

# **PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP MOTIVASI MEMBAYAR PAJAK**

**(STUDI PADA WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN DI BADAN  
PELAYANAN PAJAK DAERAH KOTA MALANG)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**UYUNUR IMAMIL KHOIRI  
NIM. 145030400111007**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS**

**PROGRAM STUDI PERPAJAKAN**

**MALANG**

**2018**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 17 Juli 2018  
Jam : 12.00 WIB  
Skripsi atas nama : Uyunur Imamil Khoiri  
Judul : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan

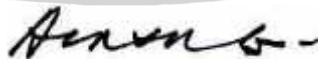
Perpajakan terhadap Motivasi Membayar Pajak  
(Studi pada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di  
Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

Dan dinyatakan

**LULUS**

**MAJELIS PENGUJI**

Ketua



**Drs. Heru Susilo, M.A.**  
**NIP. 19591210 198601 1 001**

Anggota,

Anggota,



**Dr. Drs. Muhammad Saifi, M.Si**  
**NIP. 19570712 198503 1 001**



**Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si**  
**NIP.196005151986811 002**



## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang tertulis dikutipan dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan serta daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, 26 Mei 2018



Nama : Uyunur Imamil Khoiri  
NIM : 145030400111007

**Daftar Riwayat Hidup**

Nama : Uyunur Imamil Khoiri  
 NIM : 145030400111007  
 Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 20 Juni 1996  
 Alamat : Jl. Kol. Sugiono Gg.8/55 RT10/01  
 Ciptomulyo Sukun Malang.



Jenis Kelamin : Perempuan  
 Agama : Islam  
 Email : uyunur20@gmail.com

**Riwayat Pendidikan**

No.	Tahun	Instansi
1.	2002-2008	Sekolah Dasar Negeri 3 Ciptomulyo Malang
2.	2008-2011	Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Malang
3.	2011-2014	Madrasah Aliyah Negeri 2 Malang ex. MAN 3 Malang
4.	2014-2018	Universitas Brawijaya Malang

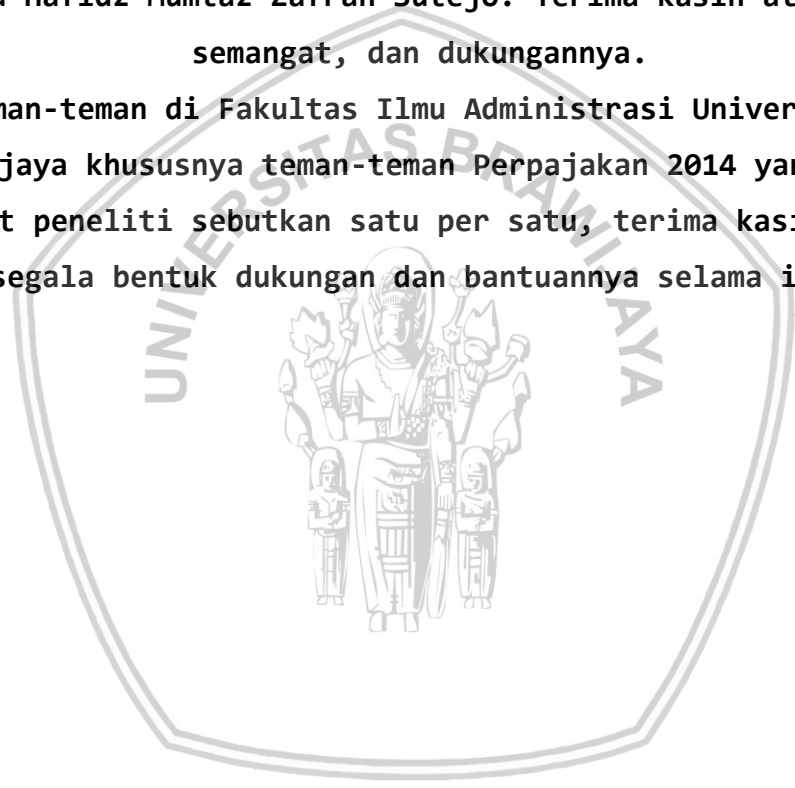
Karya Ilmiah : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Perpajakan terhadap Motivasi Membayar Pajak (Studi pada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)

## UCAPAN TERIMA KASIH

Saya persembahkan karya ini pada Bapak Gunawan dan Ibu Sunarmi atas segala bentuk dukungan, semangat, dan doa yang diberikan kepada peneliti.

Saudara-saudaraku, Mbak Indri Mariana, Mas Heru Sutejo, Adik Dewi Nailah Nur Hamidah, dan Habibie Khairil Zafran Sutejo serta Hafidz Mumtaz Zafran Sutejo. Terima kasih atas doa, semangat, dan dukungannya.

Teman-teman di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya khususnya teman-teman Perpajakan 2014 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, terima kasih atas segala bentuk dukungan dan bantuannya selama ini.



## RINGKASAN

Uyunur Imamil Khoiri, 2018, **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Motivasi Membayar Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)**. Drs. Heru Susilo, M.A.

---

Perwujudan kemandirian suatu negara dapat dilakukan melalui usaha meningkatkan penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak. Pajak adalah salah satu sumber penerimaan negara terbesar dan digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran negara. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu jenis pajak yang melibatkan semua elemen masyarakat. Berdasarkan data dari BPPD Kota Malang, menyebutkan bahwa pada tahun 2010-2015 jumlah SPPT yang sudah terbayar belum pernah mencapai 100% dari total SPPT yang dibagikan. Hal ini membuktikan bahwa motivasi membayar pajak belum dimiliki oleh seluruh Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Malang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan dan pelayanan perpajakan terhadap motivasi membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Malang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian penjelasan dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer menggunakan kuesioner dengan sampel sebanyak 50 Wajib Pajak melalui teknik sampling insidental. Hasil analisis dengan regresi linier berganda menjelaskan bahwa variabel pengetahuan perpajakan dan pelayanan petugas pajak secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi membayar pajak.

Rekomendasi yang dapat peneliti berikan adalah Badan Pelayanan Pajak Daerah beserta lembaga keuangan terkait memberikan sosialisasi mengenai kemudahan pembayaran non tunai Pajak Bumi dan Bangunan agar realisasi penerimaan dapat ditingkatkan sebelum masa jatuh tempo. Peneliti selanjutnya dapat memperluas lingkup penelitian, misalnya menambah jumlah sampel, dan menambahkan variabel bebas lainnya sehingga diharapkan dapat memberikan hasil penelitian yang lebih lengkap dan bermanfaat.

**Kata Kunci: Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, Motivasi Membayar Pajak.**



## SUMMARY

Uyunur Imamil Khoiri, 2018, **The Influence of Knowledge Taxation and Service Taxation Against Tax Paying Motivation (Study On Land and Building Tax Payer In Regional Tax Service Board of Malang)**.  
Drs. Heru Susilo, M.A.

---

The realization of the independence of a country can be done through an effort to increase state revenues derived from the tax sector. Taxes are one of the largest sources of state revenues and are used to finance state expenditures. Land and Building Tax is one type of tax involving all elements of society. Based on data from BPPD Malang, mention that in 2010-2015 the amount of tax payable notice (SPPT) that has been paid has never reached 100% of the total distributed tax payable notice (SPPT). This proves that the motivation to pay the tax has not been owned by all Taxpayers Land and Building in Malang.

This study aims to determine the effect of tax knowledge and tax officer service on the motivation to pay Land and Building Tax in Malang. This research uses explanatory research type with quantitative approach. The data used in this study is the primary data using questionnaires with a sample of 50 Taxpayers through incidental sampling technique. The results of analysis with multiple linear regression explains that tax knowledge and tax service variable partially or simultaneously have a positive and significant effect on the motivation to pay taxes.

Recommendations that researchers can provide are the Regional Tax Service Board and related financial institutions provide socialization on the ease of payment of non-cash Land and Building Tax so that the realization of revenue can be increased before the maturity date. Next researchers can further expand the scope of the study, such as increasing the number of samples, and adding other independent variables that are expected to provide a more complete and useful research results.

**Keywords: Tax Knowledge, Tax Service, Tax Paying Motivation.**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullohi Wabarakatuh.*

*Alhamdulillahirobbil'alamiin*, puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas nikmat iman, islam, karunia-Nya serta sholawat salam semoga tetap tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Perpajakan terhadap Motivasi Membayar Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Selama proses penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua peneliti yang selalu memberikan limpahan kasih sayang dan do'a yang tak pernah putus untuk peneliti.
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Mochammad Al Musadieg, M.BA, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya.
4. Ibu Saparila Worokinasih, Dr., S.Sos. M.Si, selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.



5. Bapak Drs. Heru Susilo, MA, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan.
7. Seluruh Staf Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah membantu peneliti dalam mengurus segala kebutuhan administrasi.
8. Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang yang memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian serta seluruh staf BPPD Kota Malang atas bantuannya selama kegiatan penelitian berlangsung.
9. Seluruh responden atas kesediaannya untuk mengisi kuesioner karena tanpa bantuan para responden penelitian ini tidak dapat berjalan dengan lancar.
10. Teman-teman Perpajakan Angkatan 2014 yang saling membantu dan sama-sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih atas bantuan dan dukungannya.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan ilmu pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullohi Wabarokatuh.*

Malang, Juni 2018

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kontribusi Penelitian.....	11
E. Sistematika Pembahasan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
A. Tinjauan Empiris.....	13
B. Tinjauan Teoritis.....	17
1. Konsep Pajak .....	17
a. Pengertian Pajak.....	17
b. Fungsi Pajak.....	17
c. Teori Pemungutan Pajak.....	19
d. Sistem Pemungutan Pajak.....	19
2. Konsep Pajak Daerah.....	20
a. Pengertian Pajak Daerah.....	20
b. Jenis-Jenis Pajak Daerah.....	21
3. Konsep Pajak Bumi dan Bangunan.....	21
a. Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan.....	21
b. Objek dan Bukan Objek Pajak Bumi dan Bangunan.....	22
c. Subjek dan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan.....	23
d. Dasar Pengenaan, Tarif dan Cara Perhitungan PBB.....	23
e. Pendataan, Pemungutan, Penetapan dan Pembayaran PBB.....	26
4. Konsep Pengetahuan .....	27
a. Pengertian Pengetahuan.....	27
b. Pengetahuan Perpajakan.....	28
5. Konsep Pelayanan .....	29
a. Pengertian Pelayanan.....	29
b. Pelayanan Perpajakan.....	31
6. Konsep Motivasi .....	32
a. Pengertian Motivasi.....	32
b. Motivasi Membayar Pajak .....	32

C. Hubungan Antar Variabel .....	34
D. Model Konsep dan Hipotesis.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Jenis Penelitian .....	37
B. Lokasi Penelitian .....	37
C. Variabel dan Pengukuran.....	38
D. Populasi dan Sampel.....	44
E. Pengumpulan Data .....	45
1. Jenis dan Sumber Data.....	45
2. Teknik Pengumpulan Data.....	46
F. Uji Instrumen Penelitian .....	46
G. Teknik Analisis Data .....	48
1. Analisis Statistik Deskriptif .....	48
2. Analisis Statistik Inferensial .....	49
a. Uji Asumsi Klasik .....	49
1) Hasil Uji Normalitas.....	49
2) Hasil Uji Multikolonieritas.....	50
3) Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	51
b. Analisis Regresi Linier Berganda .....	52
c. Pengujian Hipotesis.....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	56
1. Profil Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang .....	56
2. Lokasi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.....	56
3. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pelayanan Pajak Daerah .....	57
4. Struktur Organisasi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang .....	58
5. Visi dan Misi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.....	59
B. Penyajian Data .....	60
C. Hasil Penelitian.....	63
1. Analisis Statistik Deskriptif .....	63
2. Analisis Statistik Inferensial .....	77
a. Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
b. Pengujian Hipotesis .....	78
1) Koefisien Determinasi .....	78
2) Uji Signifikansi Parameter (Uji Statistik t) .....	79
3) Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) .....	81
D. Pembahasan.....	82
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	89
B. Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>95</b>

## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.1	Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Malang Tahun 2013-2017 .....	4
1.2	Jumlah SPPT yang sudah terbayar dan belum terbayar Kota Malang Tahun 2010-2015 .....	5
2.1	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu .....	15
3.1	Definisi Operasional Variabel .....	41
3.2	Hasil Uji Validitas .....	47
3.3	Hasil Uji Reliabilitas .....	48
3.4	Hasil Uji Normalitas .....	50
3.5	Hasil Uji Mutikolonieritas .....	51
4.1	Interpretasi Mean Jawaban Responden .....	64
4.2	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel $X_1$ .....	64
4.3	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel $X_2$ .....	69
4.4	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Y .....	72
4.5	Persamaan Regresi .....	77
4.6	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	78
4.7	Hasil Uji t .....	80
4.8	Hasil Uji F .....	81

## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
2.1	Rumus Perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan Terutang.....	26
2.2	Model Konsep .....	35
2.3	Hipotesis .....	36
3.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	51
4.1	Struktur Organisasi BPPD Kota Malang .....	59
4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
4.3	Responden Berdasarkan Tingkatan Usia .....	61
4.4	Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir .....	62
4.5	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	63



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Rangkaian proses pembangunan suatu negara akan terlaksana apabila dana pembangunan yang dibutuhkan tersedia sesuai rencana pembangunan negara. Dana pembangunan tersebut dapat diperoleh dari sumber-sumber penerimaan negara. Penerimaan atau pendapatan negara (*government revenue*) adalah semua penerimaan kas umum (kas pemerintah pusat) atau kas daerah (kas pemerintah daerah) dari berbagai sumber yang sah, menambah ekuitas dana dalam periode tahun anggaran bersangkutan dan menjadi hak pemerintah pusat dan daerah (Rahayu, 2010:222). Pokok sumber penerimaan negara dapat berasal dari pungutan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat, pembiayaan berupa pinjaman dari pihak ketiga, dan pemanfaatan sumber daya alam yang dimiliki dan dikuasai oleh negara (Rahayu, 2010:223).

Sumber penerimaan negara melalui pemanfaatan sumber daya alam tidak akan menjamin kestabilan penerimaan negara karena sifat sumber daya alam yang terbatas dan tidak dapat diperbarui. Kemandirian secara ekonomi tanpa melibatkan secara penuh bantuan dari negara lain menjadi salah satu penilaian dalam menentukan posisi sebuah negara dalam interaksi global (*pajak.go.id*). Apabila suatu negara terus-menerus bergantung kepada negara lain khususnya dalam kegiatan perekonomian maka dikhawatirkan akan timbul ketergantungan yang berkepanjangan sehingga menyebabkan ketidakmandirian dan membebani masyarakat (*kompasiana.com*).



Perwujudan kemandirian suatu negara dapat dilakukan melalui usaha meningkatkan penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak. Pajak adalah salah satu wujud pungutan negara kepada masyarakat yang diatur berdasarkan hukum dan peraturan (Resmi, 2013:2). Pajak adalah salah satu sumber penerimaan negara terbesar dan digunakan untuk membiayai berbagai pengeluaran negara (*bps.go.id*). Berdasarkan lembaga pemungutnya, pajak dikelompokkan menjadi dua jenis yaitu pajak pusat dan pajak daerah (Resmi, 2013:8). Pajak pusat dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya sedangkan pajak daerah dipungut oleh pemerintah daerah baik tingkat provinsi maupun pemerintah daerah tingkat kota atau kabupaten serta digunakan untuk membiayai pengeluaran masing-masing daerah.

Pajak daerah didefinisikan sebagai kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi maupun badan, bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Siahaan, 2016:9). Pajak daerah dibagi menjadi dua jenis yaitu pajak daerah tingkat provinsi dan pajak daerah tingkat kota atau kabupaten karena menyesuaikan dengan bentuk pemerintah daerah di Indonesia yang terbagi menjadi pemerintah daerah provinsi dan pemerintah daerah kabupaten atau kota. Jenis pajak daerah provinsi antara lain Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok. Jenis pajak daerah yang lainnya ialah jenis pajak

daerah kabupaten atau kota yang terdiri dari Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2), dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan atau BPHTB.

Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu jenis pajak daerah tingkat kabupaten atau kota yang melibatkan semua masyarakat Indonesia baik masyarakat dengan tingkat ekonomi menengah ke bawah hingga masyarakat dengan tingkat ekonomi menengah ke atas (Darwin, 2009:1). Pengenaan pajak terhadap bumi dan bangunan dianggap wajar dan sudah sepantasnya karena bumi telah memberikan banyak keuntungan atau manfaat bagi setiap orang yang berpijak di atasnya. Setiap orang yang menikmati manfaat atas bumi dan atau bangunan diwajibkan memberikan sebagian kenikmatan yang didapat kepada negara maupun daerah masing-masing melalui pembayaran pajak bumi dan bangunan (Darwin, 2009:1).

Kota Malang merupakan salah satu bentuk pemerintahan daerah di wilayah Jawa Timur yang telah menerapkan Pajak Bumi dan Bangunan sebagai salah satu jenis penerimaan pajak daerah yang berkontribusi terhadap Penerimaan Asli Daerah. Penerapan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan telah diberlakukan sejak diundangkan dan disahkan oleh Kepala Daerah melalui Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan. Realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Malang dalam kurun waktu lima

tahun berturut-turut selalu mengalami peningkatan sebagaimana dinyatakan dalam tabel berikut.

**Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Malang Tahun 2013- 2017**

No.	Tahun	Target	Realisasi	Capaian (%)
1.	2013	45.651.921.983,30	47.843.891.288,04	104,80
2.	2014	53.869.267.940,29	53.881.514.370,52	100,02
3.	2015	53.869.267.940,29	58.611.552.685,00	108,80
4.	2016	56.869.268.000,00	62.416.413.408,00	109,75
5.	2017	56.869.268.000,00	59.324.193.363,00	104,32

Sumber: *Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, 2018*

Realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Malang mengalami fluktuasi kenaikan dan penurunan dari tahun 2013 hingga tahun 2017. Realisasi penerimaan tahun 2013 sebesar 47.843.891.288,04 dengan capaian realisasi sebesar 104,80%. Tahun 2014, realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Kota Malang meningkat sebesar 53.881.514.370,52 tetapi capaian tersebut justru menurun sebesar 4,78% dari tahun sebelumnya. Capaian realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan mengalami kenaikan sebesar 8,78% pada tahun 2015 dan meningkat sebesar 0,95% pada tahun 2016. Realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan pada tahun 2017 kembali mengalami penurunan sebesar 5,43% dari yang semula diperoleh penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan sebesar 62.416.413.408,00 pada tahun 2016 menjadi hanya sebesar 59.324.193.363,00.

Fluktuasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Malang dalam lima tahun terakhir menandakan bahwa partisipasi masyarakat Kota Malang dalam

membayar pajak belum stabil. Partisipasi masyarakat yang belum stabil didukung melalui data jumlah Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) yang sudah terbayar dan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) yang belum terbayarkan oleh Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kota Malang pada tahun 2010-2015 sebagai berikut.

**Tabel 1.2 Jumlah SPPT yang sudah terbayar dan SPPT yang belum terbayar Kota Malang Tahun 2010-2015**

Tahun	Jumlah SPPT	Jumlah SPPT Sudah Terbayar	Jumlah SPPT Belum Terbayar	Prosentase
2010	244.998	167.010	77.988	68,16%
2011	249.740	171.288	78.452	68,58%
2012	253.126	167.744	85.382	66,26%
2013	254.684	168.324	86.360	66,09%
2014	258.642	171.292	87.350	66,22%
2015	262.025	166.817	95.208	63,66%

Sumber: *Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, 2018*

Berdasarkan data tabel diatas dapat diketahui bahwa total jumlah SPPT yang dibagikan kepada warga Kota Malang diawal tahun 2010 sebanyak 244.998 SPPT, jumlah SPPT yang sudah dibayarkan selama tahun 2010 sebanyak 167.010 SPPT, dan masih terdapat 78.988 SPPT yang belum dibayarkan oleh masyarakat selaku Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kota Malang. Jumlah SPPT yang belum terbayar mengartikan bahwa terdapat tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan pada tahun 2010 dan prosentase jumlah SPPT yang sudah terbayar hanya sebesar 68,16%. Apabila pada tahun 2010 terdapat 78.988 SPPT yang belum terbayar maka hal tersebut juga kembali terulang di tahun 2011. Total jumlah SPPT yang dibagikan kepada warga Kota Malang diawal tahun 2011 sebanyak 253.126 SPPT, jumlah SPPT yang sudah dibayarkan selama tahun 2011 sebanyak 171.288 SPPT, dan masih terdapat 78.452 SPPT yang belum dibayarkan oleh Wajib Pajak.

Jumlah SPPT yang belum terbayar mengartikan bahwa terdapat tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan dengan prosentase SPPT yang sudah terbayar 68,58% meningkat sebesar 0,42% dari tahun sebelumnya.

Apabila di tahun 2010 dan 2011 masih cukup banyak SPPT yang belum dibayarkan oleh Wajib Pajak maka hal tersebut juga kembali terulang di tahun 2012. Total jumlah SPPT yang dibagikan kepada warga Kota Malang diawal tahun 2012 sebanyak 253.126 SPPT, jumlah SPPT yang sudah dibayarkan selama tahun 2012 sebanyak 167.744 SPPT, dan masih terdapat 85.382 SPPT yang belum dibayarkan oleh Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kota Malang. Jumlah SPPT yang belum terbayar mengartikan bahwa terdapat tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan dengan prosentase SPPT yang sudah terbayar 66,26% menurun sebesar 2,32% dari tahun sebelumnya. Awal tahun 2013 telah dibagikan sebanyak 254.684 SPPT, jumlah SPPT yang sudah dibayarkan selama tahun 2013 sebanyak 168.324 SPPT, dan masih terdapat 86.360 SPPT yang belum dibayarkan oleh Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kota Malang. Jumlah SPPT yang belum terbayar mengartikan bahwa terdapat tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan dengan prosentase SPPT yang sudah terbayar 66,09% menurun sebesar 0,17% dari tahun sebelumnya.

Total jumlah SPPT yang dibagikan kepada warga Kota Malang diawal tahun 2014 sebanyak 253258.642 SPPT, jumlah SPPT yang sudah dibayarkan selama tahun 2014 sebanyak 171.292 SPPT, dan masih terdapat 87.350 SPPT yang belum dibayarkan oleh Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kota Malang. Jumlah SPPT yang belum terbayar mengartikan bahwa terdapat tunggakan Pajak

Bumi dan Bangunan dengan prosentase SPPT yang sudah terbayar 66,22% meningkat sebesar 0,13% dari tahun sebelumnya. Total jumlah SPPT yang dibagikan kepada warga Kota Malang diawal tahun 2015 sebanyak 262.025 SPPT, jumlah SPPT yang sudah dibayarkan selama tahun 2012 sebanyak 166.817 SPPT, dan masih terdapat 95.208 SPPT yang belum dibayarkan oleh Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kota Malang. Jumlah SPPT yang belum terbayar mengartikan bahwa terdapat tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan dengan prosentase SPPT yang sudah terbayar 63,66% menurun sebesar 2,56% dari tahun sebelumnya.

Berdasarkan jumlah SPPT yang sudah terbayar pada tahun 2010-2015 dapat disimpulkan bahwa dari tahun ke tahun terjadi fluktuasi pembayaran SPPT oleh Wajib Pajak serta tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan. Tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan ialah jumlah SPPT yang belum dibayar oleh Wajib Pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi membayar pajak belum dimiliki oleh seluruh Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Malang. Berdasarkan data jumlah SPPT yang belum terbayar di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang peneliti melakukan penelitian mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan dan pelayanan perpajakan terhadap motivasi membayar pajak.

Motivasi membayar pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain berasal dari pelayanan perpajakan khususnya pengelolaan administrasi pajak daerah, maupun berasal dari diri sendiri masyarakat wajib pajak dengan tingkat pengetahuan yang belum cukup baik mengenai pajak daerah khususnya Pajak Bumi dan Bangunan. Motivasi membayar pajak dapat distimulus dengan berbagai



upaya seperti diberlakukannya sanksi denda 2% per bulan apabila terlambat membayar Pajak Bumi dan Bangunan, sosialisasi peraturan pajak daerah kepada setiap Wajib Pajak, peningkatan kualitas pelayanan dalam administrasi pajak daerah oleh petugas pajak, dan lain sebagainya.

Keberhasilan pemungutan pajak juga sangat ditentukan oleh kepatuhan sukarela Wajib Pajak dan pengawasan optimal dari aparat pajak atau fiskus (*pajak.go.id*). Kepatuhan sukarela dapat diwujudkan melalui kesadaran dan motivasi Wajib Pajak. Motivasi adalah dorongan atau daya penggerak untuk melakukan pekerjaan tertentu dan mencapai tujuan yang diinginkan (Hasibuan, 2003:95). Motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak akan meningkat apabila terdapat persepsi positif terhadap pajak. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap pajak melalui peningkatan pengetahuan perpajakan dan pelayanan perpajakan terhadap Wajib Pajak (Hardiningsih, 2011:5).

Wajib Pajak yang memiliki tingkat pengetahuan perpajakan yang tinggi akan mengetahui dan memahami bahwa membayar pajak adalah salah satu kewajiban sebagai warga negara dan memenuhi kewajiban perpajakan juga merupakan bagian dari wujud bakti terhadap negara (Resmi, 2013:5). Pengetahuan merupakan hasil tahu dan terjadi setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu (Notoatmodjo, 2007:143). Pengetahuan perpajakan adalah informasi pajak yang dapat digunakan Wajib Pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan menempuh strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban sebagai Wajib Pajak (Carolina dalam

Ilhamsyah, 2016:4). Penelitian Caroko (2015) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap motivasi Wajib Pajak membayar pajak, dengan demikian semakin luas pengetahuan Wajib Pajak tentang perpajakan maka semakin besar pula motivasi Wajib Pajak untuk membayar pajak.

Motivasi membayar pajak juga dipengaruhi oleh pelayanan perpajakan terhadap Wajib Pajak. Penelitian Hardiningsih (2011) menegaskan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Pelayanan adalah usaha-usaha untuk melayani kebutuhan seseorang akan barang dan jasa publik (Rewansyah, 2011:55). Pelayanan perpajakan oleh aparat pajak merupakan produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak sehingga pelayanan pajak dikategorikan sebagai pelayanan publik (Rahayu, 2013:134). Pelayanan yang baik oleh aparat pajak atau fiskus mendorong Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap motivasi Wajib Pajak untuk membayar pajak.

Penelitian ini dilakukan terhadap Wajib Pajak yang terdaftar di Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang merupakan satu-satunya instansi yang berwenang melaksanakan dan mengawasi pemungutan pajak daerah kota Malang. Tujuan dibentuknya Badan Pelayanan Pajak Daerah di kota Malang ialah untuk meningkatkan pendapatan daerah dan mewujudkan serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintah ([bppd.malangkota.go.id](http://bppd.malangkota.go.id)). Tujuan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dalam meningkatkan pendapatan daerah dapat dikatakan memiliki kesesuaian

dengan rancangan penelitian tentang motivasi membayar pajak dalam rangka meningkatkan pendapatan daerah sehingga rancangan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan dan pelayanan perpajakan terhadap motivasi membayar pajak dan dapat menjadi masukan dalam meningkatkan motivasi membayar pajak dan upaya meningkatkan pendapatan daerah. Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Perpajakan terhadap Motivasi Membayar Pajak (Studi pada Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang)”**.

### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan perpajakan dan pelayanan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak?
3. Apakah pelayanan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh secara signifikan pengetahuan perpajakan dan pelayanan perpajakan terhadap motivasi membayar pajak.

2. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh secara signifikan pengetahuan perpajakan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak.
3. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh secara signifikan pelayanan perpajakan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak.

#### **D. Kontribusi Penelitian**

##### **1. Kontribusi Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk kegiatan penelitian yang serupa dalam lingkungan penelitian yang lebih luas di masa depan sekaligus dapat dijadikan bahan informasi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh pengetahuan perpajakan dan pelayanan perpajakan terhadap motivasi membayar pajak.

##### **2. Kontribusi Praktis**

Hasil penelitian ini merupakan penerapan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dan sebagai saran kepada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dalam menentukan strategi untuk meningkatkan motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian baik secara akademis maupun praktis, dan sistematika pembahasan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan landasan teori-teori yang mendukung penelitian. Teori yang telah dijelaskan akan dirumuskan dalam model hipotesis sehingga terbentuk kerangka konseptual yang melandasi penelitian ini.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini.

**BAB IV : PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi responden, analisis data, interpretasi hasil dan analisis terhadap hasil penelitian.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data penelitian serta saran-saran bagi pihak terkait.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Empiris

Penyusunan penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa hasil dari penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu merupakan rujukan peneliti untuk melakukan penelitian ini. Penjelasan singkat dan tabel ringkasan persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sebagai berikut.

##### 1. Hardiningsih (2011)

Penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara”. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dan hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap Wajib Pajak terhadap kesadaran membayar pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak karena  $t_{hitung}$  sebesar  $3,115 > t_{tabel}$  sebesar  $1,9855$ . Variabel pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak karena  $t_{hitung}$  sebesar  $-1,021 < t_{tabel}$  sebesar  $1,9855$ .

Variabel pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak karena hasil uji  $t_{hitung}$  sebesar  $1,614 < t_{tabel}$  sebesar  $1,9855$ . Variabel persepsi efektivitas sistem perpajakan juga tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak karena hasil uji  $t_{hitung}$  sebesar  $1,457 < t_{tabel}$  sebesar  $1,9855$ . Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak karena hasil uji  $t_{hitung}$  sebesar  $3,036 > t_{tabel}$  sebesar  $1,9855$ .



## 2. Caroko (2015)

Penelitian yang dilakukan oleh Caroko berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari”. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak karena  $t_{hitung}$  sebesar  $3,731 > t_{tabel}$  sebesar  $1,985$ . Variabel kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak karena  $t_{hitung}$  sebesar  $2,205 < t_{tabel}$  sebesar  $1,985$ .

Variabel sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak karena hasil uji  $t_{hitung}$  sebesar  $4,045 > t_{tabel}$  sebesar  $1,985$ . Uji simultan menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak karena hasil uji  $F_{hitung}$  sebesar  $34,018 > F_{tabel}$  sebesar  $2,699$ . Dengan demikian variabel terikat motivasi membayar pajak dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel bebas pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak.

## 3. Ilhamsyah (2016)

Penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah berjudul “Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Malang”. Analisis data menggunakan

regresi linier berganda dan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena hasil uji  $t_{hitung}$  sebesar  $2,533 > t_{tabel}$  sebesar 1,985. Variabel kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena  $t_{hitung}$  sebesar  $3,398 < t_{tabel}$  sebesar 1,985.

Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena hasil uji  $t_{hitung}$  sebesar  $3,311 > t_{tabel}$  sebesar 1,985. Variabel sanksi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena hasil uji  $t_{hitung}$  sebesar  $3,078 > t_{tabel}$  sebesar 1,985. Uji simultan menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak karena hasil uji  $F_{hitung}$  sebesar  $19,17 > F_{tabel}$  sebesar 2,47. Dengan demikian variabel terikat kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel bebas pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi pajak.

**Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu**

Nama Peneliti	Persamaan	Perbedaan	Metode Analisis Data
Hardiningsih (2011) dengan judul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sama-sama menggunakan variabel bebas pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus atau kualitas pelayanan</li> <li>2. Sama-sama menggunakan variabel terikat kemauan atau</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel bebas yang digunakan peneliti terdahulu sebanyak 5 variabel sedangkan peneliti hanya menggunakan 2 variabel</li> <li>2. Penelitian terdahulu dilakukan di KPP Pratama Jepara sedangkan peneliti melakukan penelitian</li> </ol>	Regresi Linier Berganda

Pratama Jepara”.	motivasi membayar pajak	di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang 3. Penelitian Hardiningsih dilakukan terhadap WPOP Pekerja Bebas sedangkan peneliti melakukan penelitian terhadap Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kota Malang. 4. Hardiningsih menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode <i>convenience sampling</i> sedangkan peneliti menggunakan <i>sampling insidental</i>	
Caroko (2015) dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak”.	1. Sama-sama menggunakan variabel bebas pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus atau kualitas pelayanan 2. sama-sama menggunakan variabel terikat motivasi membayar pajak 3. Teknik pengambilan sampel sama-sama menggunakan <i>sampling insidental</i>	1. Variabel bebas yang digunakan peneliti terdahulu sebanyak 3 variabel sedangkan peneliti hanya menggunakan 2 variabel. 2. Penelitian terdahulu dilakukan di KPP Pratama Singosari sedangkan peneliti melakukan penelitian di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.	Regresi Linier Berganda
Ilhamsyah (2016) dengan judul “Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas	1. Sama-sama menggunakan variabel bebas pelayanan fiskus atau kualitas pelayanan. 2. Teknik pengambilan sampel sama-sama menggunakan <i>sampling insidental</i>	1. Variabel bebas yang digunakan peneliti terdahulu sebanyak 5 variabel sedangkan peneliti hanya menggunakan 2 variabel. 2. Penelitian terdahulu dilakukan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor sedangkan	Regresi Linier Berganda

Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Malang”		peneliti melakukan penelitian terhadap motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak.	
---	--	---	--

Sumber: Diolah Peneliti, 2018.

## B. Tinjauan Teoritis

### 1. Konsep Pajak

#### a. Pengertian Pajak

Pajak dalam istilah asing sering disebut dengan *tax* (Inggris). Pengertian pajak yang dikemukakan beberapa ahli perpajakan adalah sebagai berikut:

“Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian kekayaan ke kas negara yang disebabkan oleh suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum” (Djajadiningrat dalam Resmi, 2013:1).

Pajak menurut Feldmann dalam Resmi (2013:2) adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum. Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Soemitro dalam Rahayu (2010:41), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikulir ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal, yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk

membiayai pengeluaran umum. Berdasarkan definisi para ahli di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Pajak dipungut berdasarkan kekuatan undang-undang.
2. Pembayaran pajak oleh rakyat tidak mendapat timbal balik secara langsung.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah misalnya pembiayaan pengadaan fasilitas publik.

#### **b. Fungsi Pajak**

Kata fungsi bermakna jabatan, faal, besaran, dan kegunaan suatu hal. Pengertian yang sesuai dengan fungsi perpajakan ialah kata kegunaan. Pajak memiliki peranan penting dalam pelaksanaan pemerintahan karena pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara untuk membiayai berbagai pengeluaran pemerintah khususnya pengeluaran pembangunan. Menurut Rahayu (2010:42) pajak memiliki beberapa fungsi yaitu:

1. Fungsi *Budgetair*, yaitu pajak digunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku. Fungsi *budgetair* dikatakan sebagai fungsi utama karena berdasarkan fungsi ini, pemerintah yang membutuhkan dana untuk membiayai berbagai kepentingan, memungut pajak dari penduduknya.
2. Fungsi *Regulerend* atau fungsi mengatur disebut juga fungsi tambahan, yaitu pajak digunakan pemerintah sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu serta sebagai pelengkap dari fungsi utama pajak, yaitu fungsi *budgetair*. Contoh penerapan pajak berdasarkan fungsi *regulerend* antara lain tarif pajak ekspor



sebesar 0% dimaksudkan agar para pengusaha terdorong mengeksport hasil produksinya di pasar dunia sehingga dapat memperbesar devisa negara (Resmi, 2013:3).

### **c. Teori Pemungutan Pajak**

Beberapa teori yang mendukung hak negara untuk memungut pajak dari rakyatnya antara lain (Resmi, 2013:5):

#### **1. Teori Asuransi**

Teori ini menyatakan bahwa negara bertugas melindungi orang dan segala kepentingannya, meliputi keselamatan dan keamanan jiwa, dan juga harta bendanya. Seperti halnya dalam perjanjian asuransi, untuk melindungi orang dan kepentingan tersebut diperlukan pembayaran premi. Dalam hubungan negara dengan rakyatnya, pajak inilah dianggap sebagai premi tersebut yang sewaktu-waktu harus dibayar oleh masing-masing individu.

#### **2. Teori Gaya Pikul**

Teori ini menyatakan bahwa dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada jasa-jasa yang diberikan negara kepada warganya, Untuk kepentingan tersebut diperlukan biaya-biaya yang harus dipikul oleh segenap orang yang menikmati perlindungan itu, yaitu dalam bentuk pajak. Teori ini menekankan pada asas keadilan, bahwasanya pajak haruslah sama beratnya untuk setiap orang. Pajak harus dibayar menurut gaya pikul seseorang. Gaya pikul seseorang dapat diukur berdasarkan besarnya penghasilan dengan memperhitungkan pengeluaran atau pembelanjaan seseorang.

#### **3. Teori Kewajiban Pajak Mutlak (Teori Bakti)**

Paham ini mengajarkan karena sifat suatu negara maka timbullah hak mutlak untuk memungut pajak. Orang-orang tidaklah berdiri sendiri, dengan tidak adanya persekutuan tidak akan ada individu. Oleh karena itu, persekutuan (yang menjelma menjadi negara) berhak atas satu dan yang lain. Akhirnya setiap orang menyadari bahwa menjadi suatu kewajiban mutlak untuk membuktikan tanda baktinya terhadap negara dalam bentuk pembayaran pajak.

#### **4. Teori Asas Gaya Beli**

Teori ini tidak mempersoalkan asal mula negara memungut pajak, melainkan hanya melihat pada efeknya, dan memandang efek yang baik itu sebagai dasar keadilannya. Menurut teori ini, fungsi pemungutan pajak disamakan dengan pompa, yaitu mengambil gaya beli dari rumah tangga dalam masyarakat untuk rumah tangga negara, dan kemudian menyalurkannya kembali ke masyarakat dengan maksud untuk memelihara hidup masyarakat dan untuk membawanya ke arah tertentu. Teori ini mengajarkan bahwa penyelenggaraan kepentingan masyarakat inilah yang dapat dianggap sebagai dasar keadilan pemungutan pajak.

### **d. Sistem Pemungutan Pajak**

Menurut Resmi (2013:11) dalam memungut pajak dikenal beberapa sistem pemungutan pajak, yaitu:



### 1. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak terutang setiap tahunnya sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparatur perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparatur perpajakan (peran dominan ada pada paratur perpajakan).

### 2. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan Wajib Pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk:

- a) Menghitung sendiri pajak yang terutang
- b) Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang
- c) Membayar sendiri pajak yang terutang
- d) Melaporkan sendiri pajak yang terutang
- e) Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang

Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada Wajib Pajak sendiri (peranan dominan ada pada Wajib Pajak).

### 3. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong dan memungut pajak, menyetor, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk.

## 2. **Konsep Pajak Daerah**

### a. **Pengertian Pajak Daerah**

Menurut Darwin (2009:99), Pajak daerah secara umum adalah pajak yang dipungut berdasarkan peraturan pajak yang ditetapkan oleh daerah untuk kepentingan pembiayaan rumah tangganya sebagai badan hukum publik. Pajak daerah adalah pajak yang dipungut daerah berdasarkan peraturan pajak dan ditetapkan oleh daerah untuk kepentingan pembiayaan rumah tangga pemerintah daerah.

Pajak daerah dipungut oleh daerah berdasarkan kekuatan hukum peraturan daerah, sifat pemungutannya dapat dipaksakan kepada masyarakat yang wajib membayar, dan terbatas di dalam wilayah administratif yang dikuasai. Hasil pungutan pajak daerah dipergunakan untuk membiayai urusan rumah tangga daerah atau untuk membiayai pengeluaran daerah.

#### **b. Jenis-Jenis Pajak Daerah**

Pajak daerah dibedakan menjadi dua jenis dan tarif untuk tiap-tiap jenis pajak daerah ditetapkan paling tinggi, yaitu pajak provinsi dan pajak kota atau kabupaten.

Jenis Pajak Daerah provinsi yaitu:

1. Pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air
2. Bea balik nama kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air
3. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor
4. Pajak pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah dan air permukaan
5. Pajak Rokok

Jenis pajak kota atau kabupaten yaitu:

1. Pajak hotel
2. Pajak restoran
3. Pajak hiburan
4. Pajak reklame
5. Pajak penerangan jalan
6. Pajak mineral bukan logam dan batuan
7. Pajak parkir
8. Pajak air tanah
9. Pajak sarang burung walet
10. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan
11. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)

### **3. Konsep Pajak Bumi dan Bangunan**

#### **a. Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan**

Menurut Siahaan (2016:553) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Perdesaan dan Perkotaan adalah pajak atas bumi dan atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan

atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Bumi adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman serta laut wilayah kabupaten atau kota. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan atau perairan pedalaman dan atau laut.

### **b. Objek dan Bukan Objek Pajak Bumi dan Bangunan**

Menurut Siahaan (2016:556), dalam pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, termasuk dalam pengertian bangunan yang menjadi objek pajak adalah:

1. Jalan lingkungan yang terletak dalam satu kompleks bangunan seperti hotel, pabrik, dan emplasemennya, yang merupakan satu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut.
2. Jalan tol
3. Kolam renang
4. Pagar mewah tempat olahraga
5. Galangan kapal, dermaga
6. Taman mewah
7. Tempat penampungan/ kilang minyak, air dan gas, pipa minyak
8. Menara

Penggunaan kata dan atau berarti ada tiga kemungkinan objek pajak, yaitu bumi saja, bangunan saja, serta bumi dan bangunan. Objek pajak yang berupa bumi saja dapat dengan mudah ditemui seperti tanah kosong, sawah, ladang, kebun, dan objek sejenis lainnya. Objek pajak yang berupa bumi dan bangunan juga dapat dengan mudah ditemui misalnya rumah yang berdiri di atas sebidang tanah yang dimiliki oleh seseorang, bangunan gedung beserta tanah tempat bangunan berdiri, dan objek sejenis lainnya. Selain itu terdapat beberapa objek yang dikecualikan dari pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan yaitu:

1. Digunakan oleh pemerintah pusat dan daerah untuk penyelenggaraan pemerintah
2. Digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum di bidang sosial, ibadah, kesehatan, pendidikan, kebudayaan nasional, yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan
3. Digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala, dan atau yang sejenis dengan itu
4. Merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, taman penggembalaan yang dikuasai oleh desa, dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak.
5. Digunakan oleh perwakilan diplomatik dan konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik
6. Digunakan oleh badan atau perwakilan lembaga internasional yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Keuangan

#### **c. Subjek dan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan**

Menurut Darwin (2009:8), Subjek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata mempunyai hak atas suatu bumi dan atau memperoleh manfaat atas bumi, dan atau memiliki, menguasai, dan atau memperoleh manfaat atas bangunan. Pengertian secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi dibuktikan dengan adanya suatu hak atas bumi berupa sertifikat. Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi dan atau memperoleh manfaat atas bumi, dan atau memiliki, menguasai, dan atau memperoleh manfaat atas bangunan sehingga Subjek pajak dan Wajib Pajak berada pada diri orang yang sama.

#### **d. Dasar Pengenaan, Tarif, dan Cara Perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan**

Dasar pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan adalah Nilai Jual Objek Pajak (NJOP). Nilai Jual Objek Pajak adalah harga rata-rata yang diperoleh dari

transaksi jual beli yang terjadi secara wajar, dan bilamana tidak terdapat transaksi jual beli, Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) ditentukan melalui perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis, atau nilai perolehan baru, atau Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) pengganti. Penjelasan mengenai metode menentukan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) adalah sebagai berikut:

1. Perbandingan harga dengan objek lain yang sejenis adalah suatu pendekatan atau metode penentuan nilai jual suatu objek pajak dengan cara membandingkan dengan objek pajak lain yang sejenis yang berdekatan, dan fungsinya sama dan telah diketahui harga jualnya.
2. Nilai perolehan baru yaitu suatu pendekatan atau metode penentuan nilai jual suatu objek pajak dengan cara menghitung seluruh biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh objek tersebut pada saat penilaian dilakukan, yang dikurangi dengan penyusutan berdasarkan kondisi fisik objek tersebut.
3. Nilai jual pengganti yaitu suatu pendekatan atau metode penentuan nilai jual suatu objek pajak yang berdasarkan pada hasil produksi objek tersebut.

Selain Nilai Jual Objek Pajak (NJOP), terdapat unsur lain dalam menentukan jumlah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan yang harus dibayar oleh setiap Wajib Pajak yaitu Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP). Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) merupakan suatu batas Nilai Jual Objek Pajak dimana Wajib Pajak tidak terutang pajak. Apabila seorang Wajib Pajak memiliki objek pajak yang nilainya di bawah Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP), maka Wajib Pajak tersebut dibebaskan dari pembayaran pajak. Apabila Wajib Pajak memiliki objek pajak yang nilainya melebihi Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP), maka perhitungan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) sebagai dasar perhitungan pajak terutang dilakukan dengan terlebih dahulu mengurangi Nilai Jual Objek Pajak

(NJOP) dengan Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP). Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 77 ayat 4, besarnya Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) ditetapkan paling rendah sebesar sepuluh juta rupiah untuk setiap Wajib Pajak. Hal ini berarti setiap daerah diberi keleluasaan untuk menetapkan besaran Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) yang dipandang sesuai dengan kondisi daerahnya masing-masing.

Unsur lain dalam menetapkan besarnya Pajak Bumi dan Bangunan ialah tarif. Tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan ditetapkan paling tinggi sebesar 0,3% (nol koma tiga persen) dan ditetapkan dengan peraturan daerah kabupaten atau kota yang bersangkutan. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan keleluasaan kepada pemerintah kabupaten atau kota untuk menetapkan tarif pajak yang dipandang sesuai dengan kondisi masing-masing daerah kabupaten atau kota.

Apabila unsur-unsur dalam menetapkan besarnya Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan telah dipenuhi maka besaran pokok Pajak Bumi dan Bangunan yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak setelah dikurangi Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP). Nilai jual untuk bangunan sebelum diterapkan tarif pajak dikurangi terlebih dahulu dengan Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP) masing-masing daerah. Pajak yang terutang merupakan Pajak Bumi dan Bangunan yang harus dibayar oleh Wajib Pajak dalam tahun pajak menurut ketentuan Peraturan Daerah yang ditetapkan oleh pemerintah daerah kabupaten



atau kota setempat. Berikut ini adalah rumus perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan yang terutang oleh setiap Wajib Pajak (Siahaan, 2016:562).

**Gambar 2.1 Rumus Perhitungan Pajak Bumi dan Bangunan Terutang**

$$\begin{aligned} \text{Pajak Terutang} &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak} \\ &= \text{Tarif Pajak} \times (\text{NJOP-NJOPTKP}) \\ &= \text{Tarif Pajak} \times [(\text{NJOP Bumi} + \text{NJOP Bangunan}) - \text{NJOPTKP}] \end{aligned}$$

Sumber: Siahaan, Marihot P. 2016. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*.

**e. Pendataan, Pemungutan, Penetapan, dan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan**

Pendataan dilakukan dengan menggunakan Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP). Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) adalah surat yang digunakan oleh Wajib Pajak untuk melaporkan data subjek dan objek Pajak Bumi dan Bangunan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah. Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) harus diisi dengan jelas, benar, lengkap serta ditandatangani dan disampaikan kepada kepala daerah yang wilayah kerjanya meliputi letak objek pajak, selambat-lambatnya tiga puluh hari kerja setelah tanggal diterimanya Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) oleh subjek pajak. Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan tidak dapat diborongkan maksudnya bahwa seluruh proses kegiatan pemungutan pajak tidak dapat diserahkan kepada pihak ketiga. Kegiatan yang tidak dapat dikerjasamakan dengan pihak ketiga adalah kegiatan penghitungan besarnya pajak yang terutang, pengawasan penyeteroran pajak dan penagihan pajak.

Penetapan Pajak Bumi dan Bangunan oleh kepala daerah (*official assessment*) karena apabila menerapkan sistem *self assessment* Wajib Pajak akan kesulitan dan

tidak mudah untuk menentukan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) bumi dan bangunan sebagai dasar pengenaan pajak. Penetapan pajak oleh kepala daerah diwujudkan dalam bentuk penerbitan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang atau Surat Ketetapan Pajak Daerah sebagai sarana untuk menagih besarnya pajak terutang. Penerbitan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) oleh kepala daerah tersebut selanjutnya akan didistribusikan kepada masing-masing Wajib Pajak melalui perwakilan pejabat berwenang di setiap kecamatan, kelurahan atau desa, maupun disampaikan langsung kepada Wajib Pajak.

Pajak Bumi dan Bangunan yang terutang dilunasi dalam jangka waktu yang ditentukan dalam peraturan daerah. Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan yang terutang dilakukan ke kas daerah, bank, atau tempat lain yang ditunjuk oleh bupati atau walikota sesuai waktu yang ditentukan dalam Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) atau Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD). Pembayaran pajak dilakukan dengan menggunakan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD). Pembayaran harus dilakukan sekaligus atau lunas.

#### **4. Konsep Pengetahuan**

##### **a. Pengertian Pengetahuan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (*kbbi.web.id*), Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal. Notoatmodjo (2007:143) mengemukakan bahwa Pengetahuan adalah hasil tahu dan terjadi setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui pancaindera manusia seperti indera penglihatan, pendengaran, rasa,

dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga. Menurut Notoatmodjo (2007:145) tingkat pengetahuan terdiri dari:

1. Tahu diartikan mengingat suatu materi yang telah dipelajari sebelumnya. Tahu merupakan tingkat pengetahuan yang paling rendah sehingga termasuk dalam pengetahuan tingkat ini adalah mengingat kembali terhadap sesuatu yang spesifik dari seluruh bahan yang dipelajari atau rangsangan yang telah diterima. Kata kerja untuk mengukur bahwa orang tahu tentang apa yang dipelajari antara lain: menyebutkan, menguraikan, mendefinisikan, menyatakan, dan sebagainya.
2. Memahami diartikan sebagai suatu kemampuan menjelaskan secara benar objek yang diketahui dan dapat menginterpretasi materi tersebut secara benar. Orang yang telah paham terhadap objek atau materi harus dapat menjelaskan, menyebutkan contoh, menyimpulkan, meramalkan, dan sebagainya terhadap objek yang dipelajari.
3. Aplikasi diartikan sebagai suatu kemampuan untuk menggunakan materi yang dipelajari pada situasi dan kondisi riil (sebenarnya). Aplikasi di sini dapat diartikan penggunaan hukum-hukum, rumus, metode, prinsip dan sebagainya dalam konteks atau situasi yang lain. Misalnya dapat menggunakan rumus statistik dalam perhitungan-perhitungan hasil penelitian dan dapat menggunakan prinsip siklus pemecahan masalah dalam pemecahan masalah dari kasus yang diberikan.
4. Analisis adalah suatu kemampuan untuk menjabarkan materi atau objek ke dalam komponen-komponen, tetapi masih dalam suatu struktur organisasi tersebut, dan masih ada kaitannya satu sama lain. Kemampuan ini dapat dilihat dari penggunaan kata-kata kerja seperti dapat menggambarkan, membedakan, mengelompokkan, dan sebagainya
5. Sintesis menunjuk pada suatu kemampuan untuk meletakkan atau menghubungkan bagian-bagian dalam suatu bentuk keseluruhan yang baru. Sintesis dapat diartikan pula sebagai kemampuan menyusun formulasi baru dari formulasi-formulasi yang ada. Misalnya dapat menyusun, merencanakan, meringkaskan, menyesuaikan, dan sebagainya terhadap suatu teori yang telah ada.
6. Evaluasi berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu materi atau objek. Penilaian-penilaian itu berdasarkan kriteria yang ditentukan sendiri atau menggunakan kriteria yang telah ada.

### **b. Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan perpajakan adalah informasi yang menjadi dasar bagi Wajib Pajak untuk bertindak, mengatur strategi perpajakan, dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajiban sebagai Wajib Pajak sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan (Carolina dalam Ilhamsyah, 2016:4). Hardiningsih (2011) menyatakan bahwa Pengetahuan perpajakan adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang

Wajib Pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Menurut Fallan dalam Rahayu (2010:141) menyatakan bahwa:

“Pentingnya aspek perpajakan bagi Wajib Pajak sangat memengaruhi sikap Wajib Pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil. Kesadaran Wajib Pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik secara formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak. Dengan penyuluhan perpajakan secara intensif dan kontinyu akan meningkatkan pemahaman Wajib Pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional”.

Dengan demikian konsep pengetahuan perpajakan ialah pengetahuan Wajib Pajak yang meliputi Pengetahuan tentang pengertian pajak dan fungsi pajak, Pengetahuan tentang teori pajak, dan Pengetahuan tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagai salah satu pajak daerah. Beberapa konsep pengetahuan Wajib Pajak tersebut dapat dijadikan dasar bagi Wajib Pajak untuk bertindak, mengatur strategi perpajakan, dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajiban sebagai Wajib Pajak sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan.

## **5. Konsep Pelayanan**

### **a. Pengertian Pelayanan**

Kata pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (*kbbi.web.id*). Rewansyah (2011:53) mendefinisikan pelayanan sebagai berikut.

“Pelayanan mengandung dua arti sebagai jasa (komoditi dalam arti luas) dan sebagai seni (cara). Komoditi dalam arti luas meliputi komoditi yang diperjualbelikan di pasar (layanan publik, dengan tarif semurah mungkin dan dapat diprivatisasikan) maupun yang tidak diperjualbelikan (layanan *civil*, layanan *no price*). Pelayanan sebagai seni ialah upaya aparatur pemerintah untuk mengefektifkan kegiatan atau pelayanannya sesuai dengan kondisi orang, makhluk, atau lingkungan yang dilayani, yang bagaimanapun keadaannya”.

Pelayanan diartikan sebagai usaha-usaha untuk melayani kebutuhan seseorang akan barang dan jasa publik. Kebutuhan akan barang dan jasa publik, berdasarkan sifatnya dibagi menjadi kebutuhan yang bersifat publik dan bersifat privat. Tolok ukur yang dapat digunakan untuk membedakan kedua golongan kebutuhan ialah *exclusion* dan *consumption*. Layanan bersifat publik dapat dinikmati oleh seluruh pengguna layanan sedangkan layanan privat hanya dapat dinikmati oleh pemiliknya atau orang tertentu saja (Rewansyah, 2011:55).

Menurut Sirajuddin, dkk (2012:11) mengemukakan bahwa pelayanan publik memiliki aspek yang “multi-dimensi”. Penjelasan pelayanan publik dengan berbagai aspek multidimensi adalah sebagai berikut.

“Pelayanan publik dalam perpektif ekonomi adalah semua bentuk pengadaan barang dan jasa oleh pemerintah (sektor publik yang diperlukan oleh warga negara sebagai konsumen). Pelayanan publik dari sudut pandang politik merupakan refleksi dari pelayanan negara dalam melayani warga negaranya berdasarkan kontrak sosial pembentukan negara oleh elemen-elemen warga negara. Pelayanan publik dari segi sosial budaya didefinisikan sebagai sarana pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat demi mencapai kesejahteraan, dalam pelaksanaannya kental akan nilai-nilai, sistem kepercayaan, dan bahkan unsur religi yang merupakan refleksi dari kebudayaan dan kearifan lokal masyarakat. Perspektif hukum memandang pelayanan publik sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduknya atas suatu pelayanan”.

#### **b. Kualitas Pelayanan Publik**

Rewansyah (2011:77-79) dalam bukunya yang berjudul “Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik” menjelaskan bahwa untuk mengukur kualitas jasa atau



pelayanan publik, digunakan konsep dimensi kualitas jasa pelayanan yang dirumuskan oleh Kotler (1994:561), dengan penjelasan sebagai berikut:

1. *Reliability* atau kehandalan, meliputi kemampuan untuk memberikan secara cepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen. Kompetensi teknis berhubungan dengan bagaimana cara petugas mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam hal dapat dipertanggungjawabkan atau diandalkan (*dependability*), ketepatan (*accuracy*), ketahanan uji (*reliability*), dan konsistensi (*consistency*).
2. *Responsiveness* (ketanggapan atau kepekaan), yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat atau tanggap, efektif, dan efisien. Pelayanan yang efisien akan memberikan perhatian yang optimal untuk memaksimalkan pelayanan kepada konsumen.
3. *Assurance* (kepastian, jaminan keamanan), yaitu pengetahuan atau wawasan dan kemampuan pemberi layanan untuk menimbulkan keyakinan dan jaminan keamanan konsumen atau pengguna jasa pelayanan. Kepastian pelayanan mencakup kepastian biaya, kejelasan informasi pelayanan, dan ketepatan waktu pelayanan.
4. *Emphaty* (kepedulian, empati), yaitu kemauan memberikan pelayanan melalui pendekatan *personal relation*, memberikan perlindungan serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen atau pengguna jasa pelayanan.
5. *Tangibles* (nyata terasa, berwujud), yaitu penampilan para pegawai, tampilan dan kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan serta penampilan peralatan atau perlengkapanyang menunjang pelayanan.

### c. Pelayanan Perpajakan

Menurut Rahayu (2010:134), pelayanan fiskus atau pelayanan perpajakan adalah termasuk pelayanan publik karena dilaksanakan oleh pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang, dan tidak berorientasi pada laba. Pelayanan pajak merupakan produk pelayanan instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak. Wajib Pajak sebagai pihak yang dilayani oleh institusi Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya untuk kepentingan negara dan dapat menentukan tingkat pelayanan



publik yang diberikan oleh instansi memiliki hak-hak yang harus diperhatikan yaitu (Rahayu, 2010:135):

- a. Diperlakukan dengan manusiawi, sopan, jujur, dan hormat
- b. Mendapatkan jawaban atas permintaan Wajib Pajak dengan cermat dan pasti
- c. Mendapat pelayanan yang tepat waktu
- d. Berhak mengeluhkan pelayanan yang buruk atau tidak memuaskan.

## **6. Konsep Motivasi**

### **a. Pengertian Motivasi**

Motivasi berasal dari kata latin "*movere*" yang berarti dorongan atau menggerakkan. Menurut Hasibuan (2003:95), motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi didefinisikan oleh kebanyakan para ahli adalah sebagai apa pun yang memberikan tujuan, intensitas, dan kegigihan pada perilaku (Hughes, et al, 2015:310). Motivasi dapat disimpulkan sebagai suatu keadaan atau kondisi yang mendorong atau menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu atau kegiatan sehingga dapat mencapai tujuan.

