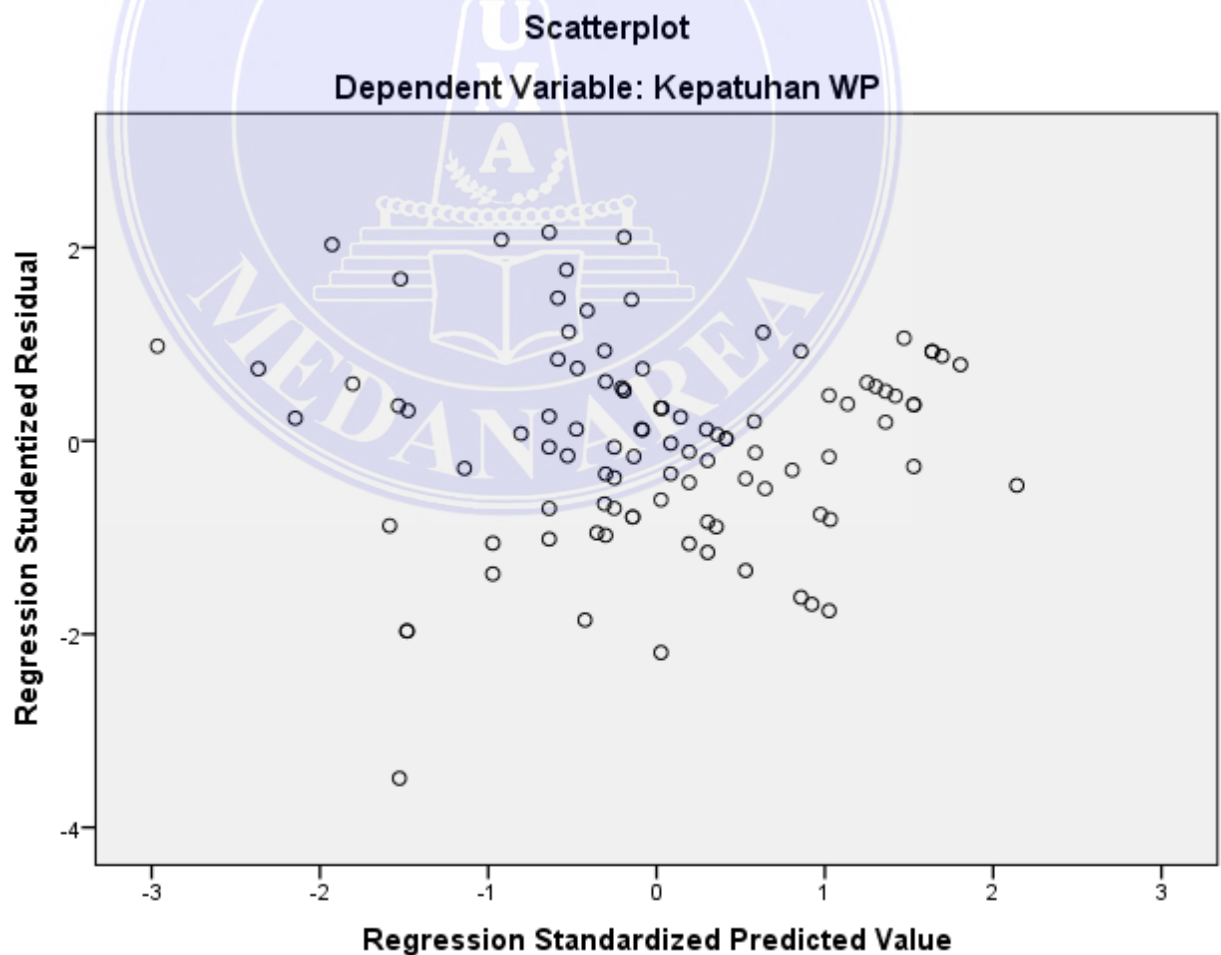
UJI ASUMSI KLASIK

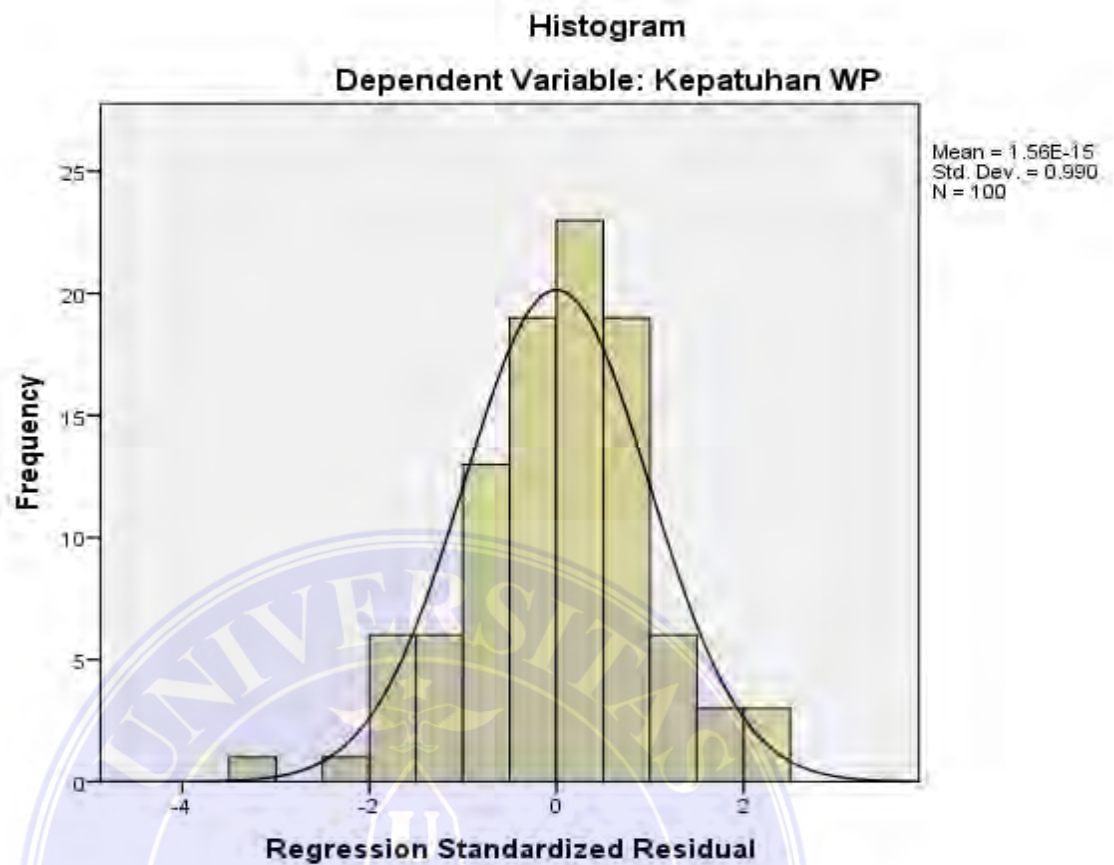
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.14628674
Most Extreme Differences	Absolute	.055
	Positive	.055
	Negative	-.054
Test Statistic		.055
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

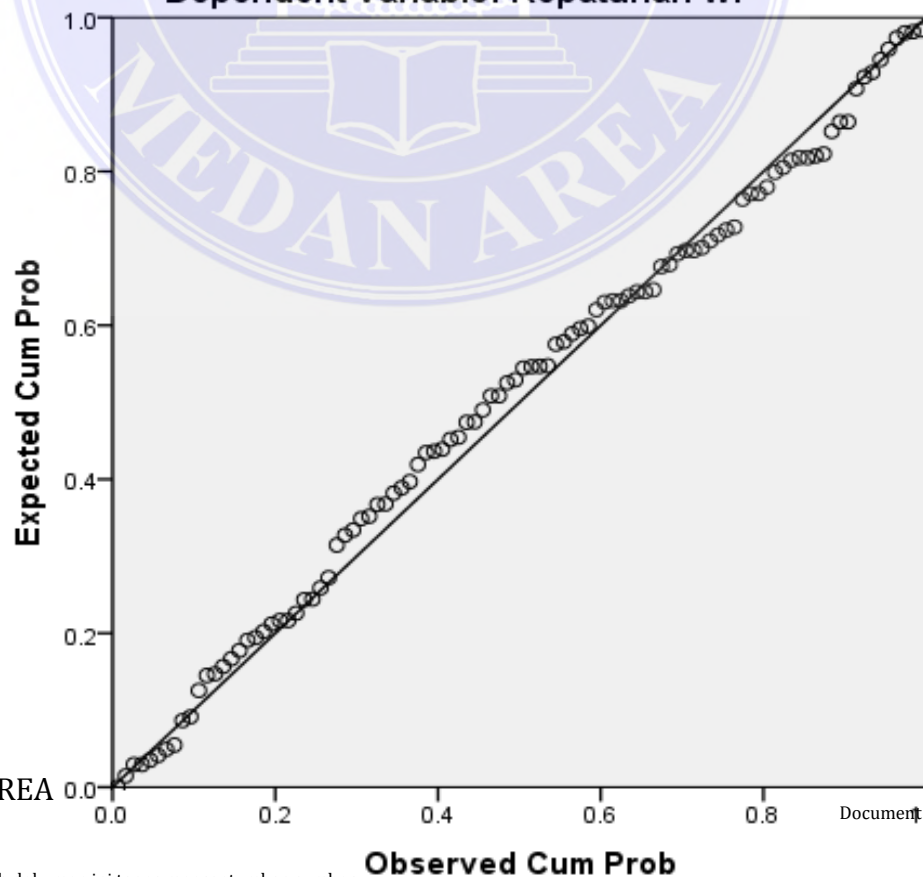
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.





Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Kepatuhan WP



Analisis Linier Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.637 ^a	.405	.393	3.179

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kesadaran WP

b. Dependent Variable: Kepatuhan WP

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	668.027	2	334.014	33.060	.000 ^a
	Residual	980.013	97	10.103		
	Total	1648.040	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kesadaran WP

b. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.682	3.463		4.818	.000
Kesadaran WP	.285	.136	.207	4.664	.000
Kualitas Pelayanan WP	.435	.088	.489	4.957	.001

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP