

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan

Yois Nelsari Malau*, Theresia Lumban Gaol, Ehtri Novelia Giawa, Chesya Juwita

Prodi Akutansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Prima Indonesia, Medan

*Correspondence email: yoisnelsarimalau@gmail.com

Abstrak, Pajak adalah salah satu bayaran untuk Negara .yang dibayarkan oleh orang atau badan. Maka dari itu, konsistensi dengan membayarkan pajak sangatlah penting untuk membangun pendapatan negara. Pengujian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh akan kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan tentang pajak, Sanksi pajak dan Pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Paja kendaraan bermotor di kota Medan. Adapun populasi yang kami gunakan untuk penelitian ini adalah para wajib pajak yang terdaftar di Samsat Kota Medan. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan strategi pemeriksaan menggunakan metode.isidental sampling. Informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah informasi penting dari hasil survei yang sesuai dan pembicaraan dengan wawancara. Strategi pengujian menggunakan pengujian Validitas dan Realibilitas, Uji Asumsi Klasik dan Koefisien Determinasi Hipotesis Adapun hasil penyelidikan ini menelusuri bahwa faktor kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wp kendaraan bermotor di kota Medan. Hasil pemeriksaan ini, wajar jika kantor Samsat Kota Medan dapat lebih mengembangkan kinerjanya sehingga dapat meningkatkan konsistensi warga untuk membayar pajaknya.

Kata kunci: Kesadaran Wajib Pajak; Pengetahuan Pajak; Sanksi Pajak; Pelayanan Fiskus; Kepatuhan Wajib Pajak.

Abstract, Tax is one of the payments to the State which is paid by a person or entity. Therefore, consistency with paying taxes is very important to build state revenue. This test aims to determine the effect of taxpayer awareness, knowledge of taxes, tax sanctions and tax services on taxpayer compliance with motorized vehicles in the city of Medan. The population that we use for this study are taxpayers who are registered with the Samsat of Medan City. The sample in this study was 100 respondents with an examination strategy using the accidental sampling method. The information used in this study is important information from the appropriate survey results and interviews with interviews. The test strategy uses Validity and Reliability testing, Classical Assumption Test and Hypothesis Determination Coefficient. The results of this investigation trace that taxpayer awareness factors, tax knowledge, tax sanctions and tax service services have an influence on compliance with motorized vehicle registration in the city of Medan. The results of this examination, it is natural that the Medan City Samsat office can further develop its performance so that it can improve the consistency of citizens to pay their taxes.

Keywords: Taxpayer Awareness; Tax Knowledge; Tax Sanctions; Fiscal Service; Taxpayer Compliance.

Pendahuluan

Indonesia ialah negara yang masih dalam tahap berkembang, otoritas publik berusaha untuk memasukkan Indonesia ke dalam negara yang dibuat melalui penyempurnaan kerangka kerja yang berbeda. Untuk membuat kerangka kerja, tentunya membutuhkan banyak aset dengan tujuan agar otoritas publik memiliki pilihan untuk mengelola sumber aset dengan baik. Pajak/retribusi merupakan salah satu dari pendapatan negara yang cukup besar. Pajak daerah adalah komitmen warga negara terhadap distrik yang terutang oleh individu ataupun elemen yang bersifat memaksa berdasarkan UU, tanpa pembayaran langsung dan digunakan untuk tujuan provinsi untuk keuntungan terbaik dari kesuksesan masyarakat. Kesadaran WP bisa dilihat dari kejujuran dan keinginan warga untuk melaksanakan komitmennya. Keakraban warga dengan penilaian pajak sangat penting untuk membangun keinginan untuk memenuhi pajak. Apabila jumlah kendaraan bermotor semakin bertambah dan tidak diselaraskan dengan kehati-hatian maupun konsistensi warga untuk memenuhi kewajibannya, maka hal tersebut akan mengakibatkan tidak terpenuhinya kewajiban dan kemungkinan denda yang lumayan besar di kantor Samsat Kota Medan. Informasi tentang pengetahuan pajak tidak hanya memuat tentang komitmen warga negara, namun terdapat juga penjelasan tentang pentingnya tugas akan keberadaan negara untuk membuat kesadaran WP. Kepentingan individu dalam membayar retribusi disebabkan oleh banyaknya masalah penilaian yang terjadi di negeri ini. Keadaan ini dapat mempengaruhi konsistensi warga, disebabkan oleh WP tidak membutuhkan tugas yang mereka bayarkan untuk disalahgunakan oleh otoritas yang tidak bertanggung jawab. Oleh karena itu, dibutuhkan informasi-yang banyak tentang pemungutan pajak, dengan tujuan agar warga lebih memahami manfaat dari pemungutan pajak. Baik untuk bantuan pemerintah sendiri maupun untuk kemajuan negara. (Andri, 2019)

Sanksi adalah disiplin antagonis yang ditawarkan kepada individu yang mencabuti pedoman. Sedangkan denda ialah disiplin akan membayar tunai dikarenakan mengabaikan peraturan dan pedoman material. Mengakibatkan sanksi penilaian ialah hukuman negatif yang diberikan kepada mereka yang menyalahgunakan pedoman dengan memberikan tunai. Persetujuan dibutuhkan untuk standar taupun hukum tidak disalahgunakan. Sanksi penilaian adalah jaminan bahwa pengaturan undang-undang dan pedoman pengeluaran akan disetujui atau dipatuhi. Pelayanan fiskus diandalkan untuk membangun konsistensi warga. Pelayanan yang baik, siap bersikap ramah dalam menawarkan jenis bantuan, arahan dan bimbingan serta memberikan klarifikasi tentang perubahan pedoman biaya dan memperluas penerapan biaya sesuai aturan pengeluaran yang sesuai. Jika pejabat Samsat di Kota Medan dapat menawarkan jenis bantuan dengan cara yang menyenangkan dan lugas, sebab ini dapat menimbulkan tingkat konsistensi warga dan asal pendapatan yang diharapkan. Kepatuhan WP mendorong, mengklarifikasi dimana kemampuan warga negara untuk mencukupi komitmen penilaian mereka sesuai pedoman yang relevan tidak ada persyaratan untuk pemeriksaan intensif, peringatan, atau bahaya dan pemanfaatan otorisasi yang sah dan otoritatif. Semakin banyak WP yang bisa memenuhi hak penilaian dan komitmennya, maka WP dapat dianggap tunduk pada pedoman beban. Pendapatan pungutan negara akan meningkat apabila tingkat konsistensi warga negara untuk membayar biaya besar. (Irianingsih, 2015).

Landasan Teori

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kesadaran merupakan komponen dalam diri seseorang untuk mendapatkan realitas dan bagaimana mereka bertindak terhadap dunia nyata. Keakraban dengan kendaraan warga diharapkan membayar penilaian kepada negara untuk mendanai peningkatan bunga dan bantuan umum pemerintah. Pada umumnya, orang-orang masih pesimis dan tidak menaruh rasa takut pada biaya karena mereka menganggap tugas sebagai beban, cicilan sering merepotkan, kebiasaan membayar biaya ini tidak hanya mendorong sikap patuh, taat dan disiplin saja namun diikuti oleh disposisi dasar juga informasi tentang kesadaran warga mempengaruhi konsistensi warga dalam memenuhi biaya kendaraan bermotor. Seperti yang ditunjukkan Ketut (2013) pengaruh kepatuhan pajak terhadap konsistensi warga kendaraan bermotor (Kota Samsat Singaraja) hasilnya menunjukkan bahwa kepatuhan WP memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WP. (Saputro, 2018)

Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Sehubungan dengan ketetapan pajak, informasi adalah semua yang dipikirkan tentang keseluruhan pengaturan ketetapan pajak. Informasi ini sebagai pemahaman tentang pedoman penilaian dan informasi tentang pemungutan pajak, informasi tentang sistem penghitungan dan pengumuman komitmen pungutan, serta pemahaman dan informasi tentang kapasitas dan peranan pajak. Pengetahuan pajak adalah penyesuaian sikap dan perilaku warga atau perkumpulan warga dengan tujuan akhir untuk mengembangkan masyarakat melalui upaya mendidik dan mempersiapkan. (Sukmono, (2017).

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hipotesis atribusi, sanksi beban merupakan penyebab luar yang mempengaruhi pandangan wajib pajak dalam melakukan evaluasi terhadap perilaku kepatuhan wp dalam menyelesaikan kewajiban pajak. Sanksi adalah kegiatan sebagai disiplin yang diberikan kepada individu yang mengabaikan standar. Persetujuan diperlukan agar undang-undang atau pedoman tidak disalahgunakan. Adanya sanksi penilaian, wajar jika warga negara akan membayar komitmennya dan lebih berbakti dalam menjalankan pedoman yang ada. Sesuai penelitian Ketut (2013), bahwa sanksi penilaian mempengaruhi kepatuhan wp. Dampak sanksi pajak terhadap kepatuhan wp (Samsat Tabanan) hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi biaya memiliki dampak positif dan kritis terhadap konsistensi warga negara yang adil dan merata dalam memenuhi kewajibannya.

Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Pelayanan Fiskus adalah bantuan otoritas pengeluaran dalam membantu, mengawasi, dan merencanakan segala sesuatu yang diperlukan oleh wp. Gagasan kualitas administrasi adalah bahwa bantuan kepada klien seharusnya bernilai jika memenuhi atau melampaui asumsi klien, atau lebih sederhana lagi kesenjangan antara kepuasan jaminan dan asumsi klien adalah semakin dekat ukuran kualitas. Dengan layanan administrasi penilaian yang baik, tidak mungkin untuk meningkatkan konsistensi warga dalam menyelesaikan biaya kendaraan bermotor. Dengan cara ini, pelayanan fiskus harus secara konsisten ditingkatkan untuk akomodasi dan pemenuhan warga dalam melakukan komitmen pengeluaran mereka. Semakin tinggi penilaian yang diberikan administrasi, maka konsistensi warga akan meningkat. Sesuai penelitian Randi (2015) dampak kualitas administrasi pada warga kendaraan bermotor (Samsat

Kota Malang) hasilnya menunjukkan bahwa variabel kualitas bantuan memiliki hasil konstruktif yang kritis terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual diatas, maka hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

H1: Kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H2: Pengetahuan wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H3: Sanksi pajak kendaraan bermotor mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H4: Pelayanan Fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

H5: Kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Metode

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Samsat Kota Medan yang beralamat di Jl. Putri Hijau, Kota Medan, Sumatera Utara. Waktu Penelitian Januari 2021. Pendekatan penelitian ini berdasarkan pendekatan kuantitatif. Metodologi kuantitatif adalah penelitian yang bergantung pada cara berpikir positivisme untuk memeriksa populasi atau sampel tertentu dan mengambil contoh yang tidak teratur dengan mengumpulkan informasi menggunakan instrumen, pemeriksaan informasi terukur. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Strategi eksplorasi kuantitatif dapat diartikan sebagai strategi pemeriksaan yang bergantung pada cara berpikir positivisme, digunakan untuk menganalisis populasi atau pengujian tertentu, metode pemeriksaan sebagian besar dilakukan secara acak, pengumpulan informasi menggunakan instrumen penelitian, penyelidikan informasi faktual yang ditentukan untuk menggambarkan eksplorasi artikel atau hasil. Kesepakatan yang jelas seperti yang ditunjukkan adalah strategi yang berfungsi untuk menggambarkan atau memberikan garis besar dari artikel yang diteliti melalui informasi atau tes yang telah dikumpulkan apa adanya, tanpa membedah dan membuat tujuan yang diakui bersama. Populasi adalah wilayah spekulasi yang terdiri dari item/subjek yang memiliki karakteristik dan atribut tertentu yang dikuasai oleh para ilmuwan untuk dikonsentrasikan dan kemudian dilakukan penentuan. Populasi dalam pemeriksaan ini adalah warga negara yang terdaftar di kantor Samsat Kota Medan sebanyak 45.914 warga.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti. Karena populasi dalam penelitian ini sangat banyak , maka untuk efisiensi waktu dan biaya peneliti menggunakan rumus perhitungan *formula slovin* sebagai berikut :

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

$$n = \frac{45.914}{1 + 45.914 10\%^2}$$

$$n = 99,78 = 100 \text{ sampel (pembulatan)}$$

Keterangan : n : jumlah sampel yang dicari; e : nilai toleransi kesalahan 10%; N : jumlah populasi

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam pemeriksaan ini adalah pemeriksaan kebetulan atau *insidental sampling*. Insidental sampling adalah prosedur pemeriksaan yang bergantung pada kemungkinan, yaitu setiap individu yang secara tidak sengaja atau tidak terduga bertemu dengan seorang analis dapat digunakan sebagai contoh, dalam hal dianggap bahwa individu yang ditemui adalah wajar sebagai sumber informasi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner (Angket). Dengan memberikan daftar pertanyaan yang telah dibuat dan ditentukan formatnya oleh peneliti kepada 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor di kota Medan.
2. Wawancara (Interview). Objek eksplorasi ini menggunakan tata cara pertemuan yang tidak terstruktur, khususnya di mana penanya mengajukan pertanyaan yang tidak sesuai dengan daftar pertanyaan yang telah disusun atau lebih adaptif, serta menawarkan pertanyaan kepada narasumber, misalnya introgasi pertukaran informasi dengan subjek yang diselidiki dengan keadaan dan data yang dibutuhkan oleh analis di dalam dan di luar.

Tabel 1
Operasional Penelitian

Variabel	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
Kesadaran Wajib Pajak (X1)	Kesadaran Wajib Pajak ialah keadaan dimana WP mengetahui, memahami, menghitung, membayar dan melakukan kewajiban pajak dengan sukarela.	1. Kedisiplinan Wajib Pajak 2. Keinginan WP dalam membayar pajak.	Skala likert

Pengetahuan Pajak (X2)	Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan	1. Mengetahui fungsi membayar pajak kendaraan bermotor. 2. Mengetahui prosedur pembayaran pajak.	Skala likert
Sanksi Pajak (X3)	Sebagaimana dikemukakan oleh Mardiasmo (2011: 59), sanksi pungutan adalah jaminan bahwa pengaturan undang-undang kewajiban (standar pungutan) akan disetujui dan diikuti, dengan demikian sanksi pungutan merupakan perangkat pencegahan agar warga tidak mengabaikan standar pungutan.	1. Pengetahuan wajib pajak tentang adanya sanksi pajak. 2. Sikap wajib pajak terhadap sanksi pajak.	Skala likert
Pelayanan Fiskus (X4)	Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak.	1. Kemampuan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada wajib pajak. 2. Sarana dan prasarana yang baik.	Skala likert
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Menurut Ilhamsyah dkk. (2016), kepatuhan wajib pajak ialah tempat di mana warga negara memenuhi komitmen pengeluarannya dan menyelesaikan hak kewajibannya dengan tepat dan akurat sesuai dengan undang-undang dan pedoman penilaian yang relevan.	1. Kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. 2. Kepatuhan WP dalam melakukan pelaporan untuk penerbitan BPKB baru.	Skala likert

Skala likert ini berisi lima tingkat jawaban dengan pilihan sebagai berikut :

- 1 = Sangat tidak setuju (STS) 4 = Setuju (S)
2 = Tidak setuju (TS) 5 = Sangat setuju (SS)
3 = Netral (N)

Teknik Analisis Data

Analisis regresi linear berganda adalah penyelidikan ketergantungan variabel terikat dengan setidaknya satu faktor otonom, ditentukan untuk menilai atau meramalkan variabel lingkungan normal tergantung pada nilai variabel yang diketahui (Ghozali, 2018).

Model yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan : Y = Kepatuhan wajib pajak; X₂ = Pengetahuan pajak; a = Konstanta; X₃ = Sanksi pajak; b₁,b₂,b₃,b₄ = Koefisien regresi ; X₄= Pelayanan Fiskus; X₁ = Kesadaran wajib pajak; e = Standar error

Hasil

Tabel 2

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.52370763
Most Extreme Differences	Absolute	.056
	Positive	.055
	Negative	-.056
Test Statistic		.056
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: data olahan

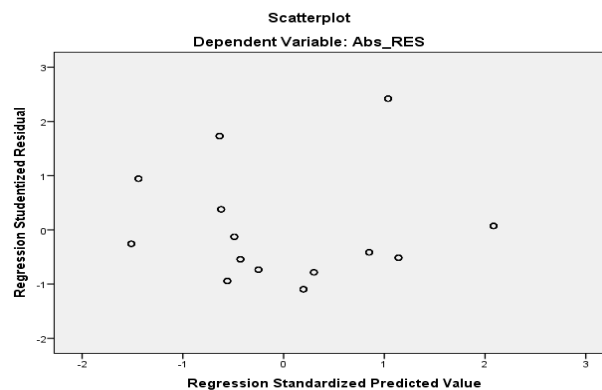
Tabel 2 diketahui bahwa nilai sig Asymp.sig (2-tailed) 0,20 > 0,05. Sehingga disimpulkan data berdistribusi normal.

Tabel 3
Coefficients

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kesadaran WP	.861	1.162
	Pengetahuan Pajak	.796	1.257
	Sanksi Pajak	.991	1.009
	Pelayanan Fiskus	.748	1.337

Sumber: data olahan

Tabel 3 didapatkan nilai *tolerance* untuk variabel kesadaran WP ialah 0,861; pengetahuan_pajak ialah 0,796; sanksi_pajak ialah 0,991; dan pelayanan_fiskus adalah 0,748 > 0,10. Untuk nilai VIF untuk variabel kesadaran wajib pajak ialah 1,162; pengetahuan pajak adalah ,257; sanksi pajak adalah 1,009; dan pelayanan fiskus adalah 1,337 < 10,00. Maka gejala multikolinieritas tidak terjadi.



Sumber: data olahan

Gambar 1
Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil diatas menunjukkan bila data tersebut tidak teratur dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Informasi berada diatas dan dibawah garis 0 yang menandakan bahwa data tidak memiliki masalah heteroskedastisitas.

Tabel 4
Coefficients^a

iModel	iUnstandardized Coefficients		iStandardized Coefficients	it	iSig.	
	iB	iStd. Error	iBeta			
1	i(Constant) i	9.944	.231		42.963	.000
	Kesadaran WP	.107	.005	.504	19.902	.000
	Pengetahuan Pajak	.117	.007	.462	17.536	.000
	Sanksi Pajak	-.114	.004	-.603	-25.573	.000
	Pelayanan Fiskus	.044	.010	.118	4.343	.000

Sumber: data olahan

Tabel 4 diatas memperoleh hasil uji regresi linear berganda, diantaranya berikut ini :
Kepatuhan WP = 9,944 + 0,107(Kesadaran WP) + 0,117(Pengetahuan Pajak) - 0,114(Sanksi Pajak) + 0,044(Pelayanan Fiskus)

Maksud dari persamaan diatas adalah :

1. Jumlah hasil *constant* yaitu 9,944 maksudnya jika nilai Kesadaran WP, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi_Pajak dan Pelayanan_Fiskus dianggap konstan, jadi Kepatuhan WP di kota Medan adalah 9,944

2. Koefisien Kesadaran WP 0,107, artinya jika naik satu satuan Kesadaran WP hal ini berarti nilai Kepatuhan WP akan naik 0,107 satuan.
3. Koefisien Pengetahuan Pajak 0,117, artinya jika naik satu satuan Pengetahuan Pajak hal ini berarti nilai Kepatuhan WP akan naik 0,117 satuan.
4. Koefisien Sanksi Pajak -0,114, artinya jika naik satu satuan Sanksi Pajak hal ini berarti nilai Kepatuhan WP akan turun 0,114 satuan.
5. Koefisien Pelayanan Fiskus 0,044, artinya jika naik satu satuan Pelayanan Fiskus hal ini berarti nilai Kepatuhan WP akan naik 0,044 satuan.

Tabel 5
KoefisieniDeterminasi

iModel	Ri	R_Square	iAdjusted R Square	iStd. Error of the Estimate
1	.973 ^a	.948	.945	.108

Sumber: data olahan

Tampak *Adjusted R Square* = 0,945. Artinya 94,5% dari variabel kepatuhan WP dijabarkan oleh variabel kesadaran WP, pengetahuan pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus sedangkan sisanya 5,5% dijabarkan oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan, contohnya tingkat penghasilan wajib pajak.

Tabel 6
ANOVA^a

iModel	iSum of Squares	idf	iMean Square	iF	iSig.	
1						
	iRegression	19.899	4	4.975	429.450	.000 ^b
	Residual	1.101	95	.012		
	Total	21.000	99			

Sumber: data olahan

Tampak $F_{hitung} = 429,450$, $sig = 0,000$, dengan $F_{tabel} = 2,47$, $\alpha = 0,05$. Karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($429,450 > 2,47$) dan $sig 0,000 < 0,05$ dinyatakan untuk simultan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan_Wajib_Pajak di kota Medan.