### **b. Motivasi Membayar Pajak**

Menurut Hardiningsih (2011:5), kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak akan meningkat apabila dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Cara untuk memberikan persepsi positif terhadap pajak dapat dilakukan dengan peningkatan pengetahuan perpajakan dan meningkatkan kualitas pelayanan aparat pajak atau fiskus. Jika Wajib Pajak memiliki pengetahuan

perpajakan yang tinggi maka Wajib Pajak tahu bahwa membayar pajak adalah salah satu bentuk kewajiban terhadap negara. Pengetahuan perpajakan tentang sanksi pajak terhadap Wajib Pajak yang melanggar peraturan perpajakan juga dapat menggerakkan motivasi Wajib Pajak untuk membayar pajak. Pemberian kualitas pelayanan yang baik akan membantu proses dan penyelesaian pembayaran pajak dan diharapkan dapat memberikan persepsi positif terhadap pajak.

Menurut Maulida dalam Caroko (2015:3), motivasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak merupakan sesuatu yang timbul dari benak Wajib Pajak untuk selalu memenuhi kewajiban perpajakan secara teratur dan tanpa terbesit sedikitpun dalam benak mereka untuk melakukan kecurangan dalam aktivitas perpajakannya. Berdasarkan teori mengenai motivasi di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi membayar pajak adalah daya dorong yang ada pada diri Wajib Pajak secara eksternal maupun internal untuk melaksanakan kewajiban perpajakan seperti membayarkan pajak terutang kepada negara.

Motivasi merupakan penyebab perilaku yang pada dasarnya berorientasi pada tujuan. Perilaku disebabkan atau dipengaruhi oleh upaya manusia untuk mencapai suatu kondisi hidup tertentu agar dapat mencapai tujuan tertentu. Menurut Suryabrata (2012:72-73), motivasi dibedakan menjadi 2 (dua) jenis yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik adalah motif motif yang akan menjadi aktif atau berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar seperti sukarela membayar pajak, kewajiban warga negara, dan pengabdian kepada negara. Sedangkan motivasi ekstrinsik merupakan motif yang menjadi aktif karena adanya

rangsangan dari luar seperti adanya fasilitas publik yang memadai, pengentasan kemiskinan, transparansi pemerintah, dan mengerti manfaat membayar pajak.

### **C. Hubungan Antar Variabel**

#### **1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak**

Pengetahuan perpajakan 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 di bidang perpajakan (Carolina dalam Ilhamsyah, 2016:4). Hardiningsih (2011) menyatakan bahwa Pengetahuan perpajakan adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang Wajib Pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Penelitian Caroko (2015) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak.

#### **2. Pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak**

Menurut Rahayu (2010:134), pelayanan fiskus atau pelayanan perpajakan adalah termasuk pelayanan publik karena dilaksanakan oleh pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang, dan tidak berorientasi pada laba. Tingkat pelayanan publik oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah harus diperhatikan beberapa hal yaitu Wajib Pajak diperlakukan dengan manusiawi, sopan, jujur, dan hormat, mendapatkan jawaban atas permintaan Wajib Pajak dengan cermat dan pasti, mendapat pelayanan yang

tepat waktu, dan berhak mengeluhkan pelayanan yang buruk atau tidak memuaskan (Rahayu, 2010:135). Penelitian Hardiningsih (2011) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

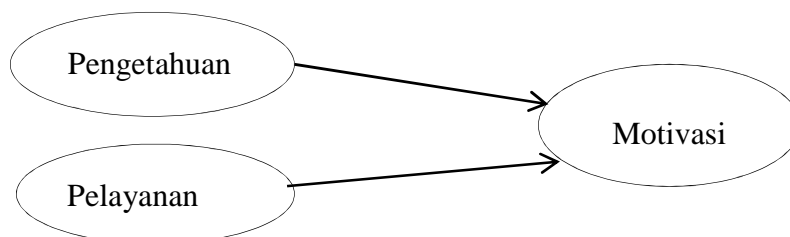
### 3. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Perpajakan terhadap Motivasi Membayar Pajak

Pengetahuan perpajakan yang dimiliki Wajib Pajak dapat memberikan persepsi positif terhadap pajak sehingga Wajib Pajak akan memiliki motivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya karena telah mengetahui cara untuk melaksanakan kewajiban sesuai peraturan. Kualitas pelayanan perpajakan akan sangat membantu Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### D. Model Konsep dan Hipotesis

##### 1. Model Konsep

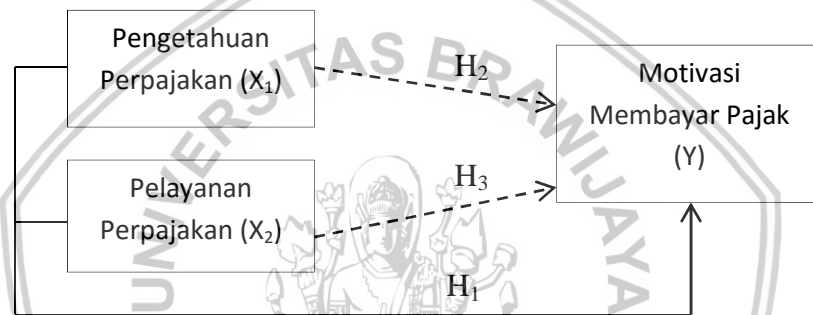
Suatu penelitian model konsepsi dapat menggambarkan fenomena dengan jelas dan mudah dimengerti. Teori adalah seperangkat konsep yang berfungsi melihat fenomena secara sistematis sehingga berguna menjelaskan fenomena (Sugiyono, 2017:52). Penelitian ini menggunakan dua faktor yang mempengaruhi motivasi membayar pajak yaitu pengetahuan dan pelayanan. Penjelasan tersebut dibuat model konsep sebagai berikut.



**Gambar 2.2 Model Konsep**  
Sumber: diolah peneliti, 2018

## 2. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017:63), hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.



**Gambar 2.3 Hipotesis**

Sumber: *Diolah Peneliti*, 2018

Keterangan :

- > = Berpengaruh secara simultan
- - - - -> = Berpengaruh secara parsial

- a. Hipotesis pertama ( $H_1$ ): Diduga variabel pengetahuan perpajakan dan pelayanan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi membayar pajak.
- b. Hipotesis kedua ( $H_2$ ): Diduga terdapat pengaruh secara signifikan variabel pengetahuan perpajakan terhadap motivasi membayar pajak.
- c. Hipotesis ketiga ( $H_3$ ): Diduga variabel pelayanan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi membayar pajak.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penjelasan (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:11), “penelitian penjelasan adalah penelitian yang menjelaskan hubungan sebab akibat (kausal), sehingga dalam penelitiannya ada variabel independen dan dependen”. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, data penelitian berupa angka-angka, dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2017:7).

Penelitian penjelasan adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel yang mempengaruhi hipotesis. Alasan peneliti memilih menggunakan jenis penelitian penjelasan adalah untuk melakukan uji terhadap hipotesis yang telah diajukan. Pengujian hipotesis tersebut diharapkan dapat menjelaskan hubungan dan pengaruh antara variabel bebas (independen) yaitu pengetahuan perpajakan dan pelayanan perpajakan terhadap variabel terikat (dependen) yaitu motivasi membayar pajak Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kota Malang.

#### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah lokasi dimana peneliti melakukan penelitian. Peneliti memilih lokasi penelitian di Kota Malang. Situs penelitian ialah Badan Pelayanan



Pajak Daerah (BPPD) Kota Malang yang beralamat di Perkantoran Terpadu Gedung B *First Floor* Jalan Mayjend Sungkono, Kelurahan Arjowinangun, Kecamatan Kedungkandang, Kota Malang. Alasan pemilihan situs penelitian ialah Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang merupakan satu-satunya lembaga yang menangani seluruh prosedur administrasi penerimaan daerah di Kota Malang termasuk Pajak Bumi dan Bangunan. Selain itu berdasarkan jumlah SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) yang sudah terbayar pada tahun 2010-2015 dapat disimpulkan bahwa dari tahun ke tahun terjadi fluktuasi pembayaran SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) oleh Wajib Pajak serta tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan. Tunggakan Pajak Bumi dan Bangunan ialah jumlah SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) yang belum dibayar oleh Wajib Pajak sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi membayar pajak belum dimiliki oleh seluruh Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Malang.

### C. Variabel dan Pengukuran

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja, ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:38). Variabel pada penelitian ini terdiri dari variabel bebas yaitu pengetahuan perpajakan ( $X_1$ ) dan pelayanan perpajakan ( $X_2$ ) serta variabel terikat yaitu motivasi membayar pajak ( $Y$ ). Menurut Sugiyono (2017:39), “Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya variabel

terikat sedangkan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”.

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan suatu operasional atau gambaran yang diperlukan untuk mengukur suatu variabel (Mustafa, 2013:40). Agar suatu penelitian dapat berjalan baik diperlukan variabel yang mendukung konsep yang telah ada untuk membatasi secara jelas suatu penelitian. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan adalah hasil tahu dan terjadi setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Pengetahuan perpajakan adalah informasi yang diketahui dan dipahami oleh Wajib Pajak sehingga dapat memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai peraturan perpajakan yang berlaku. Pengetahuan perpajakan juga dapat diartikan sebagai informasi yang menjadi dasar bagi Wajib Pajak untuk bertindak, mengatur strategi perpajakan, dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajiban sebagai Wajib Pajak sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan. Konsep pengetahuan perpajakan yaitu Wajib Pajak harus mengetahui beberapa hal mengenai pajak meliputi pengetahuan tentang pengertian pajak dan fungsi pajak, pengetahuan tentang teori pajak, dan Pengetahuan tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagai salah satu pajak daerah.

## 2. Pelayanan Perpajakan

Pelayanan diartikan sebagai usaha-usaha untuk melayani kebutuhan seseorang akan barang dan jasa publik. Pelayanan perpajakan adalah termasuk pelayanan publik karena dilaksanakan oleh pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang, dan tidak berorientasi pada laba. Konsep dimensi kualitas jasa pelayanan untuk mengukur kualitas jasa atau pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. *Reliability* atau kehandalan, meliputi kemampuan untuk memberikan secara cepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen dalam hal ini ialah Wajib Pajak.
- b. *Responsiveness* (ketanggapan atau kepekaan), yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat atau tanggap, efektif, dan efisien.
- c. *Assurance* (kepastian, jaminan keamanan), yaitu pengetahuan atau wawasan dan kemampuan pemberi layanan untuk menimbulkan keyakinan dan jaminan keamanan konsumen atau pengguna jasa pelayanan.
- d. *Empathy* (kepedulian, empati), yaitu kemauan memberikan pelayanan melalui pendekatan *personal relation*, memberikan perlindungan serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen atau pengguna jasa pelayanan.
- e. *Tangibles* (nyata terasa, berwujud), yaitu penampilan para pegawai, tampilan dan kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan serta penampilan peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

## 3. Motivasi Membayar Pajak

Motivasi Wajib Pajak adalah dorongan yang dimiliki oleh Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dorongan tersebut dapat berasal dari dalam diri Wajib Pajak itu sendiri maupun berasal dari luar diri Wajib Pajak seperti ajakan atau paksaan. Menurut Suryabrata (2012:72-73), motivasi dibedakan menjadi 2 (dua) jenis yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik.

- a) Motivasi intrinsik adalah motif motif yang akan berfungsi tanpa rangsangan dari luar seperti sukarela membayar pajak, kewajiban warga negara, dan pengabdian kepada negara.
- b) Motivasi ekstrinsik merupakan motif yang menjadi aktif karena adanya rangsangan dari luar seperti adanya fasilitas publik yang memadai, pengentasan kemiskinan, dan mengerti manfaat membayar pajak.

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel**

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Pengetahuan	Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak	a. Pengetahuan tentang pajak dan fungsi pajak	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pajak ialah iuran rakyat kepada negara dan bersifat memaksa.</li> <li>2. Sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran negara</li> <li>3. Pajak adalah kewajiban dan wujud bakti setiap warga negara.</li> </ol>
		b. Pengetahuan tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagai salah satu jenis pajak daerah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pajak Bumi dan Bangunan adalah jenis pajak daerah kabupaten atau kota.</li> <li>2. Wajib Pajak mengetahui tempat pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.</li> <li>3. Wajib Pajak mengetahui cara membayar Pajak Bumi dan Bangunan.</li> <li>4. Wajib Pajak mengetahui tarif Pajak Bumi dan Bangunan.</li> <li>5. Wajib Pajak mengetahui batas akhir pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan</li> <li>6. Wajib Pajak mengetahui. sanksi administrasi bunga 2% sebulan jika terlambat membayar PBB.</li> <li>7. Wajib Pajak mengetahui PBB yang terutang dapat dibayar secara tunai atau non tunai.</li> </ol>

Pelayanan	Pelayanan Perpajakan	a. <i>Reliability</i> (keandalan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecepatan proses pelayanan sesuai prosedur.</li> <li>2. Adil dalam pelayanan.</li> </ol>
		b. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai peraturan</li> <li>2. Memberikan solusi sesuai permasalahan</li> </ol>
		c. <i>Assurance</i> (kepastian)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penjelasan fiskus mudah dipahami oleh Wajib Pajak</li> <li>2. Wajib Pajak puas karena pelayanan PBB selalu tuntas</li> </ol>
		d. <i>Empathy</i> (kepedulian)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membina Wajib Pajak</li> <li>2. Petugas PBB bersedia mendengarkan keluhan.</li> </ol>
		e. <i>Tangibles</i> (berwujud)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fiskus sopan kepada semua Wajib Pajak</li> <li>2. Fasilitas pelayanan layak.</li> </ol>
Motivasi	Motivasi Membayar Pajak	a. Intensitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak rutin membayar Pajak Bumi dan Bangunan</li> </ol>
		b. Kegigihan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi sebelum membayar pajak Pajak Bumi dan Bangunan.</li> <li>2. Membayar PBB sesuai peraturan daerah.</li> </ol>
		c. Motivasi Intrinsik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Motivasi membayar pajak dengan harapan pembangunan daerah segera terwujud.</li> <li>2. Wajib Pajak membayar pajak Pajak Bumi dan Bangunan karena sebagai warga negara yang taat pajak.</li> </ol>
		d. Motivasi Ekstrinsik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. WP tidak ingin dikenai sanksi adm. bunga 2%.</li> <li>2. Sanksi adm. bunga 2% mendorong WP membayar PBB tepat waktu.</li> <li>3. WP yang selalu tepat waktu membayar PBB perlu diberi penghargaan.</li> <li>4. Kemudahan pelayanan mendorong WP membayar PBB tepat waktu.</li> <li>5. WP membayar PBB karena mengetahui manfaat membayar pajak.</li> </ol>

Sumber: Diolah Peneliti, 2018.

