

ANALISIS KEPUASAN WAJIB PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT PUTRI HIJAU MEDAN TAHUN 2021

Dimas Erlangga Kesuma¹ Seniwati Sembiring² Tuah Panjaitan³

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Al-Azhar Medan

Jl. Pintu Air IV No. 214 Kwala Bekala, Padang Bulan, Kota Medan, Sumatera Utara 20142. (061) 8366679

dimasertlangga@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this survey was to test how much awareness people in Medan have about paying motor vehicle tax and to determine whether the application of motor vehicle tax administrative sanctions at Samsat office in Putri Hijau improves taxpayer satisfaction. was to test how effective it was for Enlightenment at Medan Putri Hijau Samsat Office. The survey was conducted at the office of SAMSAT Putri Hijau Medan. The number of samples in this survey was 100 respondents using the sampling method. Data were collected by filling out questionnaires/surveys. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression. Based on the analysis results, we find that there is a positive effect on taxpayer satisfaction, no significant impact on the quality of tax services, and tax penalties have a positive effect on taxpayer perceptions. . At the same time, taxpayer satisfaction, quality of tax services, and taxpayer witnesses have a significant impact on taxpayer perceptions.

keywords: *Taxpayer satisfaction, Service Quality, Tax Sanctions, and Taxpayer Awareness*

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kesadaran warga kota Medan tentang pembayaran pajak kendaraan dan untuk menguji seberapa efektif penegakan denda oleh administrasi pajak kendaraan di kantor Samsat Putri Hijau untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak dengan kewajiban objek pajak di putri untuk test kantor samsat hijau medan. Kantor SAMSAT Putri Hijau Medan dijadikan sebagai tempat penelitian ini. Jumlah sampel adalah 100 orang yang diambil dengan menggunakan metode random sampling. Data dikumpulkan dengan mengisi survei. Teknik analisis data regresi linier berganda sebagai teknik regresi yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pajak memiliki pengaruh yang positif, kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan, serta konsekuensi perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap pendidikan wajib pajak. Pada saat yang sama, kepuasan terhadap pembayaran pajak, kualitas pelayanan pajak dan bukti perpajakan memiliki dampak yang signifikan terhadap wajib pajak.

Kata Kunci: *Kepuasan wajib pajak, Kualitas pelayanan, Sanksi perpajakan, dan Kesadaran wajib pajak.*

1. PENDAHULUAN

Beberapa upaya yang bisa dicoba pemerintah Indonesia untuk menggapai penerimaan nasional merupakan melalui sumber pemasukan berbentuk pajak. Pajak ialah salah satu sumber pemasukan dalam penyelenggaraan negeri untuk menanggulangi permasalahan sosial, tingkatkan kesejahteraan serta kemakmuran, dan jadi kontrak sosial antara masyarakat negeri dengan pemerintah[1].

Dalam pasal dua UU No. 28 tahun 2009 mengenai perpajakan daerah yang menerangkan pajak di daerah memiliki lima macam pajak adalah pajak atas kendaraan, pajak kendaraan mobil, pajak atas bahan bakar, pajak rokok serta pajak air[2]. Pajak mobil adalah pajak yang mendukung peningkatan infrastruktur. Pihak yang bertanggung jawab atas pajak mobil adalah Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) dengan bantuan pusat pelayanan dan SAMSAT, berarti tanggungjawab dari 3 pihak adalah Daerah Provinsi Sumatera Utara. Perseroan, Polri dan pihak asuransi.

Banyak mitra Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang bekerja sama dengan bank umum, yang membuat perusahaan ini kurang fleksibel, dan kurangnya keterbukaan perusahaan ini kepada publik. Oleh karena itu, perlu segera mengiklankan SAMSAT kepada warga untuk mempromosikan perusahaan ini agar dapat bersaing dengan perusahaan lain yang berkantor di Samsat dengan menaikkan pajak penghasilan mobil (PKB). Peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui dampak informasi public terhadap kepuasan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak pemerintah serta informasi wajib pajak dan pembayaran pajak kendaraan. Untuk itu, survei ini dilakukan untuk mengevaluasi persaingan di atas dengan judul “Analisis Kepuasan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak serta Kesadaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Putri Hijau Medan Tahun 2021”.

2. TELAAH LITERATUR

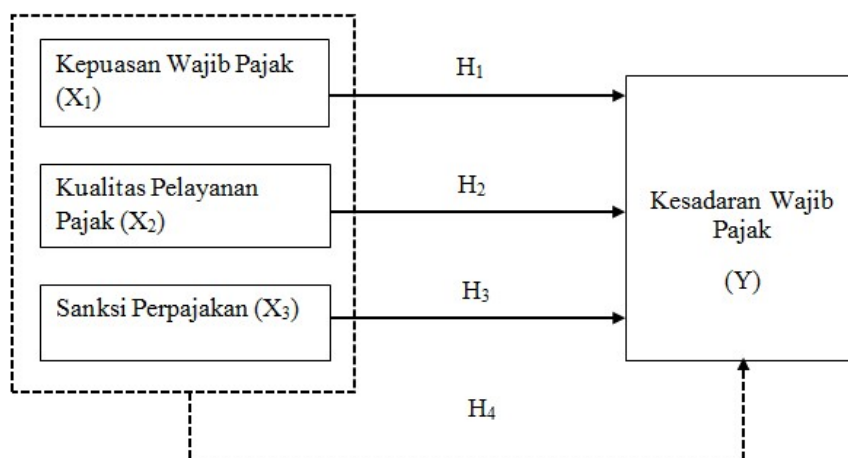
Kepuasan adalah tingkat emosional seseorang yang mengungkapkan hasil membandingkan layanan perusahaan yang diterima dan diharapkan[3]. Kepuasan Wajib Pajak adalah tingkat perasaan Wajib Pajak setelah dilakukan evaluasi kinerja, dengan indikator sebagai berikut: a) Proses penyelesaian masalah, b) Kemudahan informasi, dan c) Kompetensi pegawai.

Kualitas pelayanan pajak adalah proses membantu wajib pajak dalam beberapa hal yang membutuhkan pemahaman dan keterampilan interpersonal untuk menciptakan kepuasan dan keberhasilan[4], dimana indikatornya adalah: a) kerja sama pegawai pajak, b) petugas pajak menerapkan undang-undang perpajakan. c) Petugas pajak bekerja dengan jujur, d) Petugas pajak tidak membingungkan wajib pajak, e) Petugas pajak tidak mengecewakan pajak wajib pajak.

Sanksi pajak adalah melakukan pembayaran yang wajib kepada negara, antara lain berupa bunga dan ganti rugi. Saat ini, pemidanaan terhadap pelaku kejahatan berupa hukuman atau penderitaan, dapat berupa pidana penjara, kurungan atau kurungan[5], dengan tetap ada jaminan bahwa ketentuan undang-undang perpajakan akan dihormati asas dan asasnya, dimana indikatornya adalah sebagai berikut. : a) Nilai pembatasan, b) kestabilan pembatasan, c) sanksi perpajakan yang ditetapkan sesuai dengan undang-undang.

Situasi dimana wajib pajak memahami, mengetahui dan secara penuh dan sukarela menerapkan sistem perpajakan merupakan kesadaran wajib pajak[6]. Pengetahuan perpajakan adalah keadaan penyeter pajak yang menganalisa, menghormati dan mengindahkan peraturan fiskalisasi serta-merta ikhlas dan rela untuk melaksanakan kewajiban fiskalisasinya, dengan indikator-indikator : a) mengetahui kalau pajak berarti jenis ikut andil untuk mendukung pembangunan negara, b) yang sangat merugikan Negara adalah adanya tunggakan pajak serta potongan pajak, c) menjelaskan kalau para pekerja sah untuk dikenakan pajak.

2.1 Kerangka Konseptual



Gambar I. Kerangka Konseptual Penelitian

Hipotesis Penelitian

- H1: Dimana kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak.
- H2: Dimana Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kesadaran Wajib Pajak.
- H3: Dimana Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kesadaran Wajib Pajak.
- H4: Kepuasan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap Kesadaran Wajib Pajak.

3. METODE PENELITIAN

Survei ini dikerjakan pada pajak mobil di SAMSAT Putri Hijau Medan di Jalan Putri Hijau No. 14 Kesawan, Kota Medan. Pada penelitian ini adapun populasi adalah seluruh orang yang tercatat dalam pembukuan tahun 2021 di proyek SAMSAT Putri Hijau Medan yang berjumlah 253.890 orang. Penelitian ini menerapkan pola proporsional sampling, dimana suatu metode pemilihan sampel pada populasi yang berbeda sampai batas (proporsi) yang diinginkan. Ukuran sampel untuk penelitian ini adalah maksimum yang dibutuhkan dalam sistem sosial SAMSAT Putri Hijau Medan, yaitu jumlah sampel adalah 100 responden untuk mengisi kuesioner.

Regresi Linier Berganda digunakan untuk menganalisis data dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana:

- Y = Kesadaran Wajib Pajak
- α = Konstanta
- X_1 = Kepuasan Wajib Pajak
- X_2 = Kualitas Pelayanan Pajak
- X_3 = Sanksi Perpajakan
- b_1, b_2, b_3 = Koefisien Regresi
- ε = Error

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Instrumen Variabel

4.1.1 Uji Instrumen Validitas

Hasil uji instrumen validitas berdasarkan semua variable dengan 100 responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Kepuasan Wajib Pajak

Butir Pertanyaan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	keterangan
Pertanyaan 1	0,590	0,000	Valid
Pertanyaan 2	0,659	0,000	Valid
Pertanyaan 3	0,775	0,000	Valid
Pertanyaan 4	0,672	0,000	Valid
Pertanyaan 5	0,390	0,000	Valid
Pertanyaan 6	0,539	0,000	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak

Butir Pertanyaan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	keterangan
Pertanyaan 1	0,511	0,000	Valid
Pertanyaan 2	0,528	0,000	Valid
Pertanyaan 3	0,495	0,000	Valid
Pertanyaan 4	0,309	0,000	Valid
Pertanyaan 5	0,667	0,000	Valid
Pertanyaan 6	0,682	0,000	Valid
Pertanyaan 7	0,614	0,000	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan

Butir Pertanyaan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	keterangan
Pertanyaan 1	0,304	0,000	Valid
Pertanyaan 2	0,748	0,000	Valid
Pertanyaan 3	0,808	0,000	Valid
Pertanyaan 4	0,576	0,000	Valid
Pertanyaan 5	0,563	0,000	Valid
Pertanyaan 6	0,654	0,000	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak

Butir Pertanyaan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	keterangan
Pertanyaan 1	0,556	0,000	Valid
Pertanyaan 2	0,512	0,000	Valid
Pertanyaan 3	0,526	0,000	Valid
Pertanyaan 4	0,463	0,000	Valid
Pertanyaan 5	0,708	0,000	Valid
Pertanyaan 6	0,606	0,000	Valid
Pertanyaan 7	0,498	0,000	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS

4.1.2 Uji Reabilitas

Tabel 4.5
Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Wajib Pajak

Cronbach's Alpha	N of Items
0,639	6

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS

Tabel 4.6
Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

Cronbach's Alpha	N of Items
0,613	7

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS

Hasil Uji Reabilitas Variabel Sanksi Perpajakan

Cronbach's Alpha	N of Items
0,691	6

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS

Tabel 4.7
Hasil Uji Reabilitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak

Cronbach's Alpha	N of Items
0,617	7

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS

Hasil dari output pengujian pada tabel-tabel memberitahukan nilai cronbach's alpha atas variable lebih asal nilai 0,6, artinya pernyataan berdasarkan variabel bisa diafirmasi selaras atas instrument penelitian.

4.2. Uji Instrumen Asumsi Klasik

Dalam instrumen ini akan dibahas satu persatu beberapa uji lainnya yaitu uji normal-itas, uji multiko-linearitas, dan uji heteroskedastisitas.

4.2.1 Uji Normalitas

Penelitian ini menggunakan uji normal-itas untuk mendeteksi Kolmogorov Smirnov. Dimana probabilitas asymp. sig > 0,05 dengan arti bahwa data terdistribusi secara normal.

