**DAFTAR ISI**

**Halaman**

**ABSTRAK i**

**KATA PENGANTAR iii**

**DAFTAR ISI vi**

**DAFTAR TABEL x**

**DAFTAR GAMBAR xiii**

**BAB I PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang Masalah 1
2. Identifikasi Masalah 4
3. Batasan Masalah 5
4. Perumusan Masalah 5
5. Tujuan Penelitian 5
6. Manfaat Penelitian 6
7. Hipotesis 6

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

1. Pajak 7

2.1.1 Pengertian Pajak 7

2.1.2 Fungsi Pajak 7

* + 1. Asas-Asas Pemungutan Pajak 8

1. Pelayanan Fiskus 9
   * 1. Pengertian Pelayanan Fiskus 9
     2. Dimensi Pelayanan Fiskus 11
2. Pajak Bumi dan Bangunan 14

2.3.1 Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan 14

2.3.2 Peranan Pajak dalam Pembangunan 15

2.3.3 Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan 15

1. Penelitian Terdahulu 16
2. Kerangka Penelitian 19

**BAB III METODE PENELITIAN**

1. Desain Penelitian 21
2. Populasi dan Sampel 22

3.2.1 Populasi 22

3.2.2 Sampel 22

1. Variabel dan Indikator 23

3.3.1 Variabel 23

3.3.2 Indikator 23

1. Lokasi dan Waktu Penelitian 24

3.4.1 Lokasi Penelitian 24

3.4.2 Waktu Penelitian 24

1. Instrumen Penelitian 25
2. Teknik Pengumpulan Data 25
3. Teknik Analisis Data 26

3.8 Uji Instrumen 26

3.8.1 Uji Validitas 26

3.8.2 Uji Reliabilitas 27

3.9 Uji Asumsi Klasik 27

3.9.1 Uji Normalitas 27

3.9.2 Uji Autokorelasi 28

3.9.3 Uji Heteroskedastisitas 28

3.9.4 Uji Multikolinieritas 29

3.10. Uji Hipotesis 29

3.10.1 Uji Simultan (Uji F) 29

3.10.2 Uji Parsial (Uji T) 30

3.11. Uji Determinasi (R²) 30

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Hasil 31

4.1.1. Latar Belakang Kantor Badan Pengelola Pajak dan

Retribusi Daerah Kota Medan 31

4.1.2. Visi dan Misi Kantor Badan Pengelolah Pajak dan

Retribusi Daerah 34

4.1.3. Tugas dan Wewenang Pejabat struktural Kantor

Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah

Kota Medan 34

4.1.4. Deskripsi 37

4.1.5. Gambaran Distribusi Frekuensi Identitas Responden 47

4.1.6. Deskripsi Hasil penelitian 49

4.1.7. Uji Instrumen 57

4.1.8. Uji Asumsi Klasik 60

4.1.9. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 64

4.1.10. Uji Hipotesis 67

4.1.11. Koefisien Determinasi 71

4.2. Pembahasan 72

4.2.1. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak (X1) terhadap (Y) 72

4.2.2. Pengaruh (X2) terhadap (Y) 74

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan 76

5.2. Saran 77

**DAFTAR PUSTAKA 78**

**Lampiran**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak dan Yang Melaksanakan Wajib Pajak 2

Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian 22

Tabel 3.2 Waktu Penelitian 24

Tabel 4.1 Berdasarkan Jenjang Pendidikan 44

Tabel 4.2 Berdasarkan Jenis Kelamin 45

Tabel 4.3 Berdasarkan Usia 45

Tabel 4.4 Skala Likert 46

Tabel 4.5 Wajib Pajak Harus Mendaftarkan Buminya Agar Bisa

Mendapatkan NOP 47

Tabel 4.6 PBB Merupakan Pajak Kebendaan Bumi Dan Bangunan

Yang Terutang Dan Dipunngut Oleh Pemerintah 47

Tabel 4.7 SPPT PBB Diterima Oleh Wajib Pajak Setiap Tahun 48

Tabel 4.8 Nilai Bumi Ditentukan Oleh Zona Nilai Tanah 48

Tabel 4.9 Jumlah Tagihan Pajak Sesuai Dengan Nilai Bumi Dan Bangunan 49

Tabel 4.10 Petugas Fiskus Telah Memberikan Pelayanandengan Baik 49

Tabel 4.11 Petugas Fiskus Menyampaikan SPPT Dengan Baik Atau Tidak Terlambat 50

Tabel 4.12 Petugas Fiskus Melakukan Peringatan Pajak Sebelum   
Jatuh Tempo 50

Tabel 4.13 Informasi Yang Diberikan Petugas Fiskus Dapat Dipercaya 51

Tabel 4.14 Petugas Fiskus Selalu Memberikan Informasi Yang Dibutuhkan Wajib Pajak 51

Tabel 4.15 Wajib Pajak Membayar PBB Tepat Pada Waktunya 52

Tabel 4.16 Wajib Pajak Tidak Mempunyai Tunggakan Pajak Dalam   
Membayar Pajak 52

Tabel 4.17 Wajib Pajak Melaksanakan Kewajiban Perpajakan Nya Tanpa Adanya Paksaan Dari Pihak Manapun 53

Tabel 4.18 Saya Tidak Pernah Meerima Surat Penagihan PBB Karena   
Melakukan Penunggakan Dalam Membayar Pajak 53

Tabel 4.19 Wajib Pajak Melaporkan Informasi Terbaru Perihal Kepemilikan Bumi Dan Bangunan Kepada Pemerintah 54

Tabel 4.20 Hasil Uji Validasi Variabel Pemahaman Wajib Pajak 55

Tabel 4.21 Hasil Uji Validasi Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus 55

Tabel 4.22 Hasil Uji Validasi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak 56

Tabel 4.23 Hasil Uji Realibilitas Variabel Penelitian 57

Tabel 4.24 Uji Multikolinieritas 59

Tabel 4.25 Uji Autokorelasi 60

Tabel 4.26 Regresi Linier Berganda 62

Tabel 4.27 Hasil Uji F (Simultan) 65

Tabel 4.28 Uji t (Parsial) 66

Tabel 4.29 Koefisien Determinasi 68

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Kerangka Penelitian.................................................................19

Gambar 4.1. Struktur Organisasi..................................................................36