Langkah penting berikutnya adalah menentukan skala pengukuran. Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2017:92). Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2017:93). Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2017:92-93).

Penyusunan instrumen untuk variabel tertentu, sebaiknya butir-butir pernyataan dibuat dalam bentuk kalimat positif, netral atau negatif, sehingga kecenderungan responden menjawab pada kolom tertentu dari bentuk *checklist* dapat dikurangi (Sugiyono, 2017:95). Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Jawaban setiap item instrumen dapat diberi skor untuk keperluan analisis kuantitatif, yaitu (Sugiyono, 2017:96):

1. Kategori Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
2. Kategori Setuju (S) diberi skor 4
3. Kategori Sangat Ragu-Ragu (R) diberi skor 3
4. Kategori Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
5. Kategori Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1



## **D. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek dengan kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:80). Populasi juga bukan sekadar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kota Malang.

### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Keterbatasan tenaga, waktu, dan dana menyebabkan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dalam populasi, maka peneliti mengambil sampel yang diambil dari populasi tersebut yaitu Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling insidental* dimana penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja dalam hal ini Wajib Pajak yang secara tidak sengaja atau kebetulan bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok sebagai sumber data, maka dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2017:85).

Roscoe dalam Sugiyono (2017:90) memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian yaitu ukuran sampel yang layak dalam penelitian antara 30 sampai dengan 500 dan apabila dalam penelitian akan melakukan analisis

dengan regresi ganda maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Jumlah responden berdasarkan sampel minimum adalah 30 responden namun peneliti memutuskan untuk menambah jumlah sampel sebanyak dua kali sampel minimum menjadi 60 responden. Jumlah sampel yang dapat diolah sebesar 50 kuesioner karena 10 (sepuluh) kuesioner tidak dapat digunakan. Alasan kuesioner yang tidak dapat digunakan ialah responden tidak mengisi data dengan lengkap dan ada pula pengisian jawaban yang tidak lengkap.

#### **E. Pengumpulan Data**

##### 1) Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

- a) Data primer adalah data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung (menggunakan kuesioner) dari para responden yaitu Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.
- b) Data sekunder ialah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) seperti buku, dokumen, data statistik maupun arsip Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.

## 2) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penyusunan penelitian. Teknik pengumpulan data hal yang sangat penting dalam penelitian karena tujuan dari penelitian adalah untuk memperoleh data. Peneliti berencana melakukan teknik pengumpulan melalui kuesioner dan dokumentasi.

- a) Kuesioner ialah pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017:142).
- b) Dokumentasi adalah pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Dokumentasi tersebut dilakukan dengan mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, dan lain sebagainya.

## F. Uji Instrumen Penelitian

### a. Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan untuk melihat kelayakan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner sehingga dapat mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas dilakukan setiap butir soal kemudian hasilnya dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  |  $df = n-k$  dengan tingkat kesalahan 5%. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka butir soal dikatakan valid (Ghozali, 2016:53).

Tabel berikut menunjukkan bahwa hasil  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Hal tersebut mengartikan bahwa tiap-tiap indikator dalam variabel adalah valid sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator tersebut dapat mengukur variabel penelitian.

**Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X <sub>1</sub>	X <sub>1.1</sub>	0,510	0,179	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,629	0,179	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,582	0,179	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,540	0,179	Valid
	X <sub>1.5</sub>	0,480	0,179	Valid
	X <sub>1.6</sub>	0,350	0,179	Valid
	X <sub>1.7</sub>	0,466	0,179	Valid
	X <sub>1.8</sub>	0,416	0,179	Valid
	X <sub>1.9</sub>	0,522	0,179	Valid
	X <sub>1.10</sub>	0,495	0,179	Valid
X <sub>2</sub>	X <sub>2.1</sub>	0,764	0,179	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,510	0,179	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,747	0,179	Valid
	X <sub>2.4</sub>	0,564	0,179	Valid
	X <sub>2.5</sub>	0,451	0,179	Valid
	X <sub>2.6</sub>	0,586	0,179	Valid
	X <sub>2.7</sub>	0,303	0,179	Valid
	X <sub>2.8</sub>	0,834	0,179	Valid
	X <sub>2.9</sub>	0,786	0,179	Valid
	X <sub>2.10</sub>	0,753	0,179	Valid
Y	Y <sub>1</sub>	0,605	0,179	Valid
	Y <sub>2</sub>	0,427	0,179	Valid
	Y <sub>3</sub>	0,547	0,179	Valid
	Y <sub>4</sub>	0,593	0,179	Valid
	Y <sub>5</sub>	0,597	0,179	Valid
	Y <sub>6</sub>	0,348	0,179	Valid
	Y <sub>7</sub>	0,729	0,179	Valid
	Y <sub>8</sub>	0,388	0,179	Valid
	Y <sub>9</sub>	0,591	0,179	Valid
	Y <sub>10</sub>	0,601	0,179	Valid

Sumber: *Data Primer, diolah peneliti, 2018*

### b. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2017:121). Uji reliabilitas adalah kestabilan suatu alat pengukuran dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Keandalan pengukuran dengan menggunakan *Alfa Cronbach* adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baiknya item atau butir dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. Jika nilai  $\alpha > 0,60$  maka dinyatakan reliabel.

Hasil uji reliabilitas pada tabel 3.3 dibawah ini menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk semua variabel lebih besar dari 0,60 (nol koma enam nol) sehingga berdasarkan ketentuan tersebut dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan untuk penelitian ini adalah reliabel.

**Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	Kriteria Uji Reliabilitas	Keterangan
X <sub>1</sub>	0,696	0,696 > 0,60	Reliabel
X <sub>2</sub>	0,834	0,834 > 0,60	Reliabel
Y	0,740	0,740 > 0,60	Reliabel

Sumber: *Data Primer, diolah peneliti, 2018*

## G. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017:147), statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Statistik deskriptif antara lain menyajikan data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, perhitungan

modus, median, mean, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata, dan lain sebagainya.

## 2. Analisis Statistik inferensial

Statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Statistik ini disebut juga statistik probabilitas karena kesimpulan yang diberlakukan untuk populasi berdasarkan data sampel itu kebenarannya bersifat peluang (Sugiyono, 2017:148).

### a) Uji Asumsi Klasik

Pengujian data dalam penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) proses pengujian yaitu:

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data atau titik pada sumbu diagonal dari grafik atau histogram residualnya (Ghozali, 2016:156). Selain uji grafik juga dilengkapi dengan uji statistik melalui nilai kurtosis dan skewness serta non parametrik *One-Sample Kolmogorof-Smirnov*. Pada penelitian ini digunakan uji statistik non-parametrik *One-Sample Kolmogorof-Smirnov* yaitu dengan melihat besarnya nilai signifikansi dibandingkan dengan alpha yaitu 0.05. Apabila nilai signifikansi Kolmogorof-Smirnov lebih besar dari 0.05 maka asumsi normalitas terpenuhi. Hasil Uji Normalitas ditunjukkan pada tabel berikut.



**Tabel 3.4 Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std.Deviation	3,07803690
Most Extreme Differences	Absolute	,070
	Positive	,070
	Negative	-,047
Test Statistic		,070
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal
- b. Calculated from data
- c. Lilliefors Significance Correction
- d. This is a lower bound of the true significance

Sumber: *Data Primer, diolah peneliti, 2018*

Berdasarkan uji normalitas yang telah dilakukan menggunakan *software* SPSS 23.0 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200 (nol koma dua nol nol). Distribusi dapat dikatakan normal apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  (lebih besar dari nol koma nol lima). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa uji normalitas terpenuhi karena nilai signifikansi berdasarkan penelitian ini yaitu  $0,200 > 0,05$ .

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas menurut Ghozali (2016:103-104) dilakukan untuk mengukur apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antarvariabel bebas. Pengujian korelasi antarvariabel bebas dilakukan dengan analisis nilai toleransi dan *variance inflation factor*. Jika nilai toleransi  $> 0,1$  atau jika VIF  $< 10$  maka dapat dikatakan tidak terjadi masalah multikolinearitas. Hasil uji multikolonieritas dapat dilihat pada tabel 3.5 berikut.

**Tabel 3.5 Hasil Uji Multikolonieritas**

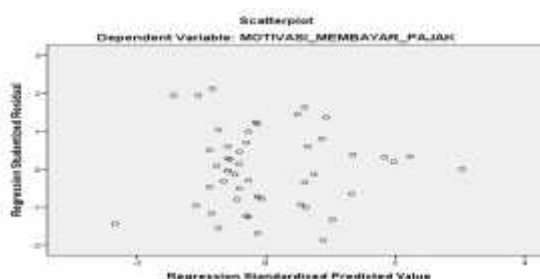
Model	Collinearity Statistic		Keterangan
	Tolerance	VIF	
X <sub>1</sub>	0,702	1,425	Non Multikolonieritas
X <sub>2</sub>	0,702	1,425	Non Multikolonieritas

Sumber: *Data Primer, diolah peneliti, 2018*

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *software* SPSS 23.0 diketahui bahwa nilai VIF dari variabel Pengetahuan Perpajakan (X<sub>1</sub>) adalah sebesar 1,425. Nilai VIF dari variabel Pelayanan Perpajakan (X<sub>2</sub>) adalah sebesar 1,425. Nilai VIF dari kedua variabel bebas (independen) < 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolonieritas antara variabel bebas dalam model regresi.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut homoskedastisitas. Jika varians dari residual pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016:134). Prosedur uji heteroskedastisitas menggunakan uji *scatterplot*.



**Gambar 3.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumer: *Data Primer, diolah peneliti, 2018.*

Berdasarkan uji heteroskedastisitas menggunakan *software* SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 23.0 dapat dilihat pada gambar diatas bahwa titik-titik menyebar secara acak. Titik-titik tersebut menyebar secara acak baik di bagian atas angka 0 pada sumbu Y maupun di bawah angka 0 sumbu yang sama (sumbu Y). Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### b) Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda adalah regresi yang digunakan sebagai alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih. Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas yang terdiri dari pengetahuan perpajakan ( $X_1$ ) dan pelayanan perpajakan ( $X_2$ ) terhadap motivasi membayar pajak ( $Y$ ), sehingga rumus yang digunakan dalam penelitian regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

$Y$  = motivasi membayar pajak

$a$  = konstanta

$b_1$   $b_2$  = koefisien regresi

$X_1$  = pengetahuan perpajakan

$X_2$  = pelayanan perpajakan

$e$  = standar eror

#### c) Pengujian Hipotesis

##### 1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis koefisien determinasi dilihat dari besarnya ( $R^2$ ) untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen yaitu pengetahuan perpajakan dan pelayanan

perpajakan berpengaruh terhadap motivasi membayar pajak. Besarnya nilai ( $R^2$ ) mempunyai interval antara 0 sampai 1. Apabila variabel bebas hampir mendekati angka 1 maka variabel dapat dikatakan hampir menguasai variabel terikat. Sebaliknya apabila variabel bebas semakin mendekati angka 0 maka variabel bebas semakin terbatas dalam menguasai variabel terikat (Ghozali, 2016:95).

## 2. Uji Statistik t

Uji statistik t dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat (Ghozali, 2016:97). Uji statistik t akan menunjukkan seberapa signifikan pengaruh masing-masing variabel X terhadap variabel Y. Artinya variabel pengetahuan perpajakan dan pelayanan perpajakan diuji masing-masing apakah mempunyai pengaruh atau tidak terhadap motivasi membayar pajak. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang akan diuji apakah suatu parameter ( $b_i$ ) sama dengan nol, atau:

$$H_0: b_i = 0$$

Dapat diartikan bahwa apakah variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen, sehingga yang menjadi hipotesis alternatifnya ( $H_1$ ) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau:

$$H_1: b_i \neq 0$$

Dapat diartikan bahwa variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh parsial (Uji t) dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  atau  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  atau  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

### 3. Uji Statistik F

Uji statistik F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan (Ghozali, 2016:96). Hasil uji statistik F akan memperlihatkan pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara simultan. Artinya pengetahuan perpajakan dan pelayanan perpajakan secara bersama-sama mempengaruhi motivasi membayar pajak. Hipotesis nol yang akan diuji adalah apakah semua parameter secara simultan sama dengan nol.

$$H_0: b_1 = b_2 = 0$$

Artinya adalah apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen, sedangkan hipotesis alternatifnya ( $H_1$ ) adalah tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol.

$$H_1: b_1 \neq b_2 \neq 0$$

Artinya adalah apakah semua variabel independen merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian yang dilakukan yaitu dengan 2 (dua) cara sebagai berikut:

- a) Membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  atau  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya

terdapat pengaruh signifikan secara simultan variabel independen dengan variabel dependen.

- b) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  atau  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan secara simultan variabel independen dengan variabel dependen.





## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Gambaran umum lokasi penelitian merupakan gambaran berupa penjelasan mengenai lokasi pada saat penelitian. Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1) Profil Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kota Malang

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang merupakan instansi pemerintah yang ruang lingkupnya menangani penerimaan daerah Kota Malang. Tugas pokok Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) ialah menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang penerimaan dan pendapatan daerah. Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) juga menjalankan fungsi pelaksana dalam meningkatkan pajak daerah sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah. Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) merupakan Dinas Pendapatan Daerah Kotapraja Malang yang terbentuk berdasarkan Surat Keputusan Walikota Malang Nomor 4/U Tanggal 1 Januari 1970.

