

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI
PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK,
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
BUMI DAN BANGUNAN DAERAH
KABUPATEN DELI SERDANG
UPT WILAYAH V**

SKRIPSI

Oleh:

INDRA MAHYUZAR PINEM

198330048



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

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 23/11/23

Access From (repository.uma.ac.id)23/11/23

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS, SANKSI
PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK,
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
BUMI DAN BANGUNAN DAERAH
KABUPATEN DELI SERDANG
UPT WILAYAH V**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area

Oleh:

INDRA MAHYUZAR PINEM

198330048

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

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 23/11/23

Access From (repository.uma.ac.id)23/11/23

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi :Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus,Sanksi
Perpajakan,Kesadaran Wajib Pajak Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Daerah
Kabupaten Deli Serdang Upt Wilayah V

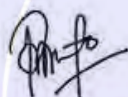
Nama : Indra Mahyuzar Pinem

NPM : 198330048

Program Studi : Akuntansi

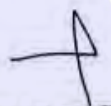
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Disetujui Oleh



Devi Ayu Putri Sirait, SE, M.Si, AK, CA

Dosen Pembimbing



(Thezar Fiqih Hidayat, SE, M.Si)

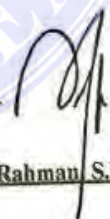
Dosen-Pembanding

Mengetahui



(Ahmad Rafiqi, B.Sc., Akons), MMet., Ph.D)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Fauziah Rahman, S.Pd, MAk)

Ka. Prodi Akuntansi

Tanggal Lulus: 6 Oktober 2023

HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya menyatakan bahwa Skripsi saya yang berjudul "Pengaruh kualitas pelayanan fiskus,sanksi perpajakan,kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan daerah kabupaten deli serdang upt wilayah V."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 ditulis kan sumber nya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

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

Medan, 28 September 2023
Yang Membuat Pernyataan



Indra Mahyuzar Pinem
NPM. 198330048

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

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

Nama : Indra Mahyuzar Pinem
NPM : 198330048
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul **Pengaruh kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan daerah kabupaten deli serdang upt wilayah V.** Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasi kan skripsi 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 : Medan, 28 September 2023
Yang Membuat Pernyataan

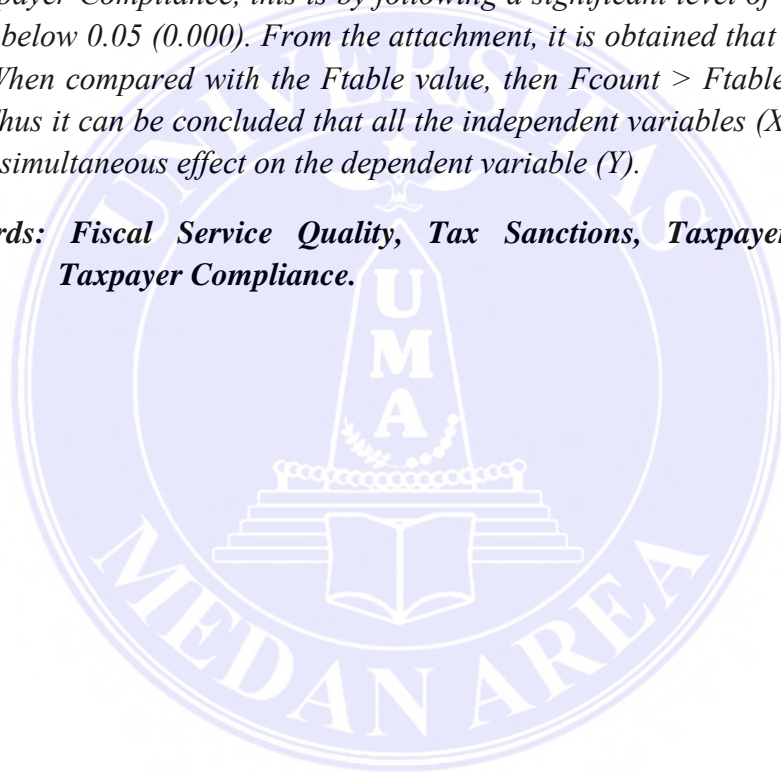


Indra Mahyuzar Pinem
NPM. 198330048

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the quality of tax administration services, tax sanctions, taxpayer awareness on the compliance of land and building taxpayers in the Deli Serdang Upt Region Region V. The sample in this study was determined by the slovin method in Pancurbatu, Deli Serdang. This study uses multiple linear regression analysis techniques. From the F-Test table above (Table 4.19.) it is obtained that the Fcount value is 85.246 indicating that the significance is listed as 0.000b. This illustrates that the variables of Quality of Tax Service, Tax Sanctions and Taxpayer Awareness have a simultaneous effect on Taxpayer Compliance, this is by following a significant level of 0.05 and what occurs below 0.05 (0.000). From the attachment, it is obtained that Ftable 4;96 = 2.70. When compared with the Ftable value, then Fcount > Ftable, or 87.632 > 2.70. Thus it can be concluded that all the independent variables (X1, X2 and X3) have a simultaneous effect on the dependent variable (Y).

Keywords: *Fiscal Service Quality, Tax Sanctions, Taxpayer Awareness, Taxpayer Compliance.*



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Daerah Kabupaten Deli Serdang Upt Wilayah V Penelitian ini menggunakan data primer, Data Primer diperoleh dari jawaban terhadap serangkaian pernyataan dalam bentuk kuesioner kepada pelaku pajak yang berjumlah 100 responden. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan metode slovin yang berada di Pancurbatu, Deliserdang. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Dari tabel Uji-F diatas (Tabel 4.19.) didapatkan nilai F_{hitung} sebesar 85,246 menunjukkan bahwa signifikansi tertera 0,000_b. Hal ini menggambarkan variabel Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hal ini dengan mengikuti taraf signikan 0,05 dan yang terjadi di bawah 0,05 (0,000). Dari lampiran, diperoleh bahwa $F_{tabel} 4;96 = 2,70$. Bila dibandingkan dengan nilai F_{tabel} , maka $F_{hitung} > F_{tabel}$, atau $87,632 > 2,70$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen (X_1 , X_2 dan X_3) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Y).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

RIWAYAT HIDUP



Nama	Indra Mahyuzar Pinem
NPM	198330048
Tempat, Tanggal Lahir	Medan, 05 Februari 2001
Nama Orang Tua :	
Ayah	Mhd. Noor Pinem
Ibu	Yusnani
Riwayat Pendidikan :	
SMP	SMPN 1 Pancurbatu
SMA/SMK	SMAN 1 Pancurbatu
Riwayat Studi di UMA	
Pengalaman Pekerjaan	
No. HP/WA	081213213773
Email	Indramahyuzar008@gmail.com

KATA PENGANTAR

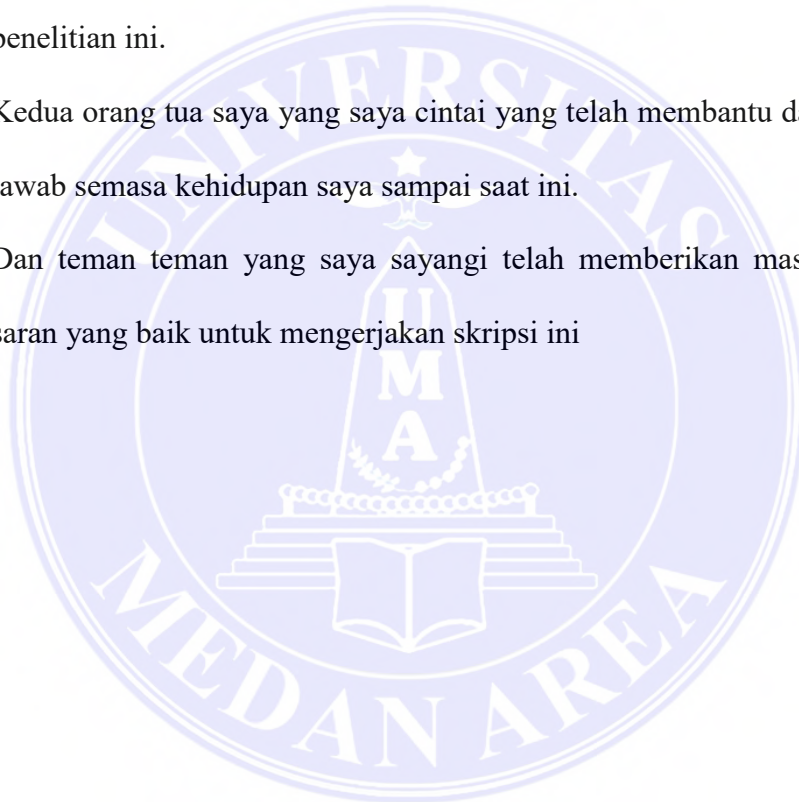
Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas dengan segala Berkat dan Karunianya telah melindungi saya dalam penelitian proposal skripsi ini. Proposal skripsi ini telah menjadi persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studi di Universitas Medan Area, Sehubungan dengan itu, disusunnya proposal skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Daerah Kabupaten Deli Serdang UPT Wilayah V”.

Dalam penyusunan ini banyak hambatan serta rintangan yang dihadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu peneliti mengharapkan kritik dan saran guna kesempurnaan skripsi ini.

Skripsi ini tidak akan berhasil tanpa peran serta dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Ahmad Rafiki BBA(Horns), MMgt, Ph.D, CIMA selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Ibu Fauziah Rahman S.Pd, M.Ak Selaku Kepala Prodi bidang Akuntansi Universitas Medan Area.

4. Ibu Devi Ayu Putri Sirait, SE, M.Si, Ak.CA Selaku dosen Pembimbing saya yang telah membimbing saya dalam masa pengerjaan Proposal Skripsi saya.
5. Bapak Thezar Fiqih Hidayat, S.E, M.Si, Selaku dosen pembimbing saya selama melaksanakan seminar dan sidang meja hijau.
6. Ibu Sucitra Dewi, SE, M.Si selaku dosen sekretaris saya semasa pengerjaan penelitian ini.
7. Kedua orang tua saya yang saya cintai yang telah membantu dan bertanggung jawab semasa kehidupan saya sampai saat ini.
8. Dan teman teman yang saya sayangi telah memberikan masukan dan juga saran yang baik untuk mengerjakan skripsi ini



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	iv
ABSTRACK	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Teori Atribusi	11
2.1.2 Pengertian Pajak	11
2.1.3 Pengertian Wajib Pajak	12
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak	14
2.1.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak	14
2.1.4.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	14
2.1.5 Kualitas Pelayanan Fiskus.....	16
2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Fiskus.....	16
2.1.5.2 Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus	17
2.1.6 Sanksi Perpajakan	18
2.1.6.1 Pengertian Sanksi Perpajakan.....	18
2.1.6.2 Indikator Sanksi Perpajakan	19
2.1.7Kesadaran Wajib Pajak	19
2.1.7.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak	19
2.1.7.2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak	20
2.2 Penelitian terdahulu	21
2.3 Kerangka Konseptual	24
2.4 Hipotesis Penelitian.....	26
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Wajib Pajak Bumi dan Bangunan	26
2.4.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Wajib Pajak Bumi dan Bangunan	26

2.4.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Wajib Pajak Bumi dan Bangunan	27
2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Wajib Pajak Bumi dan Bangunan.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian	29
3.2 Objek dan Waktu Penelitian.....	29
3.2.1 Objek Penelitian.....	29
3.2.2 Waktu Penelitian.....	29
3.3 Defenisi Operasional dan Instrumen Penelitian	30
3.4 Populasi dan Sampel	32
3.4.1 Populasi.....	32
3.4.2 Sampel.....	32
3.5 Metode Pengumpulan data	33
3.5.1 Jenis Data.....	33
3.5.2 Sumber Data	34
3.6 Metode Analisis Data	34
3.6.1 Uji Validitas dan Realibilitas.....	35
3.6.1.1 Uji Validitas	35
3.6.1.2 Uji Realibilitas.....	36
3.6.2. Analisis Statistika Deskriptif.....	36
3.6.2.1 Uji Asumsi Klasik	37
3.6.2.2 Uji Normalitas	37
3.6.3.3 Uji Multikolinearitas	38
3.6.4.4 Uji Heteroskedastisitas.....	39
3.7. Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.8. Uji Hipotesis.....	39
3.8.1. Uji t	40
3.8.2. Uji F	40
3.9 Koefisien Determinasi.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Desain Penelitian	41
4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian	41
4.1.2 Identitas Responden.....	42
4.1.3 Karakteristik Responden	42
4.2 Penyajian Data Angket Responden Penelitian.....	43
4.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus.	43
4.2.2 Variabel Sanksi Perpajakan.	45
4.2.3 Variabel Kesadaran Wajib Pajak.	47
4.2.4 Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	49
4.3 Analisis Hasil Penelitian	52

4.3.1 Uji Kualitas Data.	52
4.3.1.1 Uji Validitas.	52
4.3.1.2 Uji Realibilitas.	55
4.4 Uji Asumsi Klasik	56
4.4.1 Uji Normalitas.....	56
4.4.2 Uji Multikolinearitas	58
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	59
4.5 Metode Analisis data	60
4.5.1 Uji Regresi Linear Berganda	60
4.5.2 Uji Hipotesis	62
4.5.2.1 Uji t (Parsial).....	62
4.5.2.2 Uji F (Simultan).....	64
4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi	65
4.7 Pembahasan.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
DAFTAR LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	29
Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel	30
Tabel 4.1 Skala Pengukuran Likert	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Sesuai dengan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden sesuai dengan usia	43
Tabel 4.4 Skor Angket Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus	44
Tabel 4.5 Skor Angket Variabel Sanksi Perpajakan	46
Tabel 4. Skor Angket Variabel Kesadaran Wajib Pajak	48
Tabel 4. Skor Angket Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji data Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus.....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji data Validitas Sanksi Perpajakan.....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji data Validitas Kesadaran Wajib Pajak	53
Tabel 4.11 Hasil Uji data Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	61
Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial	63
Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan.....	64
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	66

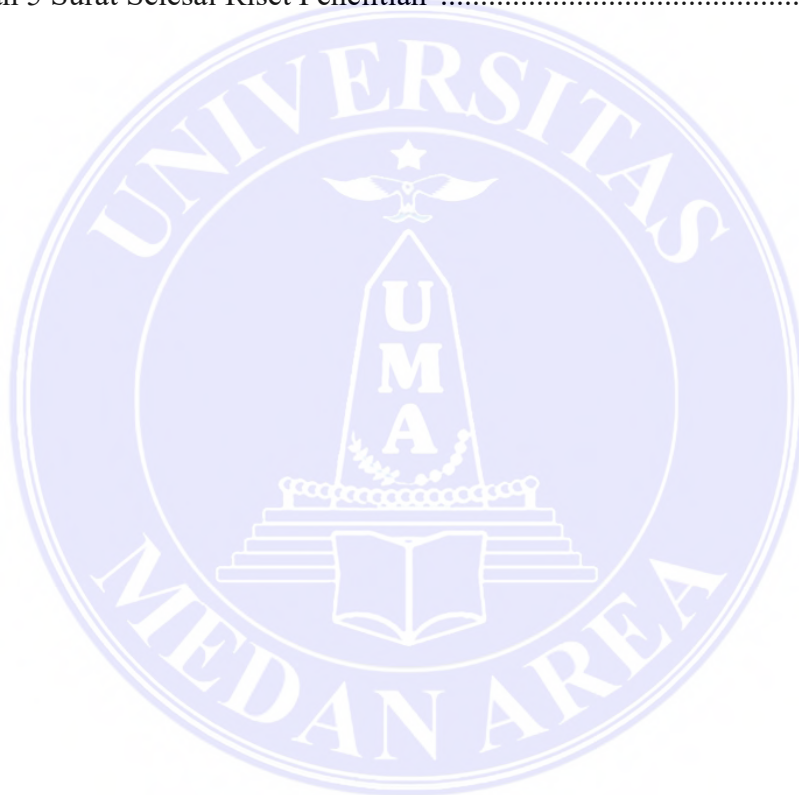
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	24
Gambar 4.1 Hasil Uji Histogram Normalitas Data	57
Gambar 4.2 Hasil Uji Normal P-Plot	58
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 2 Hasil Tabulasi data	77
Lampiran 3 Hasil Output SPSS.25	82
Lampiran 4 Surat Izin Riset Penelitian	117
Lampiran 5 Surat Selesai Riset Penelitian	118



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan bersifat patuh, ketaatan, tunduk dalam suatu hal. Pada bidang perpajakan, maka kepatuhan atas pajak merupakan bentuk ketaatan dalam melakukan berbagai ketentuan perpajakan (KBBI, 2018). Kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak menjadi persoalan yang harus pelaku ditingkatkan dan bersifat *urgent*. Hal ini dikarenakan pelaku pajak yang tidak memenuhi kewajibannya. Sehingga akan memiliki dampak negatif dalam perolehan atau pemasukan bagi negara seperti berkurangnya penerimaan kas negara itu sendiri, yang berakibat pada keterlambatan pembangunan yang sudah direncanakan (Ariyanto et al., 2020). Berdasarkan Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak daerah dan Retribusi daerah menyatakan bahwa PBB Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), yang sebelumnya dikelola langsung oleh Pemerintah Pusat, tetapi kini telah dilimpahkan ke Pemerintah Daerah masing-masing.

Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman (termasuk rawa-rawa, tambak, perairan) serta laut wilayah Republik Indonesia (Mardiasmo, 2018). Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan (Mardiasmo, 2018).

Undang-Undang Pajak Bumi dan Bangunan yang selanjutnya disebut Undang-Undang PBB adalah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang 4 Nomor 12 Tahun 1994. Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang PBB selain PBB Perdesaan dan Perkotaan. Wajib Pajak PBB yang selanjutnya disebut Wajib Pajak adalah subjek pajak yang dikenakan kewajiban membayar PBB. Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), pajak bumi dan bangunan adalah pajak atas bumi dan atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan dan peratambangan. Bumi adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah kabupaten/kota. Bangunan adalah konstruksi teknik yang di tanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan atau perairan pedalaman dan atau laut. dilimpahkan ke Pemerintah Daerah masing- masing.

Teori Atribusi adalah teori kepatuhan Wajib Pajak terkait dengan sikap Wajib Pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Pada dasarnya, teori ini menyatakan bahwa bila individu mengamati tingkah laku atau perilaku orang lain, maka individu tersebut akan menentukan tingkah laku orang lain itu. Mereka mencoba untuk menentukan apakah itu timbul secara internal atau eksternal (Robbins, 2016).

Menurut Undang-undang No.28 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 37, pengertian Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) ialah pajak yang dikenakan akibat kepemilikan, penguasaan maupun penggunaan bumi dan bangunan di kawasan kabupaten atau kota selain wilayah yang dipakai buat perhutanan , pertambangan, dan juga perkebunan kepada orang pribadi ataupun badan.

Tabel 1.1
Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan

Tahun	Ketetapan		Realisasi		Persentase	
	Wajib Pajak	Rupiah	Wajib Pajak	Rupiah	Wajib pajak	Rupiah
2019	24.502	3.313.967.647	15.564	2.508.842.290	63,52%	75,705%
2020	25.594	3.344.474.374	14.277	2.244.137.549	55,78%	67,09%
2021	27.593	3.893.754.565	16.971	2.493.075.354	61,50%	64,02%

Sumber: Kantor Pajak UPT V Pancur Batu (2023)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa persentase wajib pajak yang telah melakukan pembayaran pajak pada tahun 2019 adalah sebanyak 63,52% dan persentase rupiahnya 75,705 pada tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 55,78%, serta persentase rupiahnya 67,09 dan pada akhir tahun 2021 mengalami kenaikan menjadi 61,50% dan rupiahnya 64,02. Terhambatnya penerimaan PBB akan menghambat kelancaran pelaksanaan pembangunan suatu daerah, oleh karena itu agar pembangunan tidak terhambat maka upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Membayar PBB harus dipacu dan ditingkatkan oleh semua aparat pemungut pajak. Berdasarkan tabel diatas yang mengalami penurunan pada tahun 2020, keberhasilan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan membutuhkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Individu harus paham bahwa dirinya sebagai wajib pajak mempunyai kewajiban dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan atas konsekuensinya dalam memiliki tanah dan bangunan di kabupaten deli serdang UPT Wilayah V. Tanggal jatuh tempo pembayaran yang telah tertuang dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) harus dilunasi selambat-lambatnya 6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya SPPT oleh wajib pajak (Mardiasmo, 2016 : 394). Namun, kenyataannya di kabupaten deli serdang UPT Wilayah V masih ada wajib pajak yang terlambat atau menunda dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan dimana wajib pajak masih kurang memperhatikan kewajibannya dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Salah satu tolak ukur keberhasilan perpajakan yang telah sesuai dengan fungsi *budgetair* adalah keberhasilan penerimaan pajak atau *collection rate*. Rasio tingkat kepatuhan pembayaran pajak oleh wajib pajak dibandingkan dengan pokok ketetapan pada tahun yang bersangkutan, jadi semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak maka semakin tinggi tingkat keberhasilan perpajakan. Keberhasilan dalam perpajakan juga menjadi hal yang mesti mendapatkan perhatian yang memadai. Berbagai upaya terus dilakukan oleh pemerintah akan tetapi satu hal yang dipahami bahwa tanpa disertai pemahaman dan kesadaran masyarakat bersama-

sama memberikan dukungan, tentu tidak akan dapat membuahkan hasil yang optimal.

Sikap wajib pajak terhadap peraturan pajak, kebijakan pajak, dan administrasi pajak bisa mempengaruhi bagaimana kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Objek sikap akan ditanggapi oleh individu, dan hasil tanggapannya akan dicerminkan dalam sikap yang telah diambil oleh individu yang bersangkutan. Dalam menanggapi objek sikap, individu akan dipengaruhi oleh pengetahuan, pengalaman, keyakinan dan proses belajar. Hasil dari keseluruhan proses tanggapan ini merupakan pendapat atau keyakinan individu tentang objek sikap. Pengetahuan dari wajib pajak mengenai waktu pembayaran dapat digunakan untuk melihat sikap mereka mengenai bagaimana ketaatan mereka dalam membayar pajak. Namun seberapa besar pengaruh faktor pada wajib pajak belum diketahui secara pasti. Peraturan perpajakan PBB memiliki fungsi yang penting, karena merupakan sikap wajib pajak terhadap undang-undang, peraturan perpajakan PBB, dan sikap wajib pajak yang mempengaruhi perilaku wajib pajak. Sehingga perilaku wajib pajak mempengaruhi keberhasilan proses pembayaran perpajakan. Menurut penelitian yang dilakukan Grecyani (2020) mengatakan bahwasannya sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif. Dari uraian tersebut dapat dikatakan bahwa sikap wajib pajak dalam memandang mutu pelayanan petugas pajak akan dilihat akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Adapun faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan ialah kesadaran wajib pajak. Kesadaran dapat berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak (Grecyani,2020). Variabel kesadaran membayar pajak sangat mungkin dikaitkan dengan kepatuhan membayar pajak. Karena variabel kesadaran membayar pajak dalam kepatuhan membayar pajak merupakan salah satu bentuk sikap moral yang dapat memberikan sikap kontribusi kepada negara atau daerah dengan tujuan untuk menunjang pembangunan dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan serta dapat dipaksakan kepada wajib pajak.