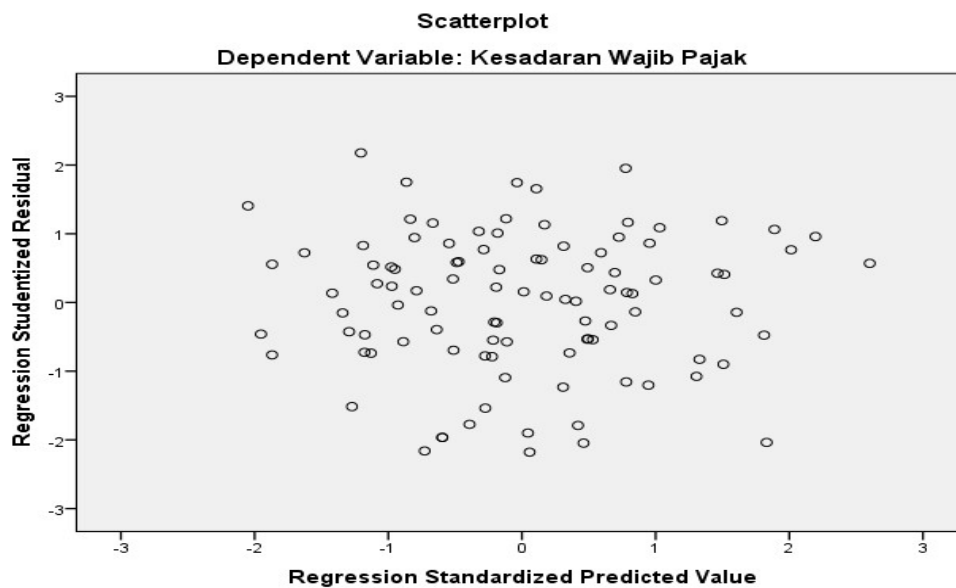
Tabel 4.8
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98473193
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.071
	Positive	.052
	Negative	-.071
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sesuai tabel 4.8 diatas memberikan bahwa normalitas data dilakukan menggunakan menggunakan uji Simornov One Sample Simornov, menggunakan syarat nilai signifikan $> 0,05$ yang berarti tidak lulus uji normalitas. Apabila hasilnya adalah signifikan $< 0,05$, yang berarti tidak normal sebab Sig. (dua-tailed) $0,200 > 0,05$ dengan hasil bahwa data terdistribusi secara normal.

4.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Ketidaksamaan dalam model antara satu sampel dengan sampel lainnya dapat diuji menggunakan uji heteroskedastisitas. Jika variabel yang tersisa pada pengamatan lain masih ada, maka dinyatakan sebagai homoskedastisitas dan jika varian tidak berkorelasi, maka dinyatakan sebagai heteroskedastisitas.



Gambar II. Uji Heteroskedastisitas

Gambar II diatas terlihat bahwa tidak ada pola yang teratur dan terdistribusi antara atas dan bawah

pada sumbu Y dan titik terdistribusi tidak beraturan memiliki arti bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.2.3 Uji Multikolinearitas

Apabila tolerance < 0.10 atau nilai VIF > 10 maka terjadi multiko-linearitas, sebaliknya apabila tolerance > 0.10 atau nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multiko-linearitas. Hasil uji multiko-linearitas ini terlihat sebagai berikut:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	14.312	4.423		3.236	.002		
Kepuasan Wajib Pajak	.274	.105	.252	2.607	.011	.994	1.006
Kualitas Pelayanan Pajak	.034	.112	.032	.304	.762	.817	1.224
Sanksi Perpajakan	.197	.096	.219	2.055	.043	.822	1.217

a. Dependent Variable: Kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan tabel 4.9 nilai toleransi > 0,10 dan VIF < 10 yaitu toleransi variable kepuasan wajib pajak (X₁) senilai 0,994 dan VIF senilai 1,006, toleransi variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X₂) sebesar 0,817 dan VIF sebesar 1. Toleransi untuk variabel Sanksi Pajak (X₃) adalah 0,822 dan VIF adalah 1,217. Oleh karna itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas pada variabel penelitian ini.

4.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Bertujuan mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat menggunakan analisis ini.

Tabel 4.10
Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.312	4.423		3.236	.002
Kepuasan Wajib Pajak	.274	.105	.252	2.607	.011
Kualitas Pelayanan Pajak	.034	.112	.032	.304	.762
Sanksi Perpajakan	.197	.096	.219	2.055	.043

a. Dependent Variable: Kesadaran Wajib Pajak

Sumber: Data Primer, Output IBM SPSS 24.0 2022.