2) Lokasi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD Kota Malang berada di Kawasan Perkantoran Terpadu Jalan Mayjend Sungkono Gedung B Lantai 1. Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) berada di kawasan yang sama dengan

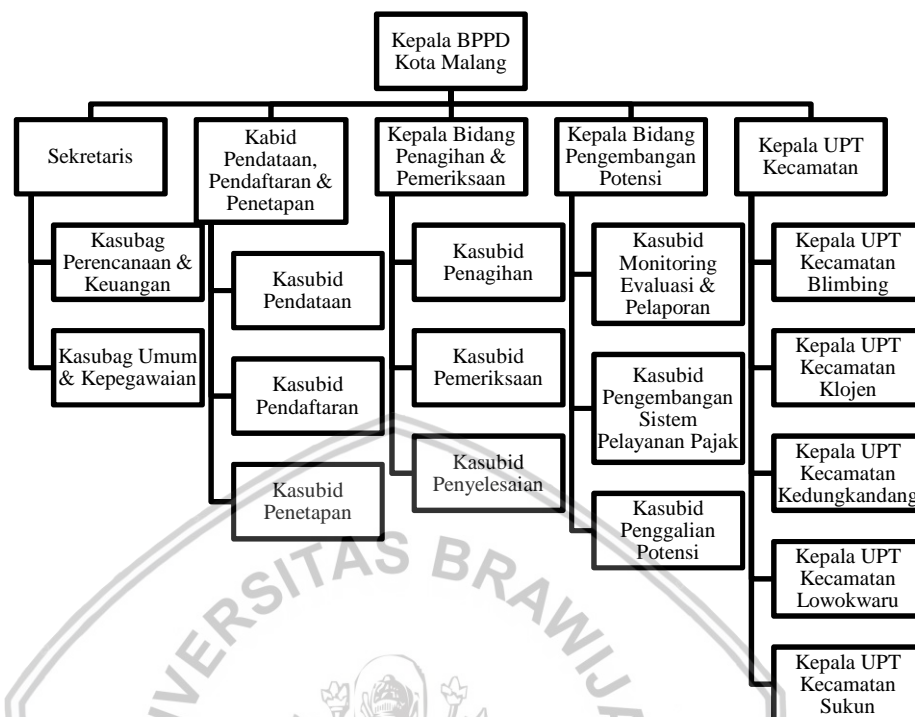
Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Malang lainnya seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Dinas Penanaman dan Penyertaan Modal Kota Malang, dan beberapa SKPD lainnya. Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kota Malang berada cukup jauh dari pusat Kota Malang dengan jarak tempuh sekitar 30-50 menit.

### 3) Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) memiliki tugas pokok dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang pemungutan pajak daerah. Tugas pokok dan fungsi Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 54 Tahun 2012 adalah sebagai berikut:

- a. Tugas Pokok Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) ialah melaksanakan kebijakan urusan pemerintahan daerah di bidang pemungutan pajak daerah.
- b. Fungsi Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) antara lain:
  - 1) Penyusunan perencanaan strategis Perangkat Daerah.
  - 2) Penyusunan rencana intensifikasi dan ekstensifikasi Pajak Daerah.
  - 3) Pengembangan potensi Pajak Daerah.
  - 4) Pendataan, pendaftaran, dan penetapan Pajak Daerah.
  - 5) Pemungutan Pajak Daerah.
  - 6) Penyelesaian keberatan Pajak Daerah.

- 7) Penyelesaian permohonan pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan, penghapusan, pengurangan sanksi dan kelebihan pembayaran atas Pajak Daerah.
  - 8) Pembinaan dan pengendalian terhadap sistem pemungutan Pajak Daerah.
  - 9) Penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD).
  - 10) Pembukuan dan pelaporan atas pemungutan dan penyetoran Pajak Daerah.
  - 11) Pengelolaan Barang Milik Daerah yang berada dalam kewenangannya.
  - 12) Pengelolaan administrasi umum.
  - 13) Pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional.
  - 14) Penyelenggaraan Unit Pelaksana Teknis (UPT).
- 4) Struktur Organisasi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang
- Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dibantu oleh seorang Sekretaris dan 3 (tiga) orang Kepala Bidang, yaitu Bidang Pendataan; Pendaftaran; dan Penetapan, Bidang Penagihan dan Pemeriksaan, serta Bidang Pengembangan Potensi. Struktur Organisasi Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kota Malang Tahun 2018 adalah sebagai berikut:



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPPD Kota Malang**

Sumber: *Kasubag Umum & Kepegawaian BPPD Kota Malang, 2018*

5) Visi dan Misi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

Visi dari Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kota Malang adalah

“Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak Daerah yang Adil, Terukur, dan Akuntabel dalam Rangka Meningkatkan Pendapatan Daerah”.

Maksud dari visi tersebut menjelaskan bahwa pelaksanaan pembangunan Kota Malang guna menjadikan Kota Malang sebagai kota bermartabat dapat diwujudkan dengan adanya ketersediaan dana yang salah satunya bersumber dari Pajak Daerah. Guna mewujudkan visi yang telah ditetapkan maka harus dilengkapi pula dengan misi atau langkah-langkah agar visi suatu organisasi dapat diwujudkan. Misi Badan Pelayanan Pajak Daerah (BPPD) Kota Malang adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan sumber-sumber pendapatan daerah.
2. Mewujudkan pelayanan perpajakan dengan berbasis Informasi Teknologi (IT).
3. Mewujudkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas.
4. Mewujudkan pengelolaan pajak daerah yang berkeadilan dan keberpihakan terhadap rakyat kecil.

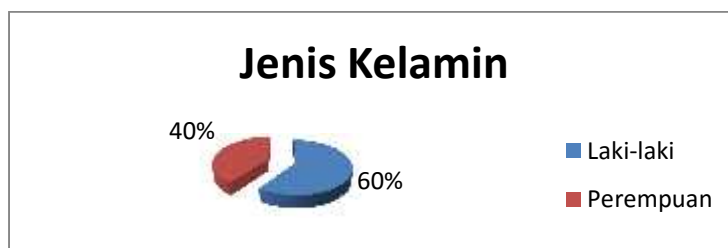
## **B. Penyajian Data**

### **1. Gambaran Umum Responden**

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian survei karena data penelitian diperoleh menggunakan instrumen kuesioner atau angket. Responden dalam penelitian ini ialah Wajib Pajak Daerah, Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan yang melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Gambaran umum responden yang dimaksud merupakan latar belakang responden secara umum dan tidak dijadikan sebagai acuan dalam menganalisis hasil atau data yang diperoleh dari responden tersebut. Profil responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan.

#### **I. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada diagram berikut:

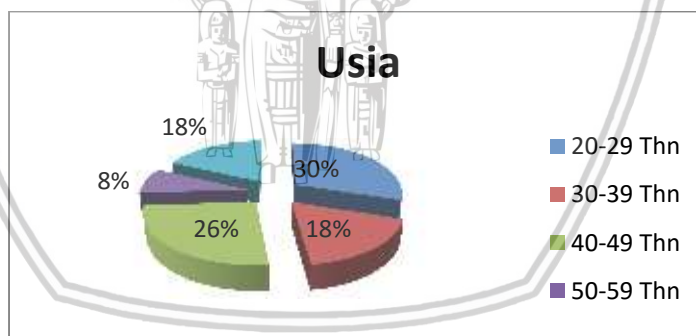


**Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**  
*Sumber: Data Primer, diolah peneliti, 2018*

Berdasarkan diagram pada gambar 3.2 diperoleh gambaran bahwa dari 50 responden dapat diketahui sebanyak 60% atau 30 orang merupakan responden laki-laki dan sisanya sebanyak 40% atau 20 orang merupakan responden dengan jenis kelamin perempuan.

## II. Responden Berdasarkan Tingkatan Usia

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, jumlah responden berdasarkan tingkatan usia dapat dilihat pada diagram berikut:



**Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Tingkatan Usia**  
*Sumber: Data Primer, diolah peneliti, 2018*

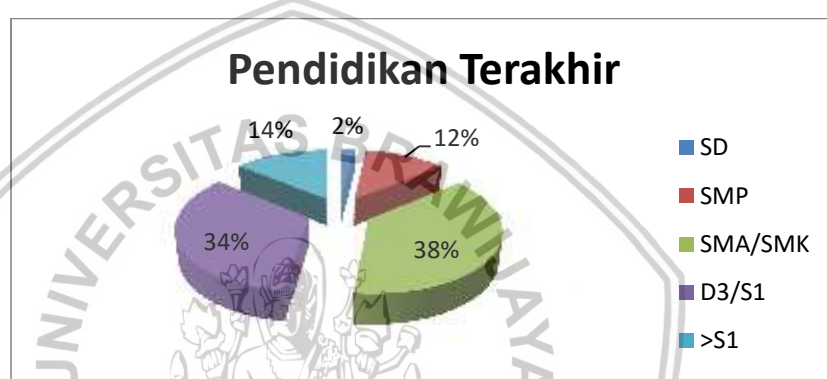
Diagram lingkaran pada gambar 4.3 menunjukkan bahwa dengan total responden sebanyak 50 orang dapat diketahui sebanyak 15 orang atau 30% adalah responden dengan tingkatan usia antara 20-29 tahun, 9 orang atau 18% adalah responden dengan tingkatan usia antara 30-39 tahun, 13 orang atau 26% adalah responden dengan tingkatan usia antara 40-49 tahun, sebanyak 8%



atau 4 orang responden berada pada tingkatan usia antara 50-59 tahun, dan sisanya yang berjumlah 9 orang atau 18% merupakan responden dengan tingkatan usia lebih dari 60 tahun.

### III. Responden Berdasarkan Tingkatan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, jumlah responden berdasarkan tingkatan pendidikan terakhir dapat dilihat pada diagram berikut:

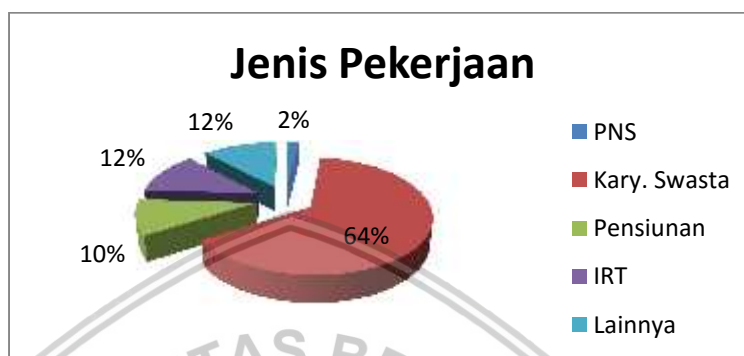


**Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**  
*Sumber: Data Primer, diolah peneliti, 2018*

Diagram lingkaran diatas menunjukkan bahwa dengan total responden sebanyak 50 (lima puluh) orang terdapat 2% atau hanya 1 orang responden yang menamatkan pendidikan terakhir pada jenjang Sekolah Dasar, sejumlah 6 orang atau 12% (dua belas persen) responden menamatkan pendidikan terakhir pada jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP), responden yang menamatkan pendidikan terakhir pada jenjang Sekolah Menengah Atas/Kejuruan (SMA/SMK) berjumlah 19 orang atau 38% (tiga puluh delapan persen), sebanyak 17 orang atau 34% (tiga puluh empat persen) responden menamatkan jenjang pendidikan Diploma atau Sarjana, dan sisanya yang berjumlah 7 (tujuh) orang atau 14% (empat belas persen) responden menamatkan jenjang pendidikan lebih dari strata satu.

#### IV. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, jumlah responden berdasarkan tingkatan pendidikan terakhir dapat dilihat pada diagram berikut:



**Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

*Sumber: Data Primer, diolah peneliti, 2018*

Berdasarkan diagram lingkaran diatas dapat disimpulkan bahwa dari total 50 responden terdapat satu orang atau 2 % yang berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), responden dengan profesi sebagai karyawan swasta berjumlah 32 orang atau 64% (enam puluh empat persen), sebanyak 5 orang atau tingkat prosentase 10% berprofesi sebagai pensiunan, sebanyak 6 orang atau 12% adalah Ibu Rumah Tangga (IRT), dan sisanya sebanyak 6 orang merupakan tergolong dalam profesi lainnya yaitu terdiri dari guru, buruh harian lepas, arsitektur, dan pedagang.

#### C. Hasil Penelitian

##### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk melihat distribusi frekuensi dan jawaban tiap-tiap item berdasarkan kuesioner yang disebarkan dalam penelitian ini yaitu pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Perpajakan terhadap

Motivasi Membayar Pajak. Mayoritas jawaban seluruh responden pada masing-masing item pertanyaan dapat dirumuskan sebagai berikut (Supranto, 2008:74)

$$c = \frac{x_{ii} - x_{11}}{R}$$

$$c = \frac{5-1}{5}$$

$$c = 0,8$$

Keterangan:

= . . . . . h

**Tabel 4.1 Interpretasi Mean Jawaban Responden**

No	Interval Kelas	Pernyataan
1.	1-1,8	Sangat Tidak Setuju/Sangat Buruk/Sangat Rendah
2.	1,81-2,6	Jarang/Tidak Setuju/Rendah
3.	2,61-3,4	Cukup/Ragu-Ragu
4.	3,41-4,2	Baik/Setuju/Sering/Tinggi
5.	4,21-5	Sangat baik/Sangat Setuju/Sangat Sering/Sangat Tinggi

Sumber: *Supranto, 2008:74.*

a) Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Pengetahuan Perpajakan ( $X_1$ )

Terdapat 10 (sepuluh) item pertanyaan dalam variabel Pengetahuan Perpajakan ( $X_1$ ) yang diberikan kepada responden untuk dijawab pada saat penelitian. jawaban responden dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut.

**Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Pengetahuan Perpajakan**

Item	ST		T		RR		TT		STT		Mean
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X <sub>1.1</sub>	10	20	14	28	4	8	22	44	0	0	3,24
X <sub>1.2</sub>	13	26	32	64	3	6	2	4	0	0	4,12
X <sub>1.3</sub>	13	26	33	66	4	8	0	0	0	0	4,18
X <sub>1.4</sub>	11	22	37	74	2	4	0	0	0	0	4,18
X <sub>1.5</sub>	3	6	20	40	16	32	11	22	0	0	3,30
X <sub>1.6</sub>	6	12	34	68	10	20	0	0	0	0	3,92
X <sub>1.7</sub>	11	22	37	74	2	4	0	0	0	0	4,18
X <sub>1.8</sub>	6	12	36	72	6	12	2	4	0	0	3,92
X <sub>1.9</sub>	6	12	44	88	0	0	0	0	0	0	4,12
X <sub>1.10</sub>	1	2	19	38	3	6	27	54	0	0	2,88
Grand Mean											3,804

Sumber: *Data Primer, diolah peneliti, 2018*



Keterangan:

- $X_{1.1}$  : Wajib Pajak tahu, pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan UU.
- $X_{1.2}$  : Wajib Pajak tahu, Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran negara.
- $X_{1.3}$  : Wajib Pajak tahu, Pajak sebagai wujud bakti kepada negara.
- $X_{1.4}$  : Wajib Pajak tahu, Pajak Bumi dan Bangunan adalah salah satu jenis pajak daerah kota.
- $X_{1.5}$  : Wajib Pajak tahu, dimana harus membayar Pajak Bumi dan Bangunan.
- $X_{1.6}$  : Wajib Pajak tahu, cara membayar Pajak Bumi dan Bangunan.
- $X_{1.7}$  : Wajib Pajak tahu, tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan.
- $X_{1.8}$  : Wajib Pajak tahu, batas akhir pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.
- $X_{1.9}$  : Wajib Pajak tahu, sanksi administrasi bunga 2% sebulan jika terlambat membayar PBB.
- $X_{1.10}$  : Wajib Pajak tahu, PBB yang terutang dapat dibayar secara tunai atau non tunai.