Kesadaran itu muncul tidak lain karena adanya motivasi wajib pajak. Agar masyarakat memiliki kesadaran yang tinggi akan kewajiban perpajakan maka masyarakat itu sendiri juga harus mengetahui mengapa harus membayar pajak, mengetahui sifat dari pajak, mengetahui ketentuan perundang-undangan perpajakan, mengetahui cara menghitung pajak, mengetahui bagaimana cara membayar pajak, mengetahui sanksinya jika tidak membayar pajak. Bukan berarti semua masyarakat harus menjadi ahli perpajakan, tetapi minimal harus mengetahui hal-hal yang mendasar tentang perpajakan. Setelah mengetahui hal tersebut berharap tambahnya kesadaran masyarakat akan membayar pajak, dan sebagaiian wajib pajak yang tidak membayar pajak belum tentu tidak mau membayar bisa jadi belum mengetahui bagaimana cara menghitungnya. Hal itu karena adanya pengaruh dari tingkat pendidikan dan persepsi wajib pajak mengenai pajak.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di kecamatan Pancur Batu dengan judul **“Pengaruh kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di kabupaten deli serdang UPT wilayah V**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

- 1 Tingkat kesadaran masyarakat membayar pajak sangat minim, padahal Pajak bumi dan bangunan harus dibayar sesuai kewajiban perpajakan karena merupakan suatu tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh semua wajib pajak. kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan pendapatan daerah tersebut. Agar suatu system perpajakan efektif, wajib pajak harus patuh terhadap kewajibannya dalam membayar pajak.
- 2 Kurangnya kesadaran masyarakat dikarenakan belum ada sanksi yang berat bagi orang yang melanggar pajak ,sanksi orang yang melanggar pajak bumi dan bangunan (PBB) hanya berupa denda kecil 2% setiap bulannya, Dikutip dari Peraturan Menteri keuangan Nomor 78 PMK.03/2016. Sehingga anggaran pendapatan belanja daerah (APBD) , tidak terpenuhi sesuai dengan anggaran yang sudah ditetapkan semana mestinya, sehingga dampak. yang diterima adalah tidak

signifikan, target pemerintah daerah untuk meningkatkan perkembangan ekonomi daerah pancur batu (UPT) Wilayah V dan infrastruktur pada daerah UPT Wilayah V belum terlaksana semana mestinya yang diharapkan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

- 1 Apakah Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan Daerah Kabupaten Deli Serdang UPT Wilayah V ?
- 2 Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan Daerah Kabupaten Deli Serdang UPT Wilayah V ?
- 3 Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan Daerah Kabupaten Deli Serdang UPT Wilayah V ?
- 4 Apakah sikap pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan Daerah Kabupaten Deli Serdang UPT Wilayah V ?

1.4 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan Daerah Kabupaten Deli Serdang UPT Wilayah V
2. Untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan Daerah Kabupaten Deli Serdang UPT

Wilayah V

3. Untuk mengetahui apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan Daerah Kabupaten Deli Serdang UPT Wilayah V
4. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak berpengaruh secara berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak Bumi dan Bangunan Daerah Kabupaten Deli Serdang UPT Wilayah V

1.5 Manfaat penelitian

1. Bagi peneliti :

Penelitian ini dapat bermanfaat dapat menambah wawasan serta pengetahuan yang berkaitan mengenai topik penelitian tersebut.

2. Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Deli Serdang :

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru bagi wajib pajak dan bagi pemerintah daerah, agar pelayanan fiskus perpajakan, sanksi pajak dan lingkungan wajib pajak berada lebih meningkat lagi dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan pemerintah daerah lebih disiplin dalam member pelayanan sehingga akan meningkatkan penerimaan pajak di Kabupaten Deli Serdang UPT Wilayah V.

3. Bagi akademis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber informasi serta informasi refrensi untuk memungkinkan penelitian selanjutnya mengenai topic-topik yang berkaitan, baik yang bersifat melanjutkan maupun melengkapi.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi (*Attribution theory*)

Teori atribusi yang dikembangkan oleh Heider (1958) merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal misalnya sifat, karakter, sikap, dan lain-lain ataupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu. Teori atribusi menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami. Pada teori ini dijelaskan bahwa terdapat perilaku yang berhubungan dengan sikap dan karakteristik individu, maka dapat dikatakan bahwa hanya melihat perilakunya akan dapat diketahui sikap atau karakteristik orang tersebut serta dapat juga memprediksi perilaku seseorang dalam menghadapi situasi tertentu. Dalam hidupnya, seseorang akan membentuk ide tentang orang lain dan situasi disekitarnya yang menyebabkan perilaku seseorang dalam persepsi sosial yang disebut dengan *dispositional attributions* dan *situational attributions*. Dispositional attributions atau penyebab internal yang mengacu pada aspek perilaku individual yang ada dalam diri seseorang seperti kepribadian, persepsi diri, kemampuan, motivasi. Sedangkan situational attributions atau penyebab eksternal yang mengacu pada lingkungan sekitar yang dapat mempengaruhi perilaku,

seperti kondisi sosial, nilai-nilai sosial, dan pandangan masyarakat. Dengan kata lain, setiap tindakan atau ide yang akan dilakukan oleh seseorang akan dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal individu tersebut. Perilaku kepatuhan wajib pajak sesuai dengan teori atribusi dapat ditentukan dari kekuatan internal berupa pemahaman akan peraturan perpajakan yang ada di Indonesia dan kekuatan eksternal yang dapat dilihat dari kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh pegawai pajak dalam melayani wajib pajak. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian-penelitian yang terdahulu.

Teori atribusi dapat dijadikan sebagai teori dasar yang relevan untuk dapat menentukan faktor internal dan eksternal yang memang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini teori atribusi sangat relevan dengan variabel-variabel seperti pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak. Karena faktor-faktor tersebut muncul dari internal mereka sendiri maupun dari eksternal. (Robbins dan Judge 2008) menjelaskan bahwa teori atribusi adalah sebuah percobaan untuk menentukan apakah perilaku seorang individu disebabkan dari internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan internal adalah yang dipercaya pengamat berada dalam kendali perilaku pribadi dari individu. Perilaku yang disebabkan oleh eksternal adalah apa yang kita bayangkan situasi memaksa individu untuk melakukannya. Pada penelitian ini, teori atribusi relevan untuk menjelaskan bagaimana pengetahuan perpajakan serta kualitas pelayanan

fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal dari wajib pajak.

2.1.2 Pengertian Pajak

Pajak merupakan sumber utama penerimaan Negara yang digunakan untuk penerimaan Negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara, penggolongan pajak berdasarkan lembaga pemungutannya pajak terdiri atas pajak pusat dan pajak daerah (Riftiasari, 2019). Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar bagi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Pajak memainkan peran penting sebagai sumber pendanaan dan ini diatur dalam UU Pemerintah. Sebagai contoh, neraca APBN menunjukkan bahwa penerimaan pemerintah berasal dari penerimaan dalam negeri dan dari penerimaan pembangunan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak

Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak dibagi menjadi 2 yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Berdasarkan ketentuan Pasal 2 ayat (2) huruf J Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan ditetapkan sebagai salah satu jenis Pajak Daerah Kabupaten/Kota. Dan berdasarkan ketentuan Pasal 95 ayat (1) Undang-undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak

Daerah ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undangundang pajak yang berlaku (Ilhamsyah dkk., 2016 dalam Hartono dkk, 2018). Sesuai pasal 4 ayat (2), subjek pajak yang dikenakan kewajiban membayar pajak menjadi wajib pajak menurut undang-undang PBB. Sesuai pasal 4 ayat (2), subjek pajak yang dikenakan kewajiban membayar pajak menjadi wajib pajak menurut undang-undang PBB. Dengan kata lain wajib pajak adalah subjek pajak yang dikenakan kewajiban membayar pajak (Marihhot, 2012:112).

2.1.3 Pengertian Wajib Pajak

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

Menurut Mardiasmo (2016:386) yang menjadi subjek pajak adalah :

1. Yang menjadi subjek pajak adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi atau memperoleh manfaat atas bumi atau memperoleh manfaat atas bangunan. Dengan demikian pembayaran atau pelunasan pajak bukan merupakan bukti pemilikan hak.
2. Subjek pajak sebagaimana dimaksud dalam no.1 yang dikenakan

kewajiban membayar pajak menjadi wajib pajak.

3. Dalam hal suatu objek pajak belum jelas diketahui wajib pajaknya, Direktur Jendral Pajak dapat menetapkan subjek pajak sebagaimana dimaksud dalam no.1 sebagai wajib pajak. Berikut contoh lebih jelasnya:
 - a. Subjek pajak X memanfaatkan atau menggunakan bumi atau bangunan milik Y bukan karena sesuatu hak berdasarkan undangundang atau bukan karena perjanjian, maka X yang memanfaatkan atau menggunakan bumi atau bangunan ditetapkan sebagai wajib pajak.
 - b. Suatu objek pajak yang masih dalam sengketa pemilikan di pengadilan, maka orang atau badan yang memanfaatkan atau menggunakan objek pajak tersebut ditetapkan sebagai wajib pajak
 - c. Subjek pajak dalam waktu yang lama berada diluar wilayah letak objek pajak, sedang untuk merawat objek pajak tersebut dikuasakan kepada orang atau badan, maka orang atau badan yang diberi kuasa dapat ditunjuk sebagai wajib pajak. Penunjukan sebagai wajib pajak oleh Dirjen Pajak bukan merupakan bukti pemilikan hak.
4. Subjek pajak yang ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam no.3 dapat memberikan keterangan secara tertulis kepada Direktur Jendral Pajak bahwa ia bukan wajib pajak terhadap objek pajak yang dimaksud.
5. Bila keterangan yang diajukan oleh wajib pajak dalam no.4 disetujui,

maka Direktur Jendral Pajak membatalkan penetapan sebagai wajib pajak sebagaimana dalam no.3 dalam jangka waktu satu bulan sejak diterimanya surat keterangan dimaksud.

6. Bila keterangan yang diajukan itu tidak disetujui, maka Direktur Jendral Pajak mengeluarkan surat keputusan penolakan dengan disertai alasan-alasannya.
7. Apabila setelah jangka waktu satu bulan sejak tanggal diterimanya keterangan sebagaimana dalam no.4 Direktur Jendral Pajak tidak memberikan keputusan, maka keterangan yang diajukan itu dianggap disetujui. Apabila Direktur Jendral Pajak tidak memberikan keputusan dalam waktu 1 (satu) bulan sejak tanggal diterimanya keterangan dari wajib pajak, maka ketetapan sebagai wajib pajak gugur dengan sendirinya dan berhak mendapatkan keputusan pencabutan penetapan sebagai wajib pajak.

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Mengacu pada Pasal 1 UU No 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga UU No 6 Tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Wajib Pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut (Kamus Umum Bahasa Indonesia 1995:1013), istilah kepatuhan ialah tunduk atau patuh pada ajaraan atau aturan. Menurut Purnamasari(2019), “Kepatuhan Perpajakan adalah kewajiban perpajakan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakn yang dilakukan oleh wajib pajak”. Aktif wajib pajak dalam penyelenggaraan perpajakan merupakan kondisi perpajakan yang membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu 9 kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya(Eken Patmasari,2018).

Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah ketaatan seseorang dalam melaksanakan pajak sesuai dengan aturan-aturan yang wajib dilaksanakan oleh setiap wajib pajak. Berdasarkan keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000, wajib pajak masuk kedalam kategori wajib pajak yang patuh jika memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a) Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- b) Tidak adanya tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali sudah mempunyai izin untuk mengangsur atau menunda dalam pembayaran pajak.
- c) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir.
- d) Wajib pajak yang melaporkan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh oknum publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau

pendapat dengan pengecualian.

- e) Dalam dua tahun pajak terakhir dalam menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 28 Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan (UU KUP), dan dalam hal ini terhadap wajib pajak dilakukan pemeriksaan dan koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

2.1.4.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut penelitian Kusuma (2018) yang dimana bahwa Indikator kepatuhan wajib pajak yang dapat digunakan sebagai berikut:

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir dengan lengkap dan jelas
- c. Menghitung dengan jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

2.1.5 Kualitas Pelayanan Fiskus

2.1.5.1 Pengertian Pelayanan Fiskus

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan

adalah menyediakan suatu kebutuhan atau memberikan segala yang dibutuhkan dengan baik, sedangkan fiskus berarti petugas pajak.

Pengertian kualitas pelayanan fiskus menurut Parasuruman yang dikutip oleh Farida Jasfar (2015:50), yaitu Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan pelanggan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Pengertian kualitas menurut Supadmi (2019:217) adalah Kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Pengertian pelayanan menurut Boediono (2013:60) adalah sebagai berikut “Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.”

Melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan, yaitu “Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP.” Menurut *American Society For Quality Control* mendefinisikan kualitas jasa (pelayanan) adalah sejauh mana jasa (pelayanan) tersebut memenuhi spesifikasi-spesifikasinya. Ada dua komponen yang harus dijembatani dalam prespektif kualitas jasa (pelayanan), yaitu : *expected service* apabila jasa (pelayanan) yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa (pelayanan) dipresepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa (pelayanan) yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa (pelayanan) dipresepsikan sebagai yang ideal

(*service excellence*) sebaliknya apabila kualitas jasa (pelayanan) lebih rendah dari apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka kualitas jasa (pelayanan) dipresepsikan buruk.

2.1.5.2 Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus

Indikator-indikator dalam Kualitas Pelayanan Fiskus Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017), yaitu:

- a. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi, skill, knowledge, experience dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan perundangundangan
- b. Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik
- c. Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak
- d. Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata.

2.1.6 Sanksi Perpajakan

2.1.6.1 Pengertian Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan suatu jaminan atas ketentuan perundangundangan perpajakan dapat dipatuhi atau dijalani (Mardiasmo, 2018). Sanksi perpajakan dikenakan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi aturan perpajakan. Sanksi perpajakan berupa sanksi administratif dan sanksi pidana. Wajib pajak dapat menghindari sanksi perpajakan dengan cara membayar pajak tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.

Sanksi pajak merupakan konsekuensi yang harus ditanggung wajib pajak akibat wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya (Pujilestari et al., 2021). Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar (Kristianto dan Vionita, 2018).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya .memberi sanksi yang berat bagi orang yang melanggar pajak memberikan efek jera , sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak.

2.1.6.2 Indikator Sanksi Pajak

Indikator sanksi perpajakan menurut Munari (2015) yaitu :

1. Pengenaan sanksi yang berat untuk mendidik wajib pajak.
2. Sanksi pajak harus tegas tanpa toleransi.
3. Sanksi pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran.
4. Penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.1.7 Kesadaran Wajib Pajak

2.1.7.1 Pengertian Kesadaran wajib Pajak

Menurut Nasution (2019) kesadaran wajib pajak ialah perilaku wajib pajak yang memahami dan mau melakukan kewajibannya dalam membayar pajak dan sudah

melaporkan semua penghasilannya tanpa adanya yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku.

Menurut Manik (2019) wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran jika memenuhi hal-hal berikut :

- a. Memahami kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai ketentuan perpajakan yang sudah berlaku.
- b. Memahami adanya undang-undang serta ketentuan perpajakan.
- c. Menghitung, membayar, serta melaporkan administrasi perpajakan dengan sukarela, ikhlas dan benar.
- d. Mengetahui dan memahami fungsi pajak bahwasannya untuk pembiayaan pembangunan infrastruktur Negara.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak ialah perilaku seorang wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang meliputi pengetahuan, keyakinan dan penalaran yang disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai peraturan perpajakan yang telah diberikan oleh system dan ketentuan pajak tersebut.

2.1.7.2 Indikator Kesadaran wajib pajak

Indikator kesadaran Wajib Pajak menurut R. A. Citra Dewi Yulianti (2018) dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- e. Mengetahui adanya undang – undang
- f. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara

- g. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- h. Menghitung, membayar, melaporkan pajak secara sukarela.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama penelitian	Judul penelitian	Variabel	Hasil penelitian
1.	Nur Huda (2020)	Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Pengetahuan wajib pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y). Yang berarti Adanya pelayanan yang disertai keinginan dan ketulusan, petugas pajak yang dapat berkomunikasi dengan baik serta didukung dengan fasilitas-fasilitas seperti parkir yang luas dan tempat yang ber-AC, nomor antrian elektronik, formulir- formulir pajak, sehingga memudahkan wajib pajak membayar dan melaporkan SPT, dalam satu waktu, dukungan IT atau e-system

2	Mohammad Alfadia Fathon (2020)	Pengaruh Penghasilan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Pbbb2)	Penghasilan Dan Kesadaran Wajib Pajak	Seluruh item variabel kepatuhan wajib pajak bisa dilanjutkan pengujiannya dan dinyatakan valid. Hal tersebut dibuktikan melalui tabel di atas diperoleh nilai profitabilitas yang tidak melebihi 0,05 dan nilai r hitungnyanya telah melebihi r tabel
3.	Sri Wahyuningsi Abdullah (2023)	Pengaruh Kesadaran dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan	Kesadaran dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan	Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Takaria & Sudjiman, 2020) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. (Rahman, 2018) Menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.
				(Parera & Erawati, 2017) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Safitri, 2022) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan

4	Elfin Siamena (2017)	Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Manado	Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak	Berdasarkan hasil uji f menunjukkan bahwa nilai f hitung lebih besar dari nilai f tabel ($14,540 > 3,20$) dan nilai signifikan yang lebih kecil dari pada nilai signifikansi 5% ($0,000 < 0,005$). Hal ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh secara bersama-sama secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5	I Gede Prayuda (2018)	Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Bumi dan Bangunan	Sikap Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan	Hasil pengujian menunjukkan bahwa sikap wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan

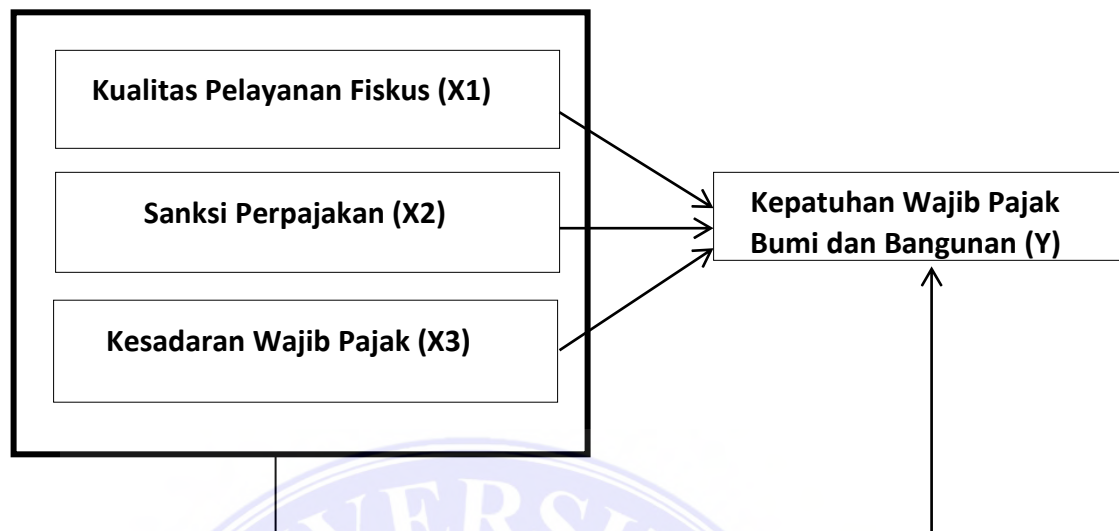
Sumber: data diolah oleh peneliti (2023)

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian adalah kaitan atau hubungan antara konsep satu dengan konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konsep didapatkan dari konsep ilmu/teori yang dipakai sebagai landasan penelitian (Setiadi, 2013) Kerangka konseptual adalah suatu hubungan yang

menghubungkan secara teoritis antara variabel-variabel penelitian yaitu, antara variabel independen (bebas) dengan variabel dependen (terikat) yang akan diamati atau diukur ataupun diteliti melalui penelitian yang akan dilakukan (Sugiyono,2018). Dalam kerangka konseptual, peneliti membuat suatu hubungan mengenai bagaimana pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi baik secara parsial maupun simultan, dengan alasan peneliti akan mendapatkan detail mengenai karakteristik variabel yang akan diteliti nantinya.

Kerangka konseptual penelitian yang disajikan menggambarkan variabel dependen maupun variabel independen. Pada penelitian ini terdapat 3 variabel yaitu variabel independen pertama ialah Kualitas Pelayanan Fiskus (X1), variabel independen kedua yaitu Sanksi Perpajakan (X2) dan variabel independen ketiga yaitu kesadaran Wajib Pajak (X3), sedangkan variabel dependen dalam penelitian hanya terdapat 1 variabel yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Pada penelitian ini dilakukan pengujian terhadap variabel dependen, apakah variabel independen yang terdapat pada penelitian ini dapat mempengaruhi variabel dependen



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:63) Hipotesis adalah asumsi atau dugaan mengenai sesuatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu yang sering dituntut untuk melakukan pengecekannya. Jika yang dihipotesisi adalah masalah statistik, hipotesis ini disebut hipotesis statistik. Menurut Kuncoro (2019) Hipotesis ialah suatu penjelasan sementara mengenai perilaku, fenomena tertentu yang sudah terjadi atau yang akan terjadi. Hipotesis adalah pernyataan peneliti mengenai hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yang digunakan dalam penelitian dan merupakan pernyataan yang spesifik. Berdasarkan rumusan masalah uraian, maka hipotesis penelitian ini adalah :

2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan

Menurut Lidya (2015) Kualitas pelayanan fiskus terhadap wajib pajak sebagai suatu hal yang krusial pada kesadaran wajib pajak untuk mau membayar pajak. Oleh karena itu meningkatkan kualitas pelayanan fiskus terhadap harus pajak sebagai hal utama. Kepatuhan wajib pajak pada memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung di bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik pada harus pajak. Selama ini peranan yang fiskus miliki lebih poly di peran seseorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga supaya wajib pajak permanen patuh terhadap kewajiban perpajakannya diperlukan kiprah yang lebih dari sekedar pemeriksa (Panggabean, 2012).

Menurut penelitian terdahulu Tita Mutia (2014) Kualitas Pelayanan Fiskus juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebagai akibatnya waktu fiskus bisa menyampaikan pelayanan yang baik maka WP akan semakin patuh untuk membayarkan pajaknya. Maka hipotesis yang diajukan adalah menjadi berikut:

H₁: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.4.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan

Menurut Arabella dkk (2013) sanksi merupakan eksekusi negatif pada orang yang melanggar aturan yang diterapkan, dan juga denda adalah Hukuman dengan

menggunakan cara membayar uang nyata sebab melanggar peraturan serta hukuman yang berlaku sebagai cara akibatnya dapat dikatakan ialah sanksi denda adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar aturan dengan cara membayar sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Wajib Pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya jikalau mereka memandang Sanksi Perpajakan akan lebih besar dan banyak merugikan nya sendiri. Semakin besar atau banyak sisa tunggakan atau denda pajak yang harus dibayarkan Wajib Pajak, maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasi denda tersebut. Oleh karena itu perilaku atau pandangan Wajib Pajak terhadap sanksi serta denda diduga bisa berpengaruh kepada taraf atau kenaikan Kepatuhan Wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Penelitian menurut Rizqiana Asfa I dan Wahyu Meiranto (2017), Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib Hal ini sangat relevan bila digunakan sebagai variabel bebas. Maka hipotesis yang diajukan adalah menjadi berikut:

H₂: Sanksi Perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.4.3 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan

Menurut Widayati dan Nurlis (2010), Kesadaran ialah unsur pada manusia yang tahu realitas serta bagaimana cara bertindak dan berontuk atau menyikapi terhadap realitas. Pencerahan yang dimiliki oleh manusia terhadap kesadaran pada diri, akan diri sesama, masa silam, serta kemungkinan masa yang akan datang.