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$\text{Kesadaran Wajib Pajak} = 14,312 + 0,274 X_1 + 0,034 X_2 + 0,197 X_3 + 4,423$$

Dari tabel 4.10 diatas maka bisa diketahui hasil analisis regresi linear berganda sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebanyak 14.312 dan jika variabel kepuasan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan adalah (0), maka nilai pencerahan sebesar 14.312.
2. Koefisien regresi kepuasan wajib pajak (X_1) sebanyak 0,274 menerangkan kalau setiap peningkatan sebanyak 1 satuan akan dengan peningkatan kesadaran harus pajak sebanyak 0,274 menggunakan perkiraan lainnya.
3. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan pajak (X_2) dengan angka 0,034 menerangkan kalau setiap peningkatan sebesar 1 maka terjadi peningkatan kesadaran pada wajib pajak dengan angka 0,034 dengan asumsi variabel bebas lainnya kontinu.
4. Nilai koefisien sanksi perpajakan (X_3) sebanyak 0,197 menerangkan kalau setiap meningkat sebanyak 1 maka terjadi peningkatan kesadaran wajib pajak sebanyak 0,197 menggunakan perkiraan variabel independen lainnya konstan.

4.4 Uji Statistik t (parsial)

Untuk melihat apakah variabel independen (X) memiliki hubungan atau tidak dengan variabel dependen (Y), maka diuji dengan uji t. Dari hasil olah data SPSS bisa dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.11
Hasil Uji t (Parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.312	4.423		3.236	.002
Kepuasan Wajib Pajak	.274	.105	.252	2.607	.011
Kualitas Pelayanan Pajak	.034	.112	.032	.304	.762
Sanksi Perpajakan	.197	.096	.219	2.055	.043

a. Dependent Variable: Kesadaran Wajib Pajak
Sumber : Data Output SPSS

1. Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak
 Sesuai Tabel 4.11 diatas nilai t_{hitung} untuk variabel Kepuasan wajib pajak sebanyak 2,607 dan nilai signifikan sebanyak 0,011. Dalam hal ini $t_{hitung} 2,607 > t_{tabel} 1,662$ dan memiliki arti $0,011 < 0,05$. sehingga H1 diterima, yang membagikan bahwa kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kesadaran wajib pajak.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak
 Sesuai informasi di atas, angka t_{hitung} buat variable Kualitas Pelayanan Pajak senilai 0,304 serta nilai signifikannya adalah 0,762. Dalam hal ini $t_{hitung} 0,304 < t_{tabel} 1,662$ dan memiliki arti $0,762 > 0,05$. sehingga H1 ditolak, yang memberikan keterangan dimana kualitas pelayanan perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak.
3. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kesadaran Wajib Pajak
 Sesuai hal di atas, angka t_{hitung} pada sanksi Perpajakan ialah sebanyak 2,055 serta nilai signifikan sebanyak 0,043. Pada hal ini $t_{hitung} 2,607 > t_{tabel} 1,662$ dan memiliki arti $0,043 < 0,05$. sebagai akibatnya bisa kita simpulkan bahwa H1 diterima, hal ini membagikan bahwa Sanksi perpajakan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kesadaran wajib pajak.

4.5 Uji Statistik F (simultan)

Pengujian F atau simultan bertujuan sebagai pertimbangan pembuktian pengaruh dari variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Tabel 4.12
Uji F (Simultan)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	178.482	3	59.494	3.830	.012 ^b
	Residual	1491.308	96	15.534		
	Total	1669.790	99			

a. Dependent Variable: Kesadaran Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Kepuasan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak

Sumber: Data Primer, Output IBM SPSS 24.0 2022.

Dari tabel 4.12 di atas membandingkan antara F_{tabel} dengan F_{hitung} adalah H_1 diterima karena $F_{hitung} 3,830 > F_{tabel} 2,706$ dan nilai signifikannya dengan angka $0,012 < 0,05$. Sehingga dapat diputuskan kepuasan dalam hal pelayanan pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesadaran wajib pajak.

4.6 Koefisien Determinas (R^2)

Tabel 4.13
Hasil R Square
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.327 ^a	.107	.079	3.941

a. Predictors: (Constant), Sanksi Perpajakan, Kepuasan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak

b. Dependent Variable: Kesadaran Wajib Pajak

Sumber: Data Primer, Output IBM SPSS 24.0 2022.

Dari Tabel 4.13 tersebut dilihat nilai R square dengan angka 0,107 atau 10,7% sehingga variabel bebas mempengaruhi variabel terikat sebesar 10,7% sehingga selebihnya 89,3% mempengaruhi variabel diluar penelitian ini.