Tabel 7
Coefficients^a

iModel		iUnstandardized Coefficients		iStandardized Coefficients	it	iSig.
		iB	iStd. Error	iBeta		
1	(Constant)	9.944	.231		42.963	.000
	Kesadaran WP	.107	.005	.504	19.902	.000
	Pengetahuan Pajak	.117	.007	.462	17.536	.000
	Sanksi Pajak	-.114	.004	-.603	-25.573	.000
	Pelayanan Fiskus	.044	.010	.118	4.343	.000

Sumber: data olahan

Diketahui $t_{tabel} = 1,985$ dengan $sig 0,05$. Sehingga hasil uji secara parsial sebagai berikut :

1. Kesadaran WP memiliki nilai t_{hitung} sebesar 19,902 ; $\alpha = 0,000$ maka bisa disimpulkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($19,902 > 1,985$) dengan nilai $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Dinyatakan Kesadaran WP berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Medan.
2. Hasil pengujian uji variabel Pengetahuan Pajak t_{hitung} sebesar 17,536 dengan $\alpha = 0,000$ maka bisa disimpulkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($17,536 > 1,985$) dengan nilai $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Dinyatakan Pengetahuan Pajak berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Medan.
3. Sanksi Pajak memiliki nilai t_{hitung} sebesar -25,573 ; $\alpha = 0,000$ maka bisa disimpulkan bahwa nilai $t_{hitung} < -t_{tabel}$ ($-25,573 < -1,985$) dengan nilai $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Maka dinyatakan Sanksi Pajak berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Medan.
4. Pelayanan Fiskus memiliki nilai t_{hitung} sebesar 4,343 ; $\alpha = 0,000$ maka bisa disimpulkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,343 > 1,985$) dengan nilai $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Dinyatakan Pelayanan Fiskus berpengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan WP di Kota Medan.

Pengujian ini memberi informasi bahwa Kesadaran WP ada pengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pengujian ini juga sependapat dengan Ketut (2013) dimana kesadaran WP berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Pengujian ini menyatakan Pengetahuan Pajak terjadi pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pengujian ini bahwa variabel pengetahuan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan WP. Pengujian ini menyatakan Sanksi Pajak terjadi pengaruh terhadap Kepatuhan WP. Hasil pengujian ini sependapat dengan Ketut (2013) yang menunjukkan bahwa Sanksi perajakan terdapat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengujian bahwa sanksi pajak mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan WP. Pengujian ini dapat disimpulkan Pelayanan Fiskus terdapat pengaruh dan signifikan terhadap Kepatuhan WP. Pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WP. Semakin tinggi pelayanan fiskus yang dilakukan, maka kepatuhan WP akan naik. Hasil pengujian ini sependapat dengan penelitian Randy dan Maria (2016) bahwa variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepatuhan WP.

Simpulan

1. Secara Parsial Kesadaran WP, Pengetahuan akan Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan-fiskus mempengaruhi Kepatuhan Wajib-Pajak.
2. Secara Simultan Kesadaran WP, Pengetahuan akan Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan-fiskus terdapat pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib-Pajak.

Daftar Pustaka

- Andri. (2019). Pengaruh Kesadaran WP dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Banyuwangi. *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi--Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irianingsih, Eka. (2015). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan--Fiskus dan Sanksi Administrasi Pajak terhadap Kepatuhan WP Dalam Membayar PKB (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Sleman). *Skripsi* Fakultas Ekonomi, Universitas PGRI Yogyakarta.
- Ketut, Evi Susilawati. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan tentang Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Skripsi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana (UNUD), Bali.
- Randi, Ilhamsyah. (2015). Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Skripsi*, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.
- Saputro, Muchlis. (2018). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Penghasilan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak untuk Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Ngawi. *Skripsi* Program Sarjana Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Sukmono, Monica Crisnita Tri. (2017). Analisis Pengaruh Tingkat Pemahaman dan Kesadaran WP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Study Kasus Samsat Yogyakarta). *Skripsi*, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas PGRI Yogyakarta.