Beberapa penelitian juga memberikan kesimpulan tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman, Sanksi Denda serta Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian menurut (Esti Rizqiana Asfa I dan Wahyu Meiranto,2017) Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Maka hipotesis yang diajukan adalah menjadi berikut:

H₃: Sanksi Perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan

Kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak. Pelayanan fiskus adalah pelayanan aparat pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan wajib pajak, (Rahman, 2017 dalam Suryanti dan Sari, 2018) Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak sehingga wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa

sanksi perpajakan akan lebih bayak merugikannya. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel ketegasan sanksi pajak dalam pengujian hipotesis pertama diperoleh bahwa ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin tinggi ketegasan sanksi perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Rahayu (2017) kesadaran bisa dipahami sebagai suatu hal yang memahami, kemudian perpajakan sendiri merupakan segala hal terkait pajak. Sehingga kesadaran perpajakan merupakan keadaan seseorang yang memahami terkait segala hal dalam dunia pajak dan adanya kerelaan dalam pemenuhan kewajibannya untuk berkontribusi pada negara. Berdasarkan pendapat di atas, dapat ditarik kesimpulan jika sikap masyarakat yang sadar membayar pajak ialah wujud kerelaan untuk melakukan pemenuhan kewajiban dan berkontribusi pada negara dalam membantu pembangunan nasional. Kesadaran masyarakat selaku wajib pajak memiliki konsekuensi untuk secara sukarela berkontribusi melalui pemenuhan pajak dengan tepat. Maka hipotesis yang diajukan adalah menjadi berikut:

H₄: Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Menurut Sujarweni (2018) “Penelitian asosiatif adalah penelitian yang mempunyai tujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih dengan penelitian maka dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala”. Penelitian asosiatif merupakan suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian asosiatif yang mana digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana variabel X (Variabel bebas) terhadap variabel Y (Variabel terikat), baik secara simultan (Sugiyono, 2019).

3.2 Objek dan Waktu Penelitian

3.2.1 Objek Penelitian

Menurut Hamid Darmadi (2018) lokasi penelitian adalah tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung. Penelitian ini dilakukan pada kantor camat Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang UPT Wilayah V Yang berlokasi di Medan, Indonesia.

3.2.2 Waktu Penelitian.

Menurut Sugiyono (2019) tidak ada cara yang mudah untuk menentukan berapa lama penelitian dilaksanakan. Tetapi lamanya penelitian akan tergantung pada

keberadaan sumber data dan tujuan penelitian. Waktu penelitian ini dimulai pada bulan Oktober 2022. Dengan rincian waktu penelitian

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2022			2023					
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
1.	Penyusunan Judul	■								
2.	Penyusunan Proposal	■	■	■						
3.	Revisi				■	■	■	■		
4.	Seminar Proposal								■	
5.	Pengumpulan Data									■
6.	Menganalisis									

Sumber: data diolah oleh Peneliti (2022)

3.3 Defenisi Operasional Variabel dan Instrumen Penelitian

Menurut Freddy (2018) Operasional variabel adalah untuk mendefinisikan variabel penelitian, menentukan indikator-indikator dan menentukan skala pengukuran, dengan demikian pengukuran yang dilakukan menjadi objektif.

Tabel 3.3
Defenisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi variable	Indikator	Pengukuran
1	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan	a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan. b. Mengisi formulir dengan lengkap dan jelas c. Menghitung dengan jumlah pajak yang terutang dengan benar. d.Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Kusuma (2018)	Ordinal
2	Kualitas Pelayanan Fiskus	Kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak. Pelayanan fiskus adalah pelayanan aparat pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan wajib pajak	a.Fiskus diharapkan memiliki kompetensi, skill, knowledge, experience dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan perundangundangan b.Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik c.Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak d.Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata. Siti (2017)	Ordinal

3.	Sanksi perpajakan (X2)	Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan	<p>1. Pengenaan sanksi yang berat untuk mendidik wajib pajak.</p> <p>2. Sanksi pajak harus tegas tanpa toleransi.</p> <p>3. Sanksi pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran.</p> <p>4. Penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p> <p>Munari (2015)</p>	Ordinal
4.	Kesadaran Wajib Pajak	Kesadaran ialah perilaku terhadap suatu objek yang dapat melibatkan anggapan atau perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut.	<p>a. Mengetahui adanya undang – undang</p> <p>b. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara</p> <p>c. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p> <p>d. Menghitung, membayar, melaporkan pajak secara sukarela.</p> <p>R. A. Citra Dewi Yulianti (2018)</p>	Ordinal

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), populasi memiliki arti seluruh jumlah orang atau penduduk di suatu daerah. populasi adalah totalitas dari setiap elemen yang akan diteliti yang memiliki ciri sama, bisa berupa individu dari suatu kelompok, peristiwa, atau sesuatu yang akan diteliti Menurut Handayani (2020). Populasi adalah sebutan untuk orang-orang atau penduduk yang berada dalam suatu wilayah tertentu Sugiyono (2019). Oleh sebab itu total populasi pada penelitian ini yaitu sebanyak 27.593.

3.4.2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) “Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode untuk pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah metode slovin dilakukan menggunakan mengambil sampel asal populasi sesuai suatu Kriteria tertentu. Dalam menentukan ukuran sampel peneliti menggunakan rumus slovin. Adapun rumus ciri yang dipergunakan menjadi berikut:

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

Keterangan:

N : jumlah total populasi

n: jumlah sampel

e : batas toleransi eror

$$\begin{aligned} N &= 27.593 \\ \frac{27.593}{1+27.593(10\%)^2} \\ &= 99,63 \end{aligned}$$

Jadi total Sampel pada Penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden

3.5 Metode Pengumpulan data

3.5.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah” metode penelitian berbasis filsafat positivisme menggunakan teknik untuk mempelajari populasi atau sample tertentu, pengambilan sampel dilakukan secara acak dengan menggunakan instrument, penelitian ini seperti pengumpulan analisis data bersifat kuantitatif atau statistic,tujuannya adalah untuk menguji himpunan hipotesis.

3.5.2 Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data sekunder. Menurut Kasmir (2016) data sekunder merupakan berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. Biasanya data-data ini berupa diagram, grafik, atau tabel sebuah informasi penting. Menurut Arikunto (2013) sumber data yang disebutkan dalam penelitian bisa berasal dari mana datanya tersebut diperoleh oleh peneliti.

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan perhitungan matematis, kemudian setiap variabel yang telah dihitung diolah menggunakan program *Software Statistical Product and Service* versi 25 (SPSS).

3.6 Metode Analisis Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan media angket (kuesioner). Menurut Sugiyono (2019) Kuesioner ialah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan member seperangkat pertanyaan aatau pernyataan tertulis dan diberikan kepada responden untuk dijawab.

Tabel 3.3
Skala Likert

No	Pernyataan	Bobot
1	Sangat tidak setuju	1
2	Tidak setuju	2
3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat setuju	5

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2023)

3.6.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

3.6.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dipergunakan untuk mengukur legal atau tidaknya suatu informasi yang terjadi di lapangan. Suatu informasi di lapangan dinyatakan valid Bila pertanyaan di informasi lapangan mampu untuk mengatakan sesuatu yang akan diukur sang informasi lapangan tersebut, atau dengan istilah lain uji validitas ingin mengukur apakah pertanyaan pada kuesioner yang telah kita untuk benar -benar dapat mengukur apa apa yang hendak kita ukur. ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengukur validitas, dalam penelitian uji validitas yang dipergunakan yaitu analisis pearson correlations. Jika Pengaruh antara masing-masing indikator variabel terhadap total contruts variabel memberikan nilai positif serta akibat yang signifikan, maka dinyatakan valid. (Ghozali, 2013).

- a. Jikalau $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka suatu pertanyaan dinyatakan valid/sah.
- b. Jikalau $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka suatu pertanyaan dinyatakan tidak valid/tidak sah.

3.6.1.2 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengestimasi taraf kestabilan akibat evaluasi kalau pengukuran berulang dilakukan terhadap tanda-tanda serta alat ukur yang sama. Menurut Suharsimi Arikunto (2002) dalam Supranto dan Limakrisna (2013) yang dimaksud dengan reliabilitas artinya untuk menunjukkan pemahaman bahwa suatu instrumen cukup handal untuk digunakan menjadi alat pengumpul data sebab instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas memberikan tingkat keandalan tertentu. wahana yang dapat diandalkan dan juga bisa dianggap, sangat dapat

diandalkan. pada Lubis (2017), uji konsistensi internal yang amat terkenal artinya Cronbach Alpha (α) (Sekaran, 2003). Reliabilitas Cronbach Alpha dapat mengategorikan sesuai indeks kategorinya, yaitu bila:

1. Jika nilai α lebih dari 0,9 maka mengategorikan sangat baik ataupun mendekati sempurna
2. Maka kalau nilai α antara 0,8 dan 0,9 maka dikategorikan baik .
3. Kemudian Bila nilai α berada diantara 0,7 - 0,8 maka dikategorikan relatif baik, dan
4. Jika nilai α antara 0,6 - 0,7 maka dapat dikatakan sedang atau sedang.
5. Namun Bila nilai α kurang dari 0,6 hal ini memberikan bahwa alat ukur yang dipergunakan mempunyai taraf reliabilitas yang rendah (Hair et al., 2010).

3.6.2.1 Analisis Statistika Deskriptif

Statistika deskriptif ini akan memberikan gambaran data yang dilihat dari nilai rata-rata, standar deviasi, nilai tengah, nilai maksimum, nilai minimum dan nilai yang sering muncul. Statistika deskriptif ini sangat penting karena dapat menyajikan ukuran numerik dan menjelaskan seluruh variabel yang terdapat dalam penelitian ini sehingga lebih mudah di mengerti (Sugiyono, 2016:35).

3.6.2.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik berfungsi untuk mengetahui apakah hasil analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini terbebas dari penyimpangan asumsi klasik atau tidak (Ghozali:2018). Berikut tahapan-tahapan dalam pengujian asumsi klasik adalah:

3.6.2.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak normal. Uji ini dapat dilakukan dengan dua cara yaitu analisis grafik dan uji statistik. Dalam penelitian ini menggunakan uji statistika dengan pengujian *Kolmogorov – Smirnov* (K-S). (Ghozali, 2016)

Pada penelitian ini untuk menguji normalitas menggunakan pengujian Kolmogorov Smirnov, yaitu metode pengujian normalitas yang efektif dan valid digunakan untuk sampel berjumlah kecil. Dalam penelitian ini subjek penelitian berjumlah 10 orang. Sehingga pengujian normalitas menggunakan Kolmogorov Smirnov sangat cocok untuk penelitian ini. Untuk mempermudah pengujian, peneliti menggunakan bantuan aplikasi SPSS untuk melakukan analisis normalitas instrumen ini. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah :

- a. Jika sig. (signifikansi) $< 0,05$, maka data berdistribusi tidak normal.
- b. Jika sig. (signifikansi) $> 0,05$, maka data berdistribusi normal.

3.6.2.2.2 Uji Multikolinearitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya saling keterkaitan antar variabel independen. Jika ditemukan, dapat disimpulkan bahwa antar variabel independen tersebut memiliki saling keterkaitan. Maka pengujian tersebut tidak dapat dilakukan ke tahap selanjutnya karena tidak adanya koefisien regresi variabel tersebut dan juga nilai standar errornya menjadi tak

terhingga. Dengan menggunakan VIF (*Variasi Inflation Factor*) dan toleransi variabel (*tolerance of variabel*). Nilai VIF yang tinggi sama dengan nilai toleransi yang rendah (karena $VIF = 1/tolerance$). Nilai *Cut Off* biasanya digunakan apabila nilai VIF kurang dari 10.

Menurut Gozhali (2016) dengan terjadinya multikolinearitas menunjukkan adanya hubungan antar variabel independen sehingga pengujian tidak dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya, dan jika tidak terdapat hubungan antar variabel maka pengujian tersebut dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

3.6.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas ini digunakan untuk mengetahui ketidaksamaan varian selisih satu pengamatan ke pengamatan lainnya pada model regresi (Ghozali, 2018). Model regresi yang baik adalah tidak adanya terjadinya heteroskedastisitas. Pengujian ini dapat dideteksi dengan melihat ada tidaknya pola pada grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residualnya SPRESID dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual yang telah di studentized. Analisis uji heteroskedastisitas menurut Ghozali (2016).