4.7 Pembahasan Hasil Penelitian

4.7.1 Pengaruh Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian ini apa yang terjadi terhadap kepuasan pajak (X_1) berdasarkan uji t diperoleh $0,011$ ($0,011 < 0,05$) dan $t_{hitung} 2,607 > t_{tabel} 1,660$. Ditemukan bahwa kepuasan wajib pajak memiliki pengaruh yang positif serta signifikan atas kesadaran wajib pajak. Dalam penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang telah dikemukakan, bahwa kepuasan wajib pajak dan keringanan membayar pajak berpengaruh memuaskan terhadap harapan wajib pajak. Dengan memberikan pelayanan yang baik dari SAMSAT, wajib pajak akan merasa puas sehingga dapat meningkatkan kesadarannya dalam membayar pajak.

4.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Dapat kita lihat ditemukan nilai signifikansi sebagai uji t sebesar $0,762$ ($0,762 > 0,05$) dan $t_{hitung} 0,304 < t_{tabel} 1,660$. Dengan menggunakan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa prediksi kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh yang signifikan atas kesadaran wajib pajak. Karena rendahnya pelayanan yang ada, sehingga mempengaruhi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Sebaliknya ketika kualitas pelayanan kurang baik, sehingga wajib pajak merasa tidak nyaman dalam menjalankan kewajiban pembayaran pajak.

4.7.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Dapat kita lihat atas variable sanksi perpajakan yang menggunakan uji t dengan angka $0,043$ ($0,043 < 0,05$) dan $t_{hitung} 2,607 > t_{tabel} 1,660$, yang menemukan dimana pajak memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Undang-undang perpajakan yang harus dipatuhi dan berkomitmen merupakan sanksi perpajakan. Jika sanksi perpajakan dikenakan kepada wajib pajak agar patuh dan tunduk.

5. SIMPULAN

5.1 Kesimpulan



1. Kepuasan harus pajak memiliki pengaruh yang positif terhadap pencerahan harus pajak pada tempat kerja SAMSAT Putri Hijau Medan. jika suatu syarat dimana kepuasan wajib pajak akan hal-hal yg mengenai pajak meningkat akan mempertinggi kesadaran harus pajak pada melaksanakan kewajiban perpajakannya.
2. Kualitas pelayanan terhadap pajak tak memiliki pengaruh yang positif terhadap kesadaran wajib pajak pada SAMSAT Putri Hijau Medan. Rendahnya kualitas fiskus mempengaruhi atas kesadaran wajib pajak. Karena jika kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik mmakan wajib pajak merasa khawatir akan pemenuhan kewajiban pembayaran pajaknya.
3. Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh yang positif terhadap kesadaran wajib pajak di kantor SAMSAT Putri Hijau Medan. hukuman yang diberikan secara tegas akan menaikkan kepatuhan harus pajak.

5.2 Saran

Pada penelitian ini peneliti menyampaikan bebarapa saran terkait hasil penelitian yang telah diperoleh yaitu:

1. Kantor SAMSAT Putri Hijau Medan secara khusus memerlukan pelathan dalam bidang pelayanan dengan maksud agar meningkatnya kualitas pelayanan dikantor SAMSAT Putri Hijau Medan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan kerja SAMSAT Putrei Hijau Medan terkhusus bagi wajib pajak. Wajib pajak merasa puas apabila pelayanan yang diberikan oleh wajib pajak dapat dlaksanakan dengan baik dan dengan cara yang memuaskan wajib pajak serta sadar dalam memenuhi kewajiban pajaknya.
3. Ketika hendak melakukan survey dengan memkai metode berita harus lebih memperhatikan responden saat proses pengisian survey agar data yang diiperoleh valid.
4. Buat penelitian berikutnya sebaiknya memakai metode survey wawancara pribadi menggunakan responden, sebab menggunakan metode wawancara responden lebih intens dengan yang dituju.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih disapaikan pada semua kesertaan yang telah ikut andil pada penyusunan dan penulisan karya ini, serta kesedian dalam membantu peneliti untuk memenuhi semua keperluan dan kebutuhan dalam karya ini sampai dapat dibentuk dengan sempurna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]Ruyadi, M. K. (2009). Dampak Persepsi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Terhadap Manajemen Perpajakan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 9(1), 60–70.
- [2]Fitriandi, Primandita, Aryanto, Y., & Priyono, A. P. (2010). *Kompilasi Undang-Undang Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- [3]Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- [4]Boediono. (2014). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- [5]Mardiasmo. (2019). *Perpajakan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.