Jika terdapat pola titik-titik membentuk pola yang teratur (gelombang, melebar dan menyempit), maka membuktikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak pola titik-titik meyebar di atas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedistitas. Pengujian heteroskedastitas dalam penelitian ini mamakai Uji Glejser dengan melihat nilai signifikan (Sig) menggunakan SPSS. Apabila Sig <

0,05 maka terjadi heteroskedastitas tetapi nilai Sig > 0,05 maka tidak terjadinya heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

3.7 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak maka peneliti menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan rumus persamaan:

$$Y = a + B_1 X_1 + B_2 X_2 + B_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X₁ = Kualitas Pelayanan Fiskus

X₂ = Sanksi Perpajakan

X₃ = Kesadaran Wajib Pajak

A = Konstanta

B₁ – B₃ = Koefisien Regresi

e = Error (Tingkat Kesalahan)

3.8 Uji Hipotesis

3.8.1 Uji t (Uji Parsial)

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji-t. Uji-t bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual

dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016: 327). Adapun kriteria pengambilan keputusan pada uji signifikansi parsial (uji-t) adalah sebagai berikut:

- a. Bila nilai $\text{sig.} < 0.05$ berarti terdapat pengaruh yang signifikan variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Bila nilai $\text{sig.} > 0.05$ berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel independen terhadap variabel dependen.

3.8.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji statistik-F digunakan untuk menunjukkan apakah variabel-variabel independen yang telah dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016: 322). Selain itu Ghozali (2016: 323) juga menyatakan bahwa uji F juga digunakan untuk *goodness of fit* (uji kelayakan model) dilakukan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual secara statistik. Adapun kriteria pengambilan keputusan pada uji signifikansi simultan (uji-F) adalah sebagai berikut:

1. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan $\text{Sig.} > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.
2. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $\text{Sig.} < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

3.9 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2016: 324) menjelaskan bahwa koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Semakin besar nilai Adjusted R Square atau semakin mendekati nilai 1 maka variabel independen semakin dapat menjelaskan variabel dependennya atau semakin besar pengaruhnya terhadap variabel dependen.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini membahas tugas variabel Independen yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada 100 responden yang diteliti. Menurut hasil dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut hasil pengujian bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut hasil pengujian Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

3. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut hasil pengujian Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hal ini menggambarkan variabel Kualitas pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian ini, dapat dianalisis bahwa data, pembahasan serta kesimpulan yang telah diambil yaitu dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

- 1) Pihak Instansi yang terkait meningkatkan kualitas pelayanan fiskus terhadap masyarakat dan memberikan informasi betapa pentingnya kepatuhan wajib pajak untuk dipatuhi setiap masyarakat.
- 2) Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain seperti Pengetahuan, atau kemauan membayar pajak bagi wajib pajak.
- 3) Saran yang dapat penulis berikan bagi peneliti selanjutnya yakni disarankan untuk menambahkan variabel independen lain sehingga diharapkan hasil yang didapat lebih konkrit dari penelitian ini.
- 4) Sanksi perpajakan untuk wajib pajak di Instansi terkait sebaiknya dapat di maksimalkan sehingga jumlah wajib pajak yang patuh dalam membayar pajak PBB

DAFTAR PUSTAKA

- Ayunda,W., Azlina, N., dan Sofyan, A. (2016). “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak dan Tingkat Ekonomi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan dengan Kontrol Petugas Kelurahan Sebagai Variable Moderating di Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*.
- Grecyani.” Pengaruh kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan.Terhadap Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, 2020.
- Jafar, T. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Soreang)* (Doctoral dissertation, Universitas Widyatama).
- Johan Yusnidar. (2016).”Pengaruh Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. *Jurnal Perpajakan Vol. 01*
- Manik (2019).”hal-hal yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak.” *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*
- Mardiasmo.”Perpajakan.Yogyakarta: C.V Andi Offset,2016.
- Maulida Rani (2018).” Pengaruh Kesadaran, Tingkat Pemahaman, Tingkat Pendapatan dan Lingkungan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam Membayar PBB”.*Jurnal Ilmiah Program Studi Akuntansi 17,No1*.
- Mohammad Alfadia Fathon ,Fauziah ,Siti Isnaniati.”pengaruh Penghasilan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Keapatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Pbbb2).
- Natoadmojo (2019).” Pengaruh Penerapan System E-Filling, Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran Wajib pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. *Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis 3.No.1*
- Pohan, C. A. (2017). Panama papers dan fenomena penyelundupan pajak serta implikasinya terhadap penerimaan pajak Indonesia. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 4(2), 149-165.

- Patmasari, Eken (2018). “ Pengaruh Pelayanan, Sanksi, System Perpajakan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Tirtosu , Wonogiri”. *Jurnal Ilmiah Program Studi Akuntansi*.
- Pujilestari, H., Humairo, M., Firmansyah, A., & Trisnawati, E. (2021). Peran kualitas pelayanan dalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi: sosialisasi pajak dan sanksi pajak. *Jurnal Ilmiah Wahana Akuntansi*, 16(1), 36-51.
- Purnamasari (2019).” Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Dan Hukum, Serta Nasionalisme Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalaam Membayar PBB-P2”. *Jurnal Ilmiah Program Studi Akuntansi*,
- Rahayu, Siti Kurnia. 2013. *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu (2018). “ Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. *Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis* 32 No 5
- Rahma, A. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan, dan Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi Universitas*
- Rahman, Arief (2018). “ Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan Dan Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar PBB”. *Jurnal Ilmiah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis* 6, No. 1
- Riftiasari, D. (2019). Pengaruh Restitusi Kelebihan Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Penjaringan. *Moneter-Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 6(1), 63-68.
- Rika Khalimaturrosyida (2020). ” Pelayanan fiskus Program Studi akuntansi Marilyn 2001-2022 ” Peran Moderasi Teknologi Informasi Dalam Hubungan Antara
- Rika Khalimaturrosyida.”pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

- Ritonga (2018). “ Pengetahuan Dan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaksanakan Kewajibannya Perpajakan”. Jurnal Ilmiah Program Studi Akuntansi.
- Sri Putri Tita.” Mutiাপengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- Sri Wahyuningsi Abdullaha , Hartati Tulib , Lukman Pakay.”Pengaruh Kesadaran dan Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan VOL 3.
- Supadmi. 2019. Penerapan e-Filing, e-Billing, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia. Jurnal Akuntansi dan isnis Vol. 5 No.1, 2019. ISSN 2443-3071
- Vionita, V., & Kristanto, S. B. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Adanya Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan Bagi Prospective Taxpayer. *Jurnal Akuntansi Kontemporer*, 10(2), 81-91.
- Yuni Sartikasistem 2021.” Pendataan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Pbb-P2) Di Kecamatan Kampar Kiri ,Administrasi Publik .



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 23/11/23

Access From (repository.uma.ac.id)23/11/23

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa program Strata satu (S1)

Universitas Medan Area

Nama : INDRA MAHYUZAR PINEM

NPM : 198330048

Stambuk : 2019

FAK/JUR : EKONOMI dan BISNIS /AKUNTANSI S1

Bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Daerah Kabupaten Deli Serdang UPT Wilayah V”**

Sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu sejenak untuk mengisi beberapa pertanyaan pada kuesioner ini. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak untuk digunakan sebagai penelitian kinerja ditempat Bapak/Ibu/Saudara bekerja, sehingga saya akan menjaga kerahasiaan sesuai dengan kode etika penelitian. Peneliti sangat mengharapkan kepada semua pihak yang terpilih sebagai responden dalam penelitian ini dapat berkerja sama dalam memberikan informasi serta jawaban atas pertanyaan secara benar, jujur, dan objektif. Tidak ada jawaban yang salah atau benar dalam pilihan saudara, karena tujuan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 23/11/23

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

Access From (repository.uma.ac.id)23/11/23

kuensioner ini adalah untuk meminta persepsi/pendapat saudara. Terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner guna membantu kelancaran penelitian ini.

Karakteristik Responden : Berilah tanda (√) atau (X) sesuai dengan jawaban yang dipilih.

Nama responden :

Jenis kelamin : Laki laki Perempuan

Usia : 20 tahun - 30 tahun

31 tahun - 40 tahun

41 tahun – 50 tahun

Pendidikan terakhir :

SD SMP

SMA D3 S1

Lainnya

Lama usaha : <1 Tahun 1-3 Tahun

3-5 Tahun 5 tahun keatas

Laba bersih sebulan : < Rp 5.000.000 Rp5.000.000-Rp.

10.000.000

Rp. 10.000.000-Rp. 15.000.000
20.000.000

Rp. >20.000.00

Rp.15.000.000-Rp.

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

TS = Tidak Setuju (2)

KS = Kurang Setuju (3)

S = Setuju (4)

SS = Sangat Setuju (5)



KUESIONER PENELITIAN**DAFTAR PERTANYAAN****KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak secara sukarela ke Kantor Pelayanan Pajak.					
2.	Saya selalu menghitung kewajiban angsuran pajak penghasilan saya.					
3.	Saya selalu membayar kewajiban angsuran pajak penghasilan saya.					
4.	Saya membayar PBB ke Kantor Pajak tepat waktu sebelum batas akhir.					

Kusuma (2018)

KUALITAS PELAYANAN FISKUS

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Fiskus mampu memberikan penjelasan dan memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada Wajib Pajak.					
2.	Fiskus terampil dan cepat tanggap dalam menghadapi setiap pertanyaan dan keluhan dari wajib pajak.					
3.	Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak.					
4.	Wajib Pajak merasa aparat pajak telah melakuantugas dengan baik dalam melayani Wajib Pajak.					

Muslimawati (2015)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 23/11/23

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

Access From (repository.uma.ac.id)23/11/23

NO	PERNYATAAN/PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		STS	TS	N	S	SS
SANKSI PERPAJAKAN						
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 Mengatahui 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 Sanki Perpajakan					
9	Saya Setuju Dengan Adanya Sanksi Perpajakan					

Sumber: Zaen Zuhaj Imaniati (2016)

NO	PERNYATAAN/PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
----	-----------------------	--------------------	--	--	--	--

		STS	TS	N	S	SS
KESADARAN WAJIB PAJAK						
1	Saya menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk membayar pajak.					
2	Saya Harus Membayar Pajak Karena Pajak Adalah Kewajiban Saya Sebagai Warga Negara					
3	Menunda Pembayaran Pajak Dapat Merugikan Negara					
4	Membayar Pajak Yang Tidak Sesuai Dengan Jumlah Yang Seharusnya Dibayar Akan Merugikan Negara					
5	Membayar Pajak Merupakan Bentuk Partisipasi Dalam Menunjang Pembangunan Negara					
6	Saya Dengan Senang Hati Melakukan Kewajiban Perpajakan Saya					
7	Saya Melaksanakan Kewajiban Perpajakan Tepat Waktu					
8	Saya Membayar Pajak Karena Kesadaran Diri					
9	Saya Dengan Suka Rela Membayar Pajak					

Sumber:R. A. Citra Dewi Yulianti (2018)

Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data**Hasil Pernyataan Responden Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus**

No.	Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4
1.	4	4	4	4
2.	5	5	5	5
3.	4	4	4	4
4.	4	5	3	4
5.	4	4	4	4
6.	4	4	4	4
7.	4	5	4	3
8.	4	4	4	4
9.	4	5	5	5
10.	4	2	4	4
11.	4	4	5	5
12.	2	4	3	4
13.	4	5	4	4
14.	5	4	5	4
15.	4	5	5	5
16.	5	5	5	4
17.	5	5	4	5
18.	4	4	4	5
19.	5	4	5	4
20.	5	5	5	4
21.	5	5	5	4

22.	5	5	5	3
23.	4	4	5	4
24.	4	5	5	4
25.	5	5	1	4
26.	5	5	5	4
27.	5	5	5	5
28.	5	5	5	5
29.	4	5	5	5
30.	4	4	5	4
31.	5	4	5	5
32.	5	5	5	4
33.	5	5	5	5
34.	5	5	5	5
35.	5	5	5	5
36.	5	5	5	5
37.	4	5	5	5
38.	5	5	5	5
39.	5	5	5	4
40.	5	4	5	5
41.	4	3	3	4
42.	5	5	5	5
43.	4	4	5	5
44.	4	4	4	4
45.	4	4	5	4
46.	5	5	5	5

47.	5	5	5	5
48.	5	5	5	5
49.	5	5	5	5
50.	5	5	5	5
51.	5	5	5	5
52.	5	5	5	5
53.	5	5	5	5
54.	5	5	5	5
55.	5	5	5	5
56.	5	5	5	5
57.	5	5	5	5
58.	4	5	5	4
59.	5	4	5	5
60.	5	5	5	4
61.	5	5	4	4
62.	5	5	5	4
63.	4	5	4	5
64.	5	5	4	4
65.	4	5	5	4
66.	5	4	4	5
67.	5	5	5	5
68.	5	5	5	5
69.	4	4	3	4
70.	4	5	4	2
71.	5	5	5	5

72.	3	5	3	5
73.	5	5	5	5
74.	4	4	3	3
75.	3	5	3	4
76.	4	4	4	4
77.	5	5	5	5
78.	5	5	5	5
79.	5	5	5	5
80.	5	5	5	5
81.	5	5	5	5
82.	5	5	5	5
83.	5	5	5	5
84.	5	5	5	5
85.	5	5	5	5
86.	5	5	5	5
87.	5	5	5	5
88.	5	5	5	5
89.	5	5	5	5
90.	5	5	5	5
91.	5	5	5	5
92.	5	5	5	5
93.	4	4	4	5
94.	4	3	5	3
95.	5	5	5	5
96.	5	5	5	5

97.	5	5	5	5
99.	5	5	5	5
98.	5	5	5	5
100.	5	5	5	5

Hasil Pernyataan Responden Variabel Sanksi Perpajakan

No.	Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5	Pernyataan 6	Pernyataan 7	Pernyataan 8	Pernyataan 9
1.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4.	4	5	3	4	5	4	3	3	4
5.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6.	4	4	4	4	4	4	5	4	4
7.	4	5	4	3	4	4	3	4	3
8.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9.	4	5	5	5	5	4	5	4	5
10.	4	2	4	4	3	4	5	4	4
11.	4	4	5	5	4	4	4	4	5
12.	2	4	3	4	3	5	4	4	4
13.	4	5	4	4	4	5	4	5	4
14.	5	4	5	4	5	4	5	4	4
15.	4	5	5	5	4	5	5	5	5
16.	5	5	5	4	5	4	5	4	4
17.	5	5	4	5	5	5	5	5	5
18.	4	4	4	5	4	3	5	3	5
19.	5	4	5	4	4	3	4	3	4

20.	5	5	5	4	5	4	5	5	4
21.	5	5	5	4	4	5	5	5	4
22.	5	5	5	3	5	4	5	4	3
23.	4	4	5	4	4	5	3	5	4
24.	4	5	5	4	5	3	5	4	4
25.	5	5	1	4	5	5	5	5	4
26.	5	5	5	4	5	5	5	5	4
27.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29.	4	5	5	5	5	5	5	5	5
30.	4	4	5	4	5	4	5	5	4
31.	5	4	5	5	4	4	4	4	5
32.	5	5	5	4	4	4	4	5	4
33.	5	5	5	5	5	5	5	4	5
34.	5	5	5	5	5	5	5	4	5
35.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37.	4	5	5	5	5	5	5	5	5
38.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39.	5	5	5	4	4	4	4	4	4
40.	5	4	5	5	5	5	5	5	5
41.	4	3	3	4	2	4	5	3	4
42.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43.	4	4	5	5	4	4	4	5	5
44.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45.	4	4	5	4	4	2	5	5	4
46.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47.	5	5	5	5	5	5	5	5	5

48.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58.	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
59.	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5
60.	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
61.	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
62.	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
63.	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5
64.	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
65.	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4
66.	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5
67.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69.	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4
70.	4	5	4	2	5	4	4	4	4	2
71.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72.	3	5	3	5	4	4	4	3	4	5
73.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74.	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
75.	3	5	3	4	4	4	5	3	5	4

76.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93.	4	4	4	5	5	4	3	4	5
94.	4	3	5	3	4	3	5	4	3
95.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100.	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Hasil Pernyataan Responden Variabel Kesadaran Wajib Pajak

No.	Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5	Pernyataan 6	Pernyataan 7	Pernyataan 8	Pernyataan 9
1.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4.	4	5	3	4	5	5	5	3	3
5.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7.	4	5	4	3	4	5	5	4	4
8.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9.	4	5	5	5	5	5	5	5	5
10.	4	2	4	4	3	2	2	4	4
11.	4	4	5	5	4	4	4	5	5
12.	2	4	3	4	3	4	4	3	3
13.	4	5	4	4	4	5	5	4	4
14.	5	4	5	4	5	4	4	5	5
15.	4	5	5	5	4	5	5	5	5
16.	5	5	5	4	5	5	5	5	5
17.	5	5	4	5	5	5	5	4	4
18.	4	4	4	5	4	4	4	4	4
19.	5	4	5	4	4	4	4	5	5
20.	5	5	5	4	5	5	5	5	5
21.	5	5	5	4	4	5	5	5	5
22.	5	5	5	3	5	5	5	5	5

23.	4	4	5	4	4	4	4	5	5
24.	4	5	5	4	5	5	5	5	5
25.	5	5	1	4	5	5	5	1	1
26.	5	5	5	4	5	5	5	5	5
27.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29.	4	5	5	5	5	5	5	5	5
30.	4	4	5	4	5	4	4	5	5
31.	5	4	5	5	4	4	4	5	5
32.	5	5	5	4	4	5	5	5	5
33.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37.	4	5	5	5	5	5	5	5	5
38.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39.	5	5	5	4	4	5	5	5	5
40.	5	4	5	5	5	4	4	5	5
41.	4	3	3	4	2	3	3	3	3
42.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43.	4	4	5	5	4	4	4	5	5
44.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45.	4	4	5	4	4	4	4	5	5
46.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47.	5	5	5	5	5	5	5	5	5

48.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58.	4	5	5	4	4	5	5	5	5
59.	5	4	5	5	4	4	4	5	5
60.	5	5	5	4	5	5	5	5	5
61.	5	5	4	4	5	5	5	4	4
62.	5	5	5	4	5	5	5	5	5
63.	4	5	4	5	4	5	5	4	4
64.	5	5	4	4	5	5	5	4	4
65.	4	5	5	4	5	5	5	5	5
66.	5	4	4	5	4	4	4	4	4
67.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69.	4	4	3	4	3	4	4	3	3
70.	4	5	4	2	5	5	5	4	4
71.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72.	3	5	3	5	4	5	5	3	3

73.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74.	4	4	3	3	4	4	4	3	3
75.	3	5	3	4	4	5	5	3	3
76.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93.	4	4	4	5	5	4	4	4	4
94.	4	3	5	3	4	3	3	5	5
95.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97.	5	5	5	5	5	5	5	5	5

99.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98.	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100.	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Hasil Pernyataan Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No.	Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4
1.	4	4	4	4
2.	5	5	5	5
3.	4	4	4	4
4.	4	5	3	4
5.	4	4	4	4
6.	4	4	4	4
7.	4	5	4	3
8.	4	4	4	4
9.	4	5	5	5
10.	4	2	4	4
11.	4	4	5	5
12.	2	4	3	4
13.	4	5	4	4
14.	5	4	5	4
15.	4	5	5	5
16.	5	5	5	4
17.	5	5	4	5
18.	4	4	4	5
19.	5	4	5	4
20.	5	5	5	4

21.	5	5	5	4
22.	5	5	5	3
23.	4	4	5	4
24.	4	5	5	4
25.	5	5	1	4
26.	5	5	5	4
27.	5	5	5	5
28.	5	5	5	5
29.	4	5	5	5
30.	4	4	5	4
31.	5	4	5	5
32.	5	5	5	4
33.	5	5	5	5
34.	5	5	5	5
35.	5	5	5	5
36.	5	5	5	5
37.	4	5	5	5
38.	5	5	5	5
39.	5	5	5	4
40.	5	4	5	5
41.	4	3	3	4
42.	5	5	5	5
43.	4	4	5	5
44.	4	4	4	4
45.	4	4	5	4
46.	5	5	5	5
47.	5	5	5	5
48.	5	5	5	5

49.	5	5	5	5
50.	5	5	5	5
51.	5	5	5	5
52.	5	5	5	5
53.	5	5	5	5
54.	5	5	5	5
55.	5	5	5	5
56.	5	5	5	5
57.	5	5	5	5
58.	4	5	5	4
59.	5	4	5	5
60.	5	5	5	4
61.	5	5	4	4
62.	5	5	5	4
63.	4	5	4	5
64.	5	5	4	4
65.	4	5	5	4
66.	5	4	4	5
67.	5	5	5	5
68.	5	5	5	5
69.	4	4	3	4
70.	4	5	4	2
71.	5	5	5	5
72.	3	5	3	5
73.	5	5	5	5
74.	4	4	3	3
75.	3	5	3	4
76.	4	4	4	4

77.	5	5	5	5
78.	5	5	5	5
79.	5	5	5	5
80.	5	5	5	5
81.	5	5	5	5
82.	5	5	5	5
83.	5	5	5	5
84.	5	5	5	5
85.	5	5	5	5
86.	5	5	5	5
87.	5	5	5	5
88.	5	5	5	5
89.	5	5	5	5
90.	5	5	5	5
91.	5	5	5	5
92.	5	5	5	5
93.	4	4	4	5
94.	4	3	5	3
95.	5	5	5	5
96.	5	5	5	5
97.	5	5	5	5
99.	5	5	5	5
98.	5	5	5	5
100.	5	5	5	5

Lampiran 3 Hasil SPSS.25

Tabel 4.4

Skor Angket untuk Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1)

No.Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	64	64%	23	23%	10	10%	2	2%	1	1%	100	100%
2.	64	64%	27	27%	9	9%	0	0%	0	0%	100	100%
3.	63	63%	24	24%	12	12%	1	1%	0	0%	100	100%
4.	65	65%	25	25%	9	9%	1	1%	0	0%	100	100%

Sumber: data primer yang diolah di Excel (2023)

Tabel 4.5

Skor Angket untuk Variabel Sanksi Perpajakan (X_2)

No. Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	69	69%	26	26%	4	4%	1	1%	0	0%	100	100%
2.	68	68%	23	23%	6	6%	2	2%	0	0%	100	100%
3.	63	63%	23	23%	13	13%	1	1%	0	0%	100	100%
4.	64	64%	26	26%	8	8%	2	2%	0	0%	100	100%
5.	61	61%	31	31%	7	7%	1	1%	0	0%	100	100%
6.	67	67%	29	29%	4	4%	0	0%	0	0%	100	100%
7.	70	70%	26	26%	2	2%	2	2%	0	0%	100	100%
8.	70	70%	21	21%	7	7%	2	2%	0	0%	100	100%

9.	64	64%	27	27%	9	9%	0	0%	0	0%	100	100%
----	----	-----	----	-----	---	----	---	----	---	----	-----	------

Sumber: data primer yang diolah di Excel (2023)

Tabel 4.6

Tabulasi Data Responden Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X₃)

No Pernyataan	Alternatif Jawaban										Total	
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1.	82	82%	12	12%	6	6%	0	0	0	0	100	100%
2.	80	80%	18	18%	1	1%	1	1%	0	0%	100	100%
3.	73	73%	22	22%	5	5%	0	0%	0	0%	100	100%
4.	66	66%	26	26%	7	7%	1	1%	0	0%	100	100%
5.	71	71%	22	22%	3	3%	4	4%	0	0%	100	100%
6.	65	65%	31	31%	3	3%	1	1%	0	0%	100	100%
7.	63	63%	23	23%	13	13%	1	1%	0	0%	100	100%
8.	64	64%	26	26%	8	8%	2	2%	0	0%	100	100%
9.	61	61%	31	31%	7	7%	1	1%	0	0%	100	100%
10.	67	67%	29	29%	4	4%	0	0%	0	0%	100	100%

Sumber: data primer yang diolah di Excel (2023)

Tabel 4.7

Skor Angket untuk Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

No.Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	65	65%	28	28%	5	5%	2	2%	0	0%	100	100%
2.	65	65%	25	25%	9	9%	1	1%	0	0%	100	100%
3.	70	70%	23	23%	7	7%	0	0%	0	0%	100	100%
4.	66	66%	31	31%	2	2%	1	1%	0	0%	100	100%

Sumber: data primer yang diolah di Excel (2023)

Tabel 4.8

Hasil Uji data Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus (X_1)

No.	Butir Pertanyaan	Nilai Correcterd Item Total Corelations/ r hitung	r tabel	Kriteria
1.	P1	0,802	0,196	Valid
2.	P2	0,677	0,196	Valid
3.	P3	0,787	0,196	Valid
4.	P4	0,731	0,196	Valid

Sumber data diolah oleh peneliti melalui SPSS 25 (2023)

Tabel 4.9

Hasil Uji data Validitas Variabel Sanksi Perpajakan (X_2)

No.	Item Pertanyaan	Nilai Correcterd Item Total Corelations/ r hitung	r tabel	Kriteria
1.	P1	0.760	0,196	Valid

2.	P2	0.674	0,196	Valid
3.	P3	0.664	0,196	Valid
4.	P4	0.775	0,196	Valid
5.	P5	0.772	0,196	Valid
6.	P6	0.720	0,196	Valid
7.	P7	0.666	0,196	Valid
8.	P8	0.721	0,196	Valid
9.	P9	0.775	0,196	Valid

Sumber data Diolah Oleh Peneliti melalui SPSS 25 (2023)

Tabel 4.10
Hasil Uji data Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X₃)

No.	Item Pertanyaan	Nilai Correcterd Item Total Corelattions/ r hitung	r tabel	Kriteria
1.	P1	0.735	0,196	Valid
2.	P2	0.757	0,196	Valid
3.	P3	0.820	0,196	Valid
4.	P4	0.598	0,196	Valid
5.	P5	0.811	0,196	Valid
6.	P6	0.757	0,196	Valid
7.	P7	0.757	0,196	Valid
8.	P8	0.820	0,196	Valid
9.	P9	0.820	0,196	Valid

Sumber data Diolah Oleh Peneliti melalui SPSS 25 (2023)

Tabel 4.11

Hasil Uji data Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No.	Item Pertanyaan	Nilai Correcterd Item Total Corelations/ r hitung	r tabel	Kriteria
1.	P1	0.802	0,196	Valid
2.	P2	0.677	0,196	Valid
3.	P3	0.787	0,196	Valid
4.	P4	0.731	0,196	Valid

Sumber data diolah Oleh Peneliti melalui SPSS 25 (2023)

Tabel 4.11

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.738	4
.886	9
.910	9
.738	4

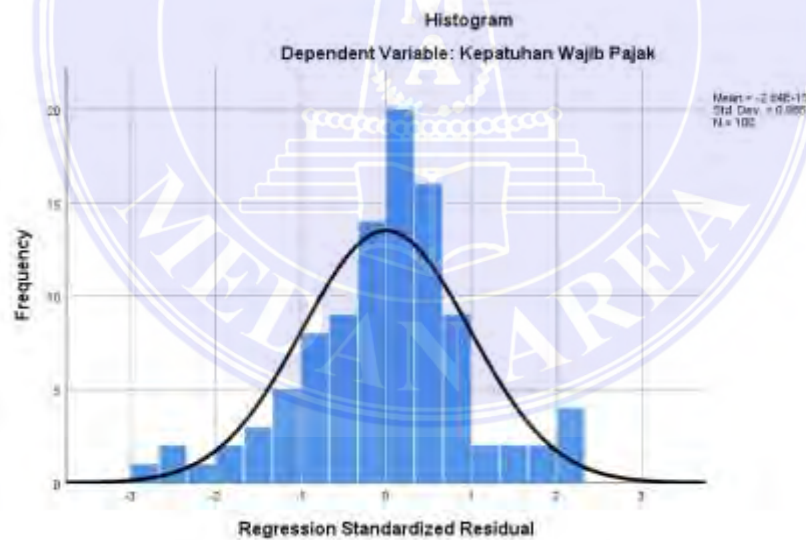
Sumber data diolah oleh Peneliti melalui SPSS 25 (2023)

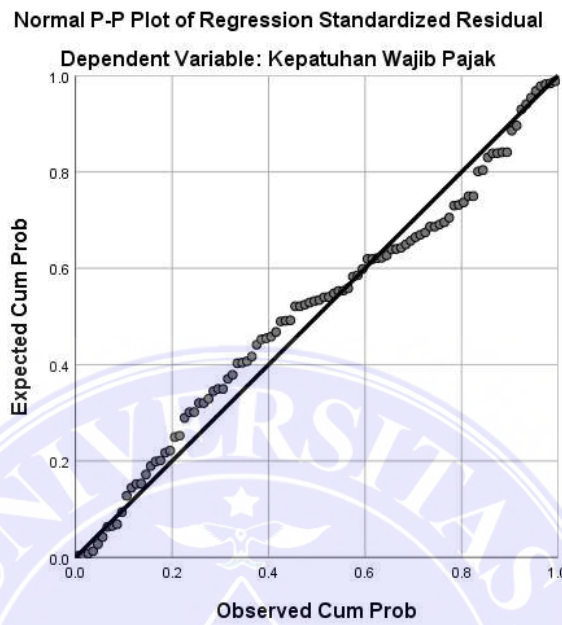
Tabel 4.12

Hasil Uji Normalitas (Uji Kolmogrov Smirnov)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual

N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.31874136
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.077
	Negative	-.072
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.149 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		





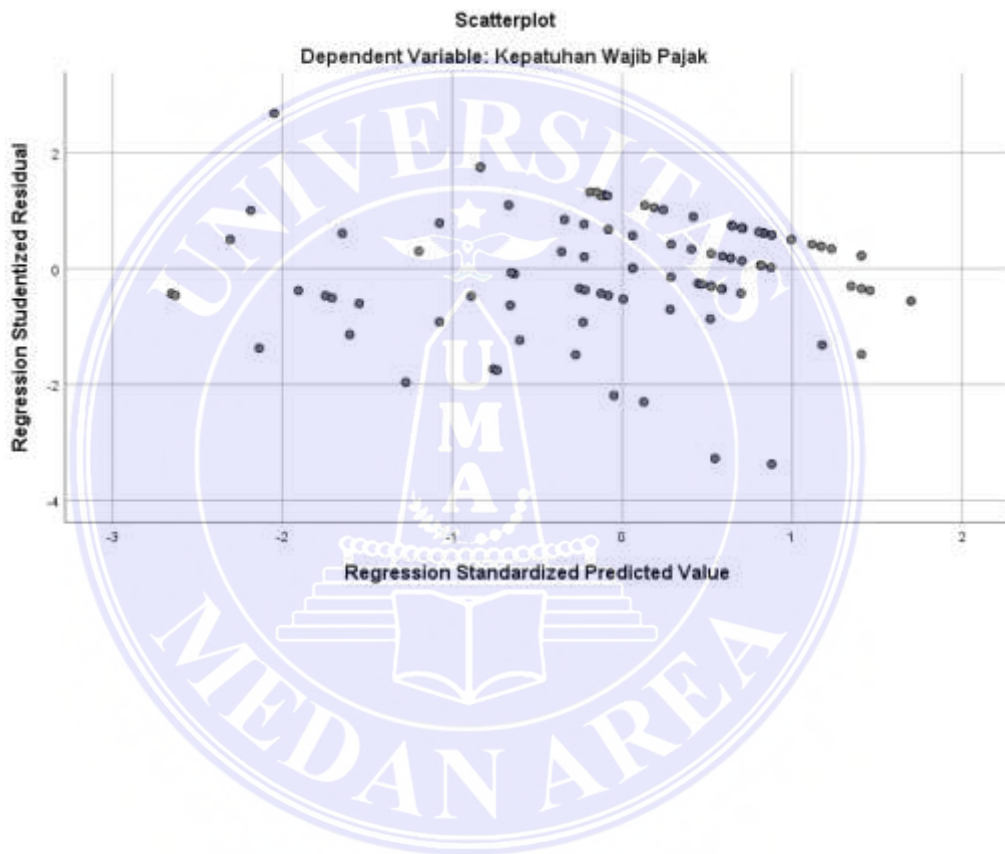
Tabel 4.13

Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.165	2.147		1.474	.144		
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.104	.081	.124	2.274	.026	.724	1.382
	Sanksi Perpajakan	.171	.044	.355	3.851	.000	.808	1.238

Kesadaran Pajak	.131	.034	.339	3.850	.000	.885	1.130
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak							

Sumber data diolah Peneliti memakai SPSS versi 25 (2023)



Tabel 4.15
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.165	2.147		1.474	.144		
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.104	.081	.124	2.274	.026	.724	1.382
	Sanksi Perpajakan	.171	.044	.355	3.851	.000	.808	1.238
	Kesadaran Pajak	.131	.034	.339	3.850	.000	.885	1.130

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber data diolah Peneliti memakai SPSS versi 25 (2023)

Tabel 4.15
Hasil Uji Parsial

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.165	2.147		1.474	.144		
	Kualitas Pelayanan Fiskus	.104	.081	.124	2.274	.026	.724	1.382
	Sanksi Perpajakan	.171	.044	.355	3.851	.000	.808	1.238
	Kesadaran Pajak	.131	.034	.339	3.850	.000	.885	1.130

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data diolah melalui SPSS 25 (2023)

Tabel 4.16

Hasil Uji-F

ANOVA ^a				
Model		Mean Square	F	Sig.
1	Regression	47.798	14.900	.000 ^b
	Residual	3.208		
	Total			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak				
b. Predictors: (Constant), Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus				

Sumber data diolah Peneliti memakai SPSS versi 25 (2023)


Tabel 4.17

Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.864 ^a	.718	.696	1.791
a. Predictors: (Constant), Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus				
b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak				

Sumber data diolah Peneliti memakai SPSS versi 25 (2023)

Lampiran 4 Surat Pengantar Riset Penelitian

 **UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus I : Jl. Sekeloa No. 1 Medan Estate Telp (061) 7360168, 7364348, 7366701, Fax (061) 7360000
Kampus II : Jl. Sei Selayat No. 70A/B, 50131 Bukit No. 700 Medan Telp (061) 8135602, 8201994, Fax (061) 8134431
Email : info@medanarea.ac.id Website : www.uma.ac.id/elementuma.ac.id email.fakultas_ekonomi@medanarea.ac.id

Nomor : 593 /EPT/VA/02.3/ V /2023 24 Mei 2023
Lamp :
Perihal : Izin Research / Survey

Kepada Yth,
EPT Wilayah V Kabupaten Deli Serdang

Dengan hormat,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area di Medan, mengharapkan bantuan saudara/saudari / Bapak/Ibu kepada mahasiswa kami :

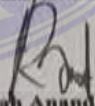
Nama : **INDRA MAHYUZAR PINEM**
N.P.M : **198330048**
Program Studi : **Akuntansi**
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Daerah Kabupaten Deli Serdang UPT Wilayah V**

Untuk diberi izin mengambil data pada perusahaan yang sedang Bapak / Ibu Pimpin selama satu bulan. Hal ini dibutuhkan sehubungan dengan tugasnya menyusun Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Perguruan Tinggi dengan memenuhi ketentuan dan peraturan administrasi di Instansi / Perusahaan Bapak/Ibu.

Dapat kami beritahukan bahwa Research ini dipergunakan hanya untuk kepentingan ilmiah semata-mata. Kami mohon kiranya diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, serta memberikan surat keterangan yang menyatakan telah selesai melakukan penelitian.

Demikian kami sampaikan atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang
Inovasi, Kemahasiswaan Dan Alumni


Rana Fathimah Ananda, SE, M.Si

Tembusan :

1. Wakil Rektor Bidang Akademik
2. Kepala LPPM
3. Mahasiswa ybs
4. Peringgal

Lampiran 5 Surat Selesai Riset Penelitian