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa jumlah responden yang menjawab item  $X_{1.1}$  sampai  $X_{1.10}$  sebanyak 50 orang responden dengan prosentase 100%. Sebagian besar responden memberikan jawaban tidak tahu pada pernyataan item  $X_{1.1}$  “Wajib Pajak tahu bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang atau dapat dipaksakan” yaitu sebesar 44% atau 22 orang responden. Empat belas responden atau sebesar 28% menjawab tahu, sepuluh orang responden atau sebesar 20% memberikan jawaban sangat tahu, dan 4 orang responden atau sebesar 8% memberikan jawaban ragu-ragu. Total keseluruhan mean yang didapat pada item  $X_{1.1}$  sebesar 3,24. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden cukup tahu dengan pernyataan pada item  $X_{1.1}$  yaitu sebagian besar responden mengetahui bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang.

Apabila sebagian responden menjawab cukup tahu pada item  $X_{1.1}$  maka pada sebagian besar responden sangat tahu dengan pernyataan item  $X_{1.2}$  “pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran negara” dimana sebanyak 32 orang atau 64% dari total 50 orang responden pada penelitian ini menjawab tahu. Tiga belas orang atau sebesar 26% memberikan jawaban sangat tahu, tiga orang atau 6% dari total responden menjawab ragu-ragu, dan 2 orang atau

sebesar 4% dari total responden menjawab tidak tahu. Total keseluruhan mean yang didapat pada item  $X_{1,2}$  sebesar 4,12.

Pernyataan pada item  $X_{1,3}$  “Wajib Pajak tahu bahwa pajak sebagai wujud bakti seseorang kepada negara”, dijawab tahu oleh sebagian besar responden yaitu sebanyak 33 orang atau 66% dari total responden, tiga belas orang atau sebesar 26% dari total responden menjawab sangat tahu dan sebanyak 4 orang atau sebesar 8% memberikan jawaban ragu-ragu. Total keseluruhan mean yang didapat pada item  $X_{1,3}$  adalah 4,18. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden tahu dengan pernyataan item  $X_{1,3}$  “pajak sebagai wujud bakti seseorang kepada negara”.

Pernyataan “Wajib Pajak tahu bahwa Pajak Bumi dan Bangunan adalah salah satu jenis pajak daerah tingkat kota” pada item  $X_{1,4}$  dijawab tahu oleh 37 orang atau 74% dari total responden, 11 orang atau 22% dari total responden memberikan jawaban sangat tahu, dan hanya 4% dari total responden memberikan jawaban ragu-ragu atau netral. Total keseluruhan mean yang didapat pada item  $X_{1,4}$  ialah 4,18 sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden tahu dengan pernyataan “Pajak Bumi dan Bangunan adalah salah satu jenis pajak daerah tingkat kota”.

Dua puluh orang responden menjawab tahu pada item  $X_{1,5}$  dengan pernyataan “Wajib Pajak tahu, dimana harus membayar Pajak Bumi dan Bangunan”. Enam belas orang atau 32% memberikan jawaban ragu-ragu, 11 orang atau 22% memberikan jawaban tidak tahu, dan hanya sejumlah 3 orang atau 6% memberikan jawaban sangat tahu. Total keseluruhan mean yang

didapat pada item  $X_{1.5}$  ialah 3,30 yang berarti bahwa responden dalam penelitian ini cukup tahu dengan pernyataan “tempat membayar Pajak Bumi dan Bangunan”.

Pernyataan “Wajib Pajak mengetahui cara membayar Pajak Bumi dan Bangunan” pada item  $X_{1.6}$  dijawab tahu oleh sebagian responden yaitu sebanyak 34 orang atau 68% (enam puluh delapan persen) dari total responden. Sebelas orang atau 22% menjawab sangat tahu, dan 10 orang atau 20% dari total responden memberikan jawaban ragu-ragu. Total keseluruhan mean yang didapat pada item  $X_{1.6}$  ialah 3,92. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini mengetahui cara membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Sejumlah tiga puluh tujuh orang atau 74% mengetahui item pernyataan  $X_{1.7}$  yaitu “Wajib Pajak tahu, tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan”. Sebelas orang atau 22% memberikan jawaban sangat mengetahui pernyataan item tersebut dan hanya dua orang saja atau 4% menjawab ragu-ragu. Total keseluruhan mean yang didapat pada item  $X_{1.7}$  ialah 4,18 yang berarti bahwa responden dalam penelitian ini cukup mengetahui item pernyataan tarif Pajak Bumi dan Bangunan Kota Malang.

Tiga puluh orang atau 72% dari total responden mengetahui item pernyataan  $X_{1.8}$  yaitu Wajib Pajak tahu, batas akhir pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Enam orang responden menjawab sangat tahu, enam orang responden lainnya memberikan jawaban ragu-ragu, dan sisanya sejumlah 2 orang menjawab tidak tahu. Total keseluruhan mean yang didapat pada item



$X_{1.8}$  ialah 3,92, dengan demikian peneliti dapat menyimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini mengetahui item pernyataan batas akhir pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.

Pernyataan pada item  $X_{1.9}$  yaitu Wajib Pajak tahu, sanksi administrasi bunga 2% sebulan jika terlambat membayar PBB dijawab tahu oleh sebanyak 44 orang responden. Sisanya sejumlah enam orang responden atau 12% dari total responden menjawab sangat tahu. Total keseluruhan mean yang didapat pada item  $X_{1.9}$  ialah 4,12 yang berarti bahwa sebagian besar responden mengetahui item pernyataan tersebut.

Sejumlah 27 orang atau 54% dari total responden menjawab tidak tahu dengan item pernyataan  $X_{1.10}$ . Sembilan belas orang menjawab tahu, tiga orang menjawab ragu-ragu, dan hanya satu orang saja yang memberikan jawaban sangat tahu. Total keseluruhan mean yang didapat pada item  $X_{1.10}$  ialah 2,88 yang berarti sebagian besar responden tidak tahu dengan Pajak Bumi dan Bangunan yang terutang dapat dibayar secara tunai atau non tunai.

Total keseluruhan item pernyataan variabel  $X_1$  didapat nilai *grand mean* variabel adalah 3,804 yang menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan item diberikan respon tahu oleh responden. Hal ini dapat memberikan gambaran bahwa pengetahuan perpajakan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan sebagai responden dalam penelitian ini cukup tinggi.

#### b) Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Pelayanan Perpajakan ( $X_2$ )

Terdapat 10 (sepuluh) item pertanyaan dalam Variabel Pelayanan Perpajakan ( $X_2$ ), jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Pelayanan Perpajakan**

Item	SS		S		RR		TS		STS		Mean
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	
X <sub>2,1</sub>	11	22	34	68	5	10	0	0	0	0	4,12
X <sub>2,2</sub>	14	28	34	68	1	2	1	2	0	0	4,22
X <sub>2,3</sub>	8	16	30	60	12	24	0	0	0	0	3,92
X <sub>2,4</sub>	8	16	40	80	2	4	0	0	0	0	4,12
X <sub>2,5</sub>	6	12	41	82	3	6	0	0	0	0	4,06
X <sub>2,6</sub>	7	14	42	84	1	2	0	0	0	0	4,10
X <sub>2,7</sub>	6	12	36	72	7	14	1	2	0	0	3,94
X <sub>2,8</sub>	12	24	37	74	0	0	1	2	0	0	4,18
X <sub>2,9</sub>	10	20	38	76	1	2	0	0	1	2	4,12
X <sub>2,10</sub>	10	20	32	64	5	10	2	4	1	2	3,96
Grand Mean											4,074

Sumber: *Data Primer, diolah peneliti, 2018*

Keterangan:

- X<sub>2,1</sub> : Pelayanan Petugas PBB cepat sesuai prosedur.  
 X<sub>2,2</sub> : Pelayanan Petugas PBB adil atau tidak pilih kasih.  
 X<sub>2,3</sub> : Petugas PBB menguasai Peraturan tentang Pajak Bumi dan Bangunan.  
 X<sub>2,4</sub> : Petugas PBB memberikan solusi permasalahan sesuai harapan Wajib Pajak.  
 X<sub>2,5</sub> : Wajib Pajak mudah memahami penjelasan dari petugas PBB.  
 X<sub>2,6</sub> : Wajib Pajak selalu mendapat arahan dari petugas PBB.  
 X<sub>2,7</sub> : Petugas PBB mau mendengarkan keluhan Wajib Pajak.  
 X<sub>2,8</sub> : Pelayanan Petugas PBB selalu sopan.  
 X<sub>2,9</sub> : Wajib Pajak puas dengan pelayanan Petugas PBB.  
 X<sub>2,10</sub> : Fasilitas pelayanan PBB layak digunakan.

Berdasarkan tabel 4.3, item X<sub>2,1</sub> dengan pernyataan “Pelayanan Petugas PBB cepat sesuai prosedur” disetujui oleh sebagian besar responden, yaitu sebanyak 68% (enam puluh delapan persen) atau 34 (tiga puluh empat) responden. Sebelas responden atau 22% menjawab sangat setuju dan lima orang responden atau 10% menjawab ragu-ragu. Hal ini ditunjukkan dengan mean item sebesar 4,12 yang artinya bahwa rata-rata responden setuju dengan pelayanan petugas Pajak Bumi dan Bangunan yang cepat sesuai prosedur.

Pernyataan yang terdapat pada item X<sub>2,2</sub> yaitu “Pelayanan Petugas PBB adil” direspon setuju oleh 34 responden. Sebanyak 14 orang menjawab sangat setuju, satu orang menjawab ragu-ragu, dan satu orang lainnya memberikan

jawaban tidak setuju atas item pernyataan  $X_{2.2}$ . Total keseluruhan mean yang didapat pada item  $X_{2.2}$  ialah 4,22. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan Pelayanan Petugas PBB yang adil.

Sebagian besar responden menjawab setuju pada item  $X_{2.3}$  yaitu pernyataan “Petugas PBB menguasai Peraturan tentang Pajak Bumi dan Bangunan” yaitu sebanyak 30 responden. Dua belas orang menjawab ragu-ragu dan delapan orang menjawab sangat setuju. Total keseluruhan mean yang didapat pada item  $X_{2.3}$  ialah 3,92, dengan demikian bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan “Petugas PBB menguasai Peraturan tentang Pajak Bumi dan Bangunan”.

Pernyataan pada item  $X_{2.4}$  yaitu “Petugas PBB memberikan solusi permasalahan sesuai harapan Wajib Pajak” direspon setuju oleh 40 responden sedangkan delapan orang menjawab sangat setuju, dan sisanya menjawab ragu-ragu. Total keseluruhan mean yang didapat pada item  $X_{2.4}$  ialah 4,12 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan “Petugas PBB memberikan solusi permasalahan sesuai harapan Wajib Pajak”.

Sejumlah 41 orang responden menjawab setuju dengan item  $X_{2.5}$  yaitu “Wajib Pajak mudah memahami penjelasan dari petugas PBB”. Enam orang menjawab sangat setuju dan sisanya sebanyak tiga orang menjawab ragu-ragu. Total keseluruhan mean yang didapat pada item  $X_{2.5}$  ialah 4,06. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan “Penjelasan Petugas PBB mudah dipahami oleh Wajib Pajak”.

Empat puluh dua responden menjawab setuju pada item  $X_{2.6}$  yaitu “Wajib Pajak selalu mendapat arahan dari Petugas PBB”. Tujuh orang menjawab sangat setuju dan sisanya sejumlah satu orang saja menjawab ragu-ragu. Total keseluruhan mean yang didapat pada item  $X_{2.6}$  ialah 4,10 sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan “Wajib Pajak selalu mendapat arahan atau bimbingan dari Petugas PBB”.

Pernyataan pada item  $X_{2.7}$  yaitu “Petugas PBB mau mendengarkan keluhan Wajib Pajak” direspon setuju oleh 36 responden. Enam orang menjawab sangat setuju, tujuh orang menjawab ragu-ragu, dan sisanya satu orang menjawab tidak setuju dengan pernyataan item tersebut. Total keseluruhan mean yang didapat pada item  $X_{2.7}$  ialah 3,94 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan “Petugas PBB mau mendengarkan keluhan Wajib Pajak”.

Sebagian responden menjawab setuju dengan item pernyataan  $X_{2.8}$  yaitu “Pelayanan Petugas PBB selalu sopan kepada setiap Wajib Pajak” yaitu sebanyak 37 responden. Dua belas orang menjawab sangat setuju dan sisanya satu orang responden menjawab tidak setuju. Total keseluruhan mean yang didapat pada item  $X_{2.8}$  ialah 4,18. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan “Pelayanan Petugas PBB selalu sopan kepada setiap Wajib Pajak”.

Sebanyak 38 orang responden menjawab setuju pada item pernyataan  $X_{2.9}$  yaitu “Wajib Pajak puas dengan pelayanan Petugas PBB”. Sepuluh orang menjawab sangat setuju, satu orang menjawab ragu-ragu, dan sisanya

menjawab sangat tidak setuju. Total keseluruhan mean yang didapat pada item  $X_{2.9}$  ialah 4,12 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan item tersebut.

Pernyataan pada item  $X_{2.10}$  yaitu “Semua fasilitas pelayanan PBB layak untuk digunakan” direspon setuju oleh 32 responden. Sepuluh orang menjawab sangat setuju, 5 orang menjawab ragu-ragu, 2 orang menjawab tidak setuju, dan satu orang menjawab sangat tidak setuju. Total keseluruhan mean yang didapat pada item  $X_{2.10}$  ialah 3,96 berarti sebagian besar responden setuju dengan pernyataan pada item tersebut. Total keseluruhan item pernyataan variabel  $X_2$  didapat nilai *grand mean* variabel adalah 4,074 yang artinya responden setuju dengan pelayanan sangat baik.

c) Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Motivasi Membayar Pajak (Y)

Terdapat sepuluh item pertanyaan dalam Variabel Motivasi Membayar Pajak (Y). jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Motivasi Membayar Pajak**

Item	SS		S		RR		TS		STS		Mean
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Y <sub>1</sub>	15	30	33	66	1	2	1	2	0	0	4,24
Y <sub>2</sub>	1	2	14	28	12	44	22	44	1	2	2,84
Y <sub>3</sub>	24	48	24	48	2	4	0	0	0	0	4,44
Y <sub>4</sub>	15	30	33	66	2	4	0	0	0	0	4,26
Y <sub>5</sub>	12	24	30	60	5	10	3	6	0	0	4,02
Y <sub>6</sub>	5	10	28	56	7	14	10	20	0	0	3,56
Y <sub>7</sub>	14	28	33	66	2	4	1	2	0	0	4,20
Y <sub>8</sub>	27	54	20	40	1	2	2	4	0	0	4,44
Y <sub>9</sub>	9	18	27	54	9	18	4	8	1	2	3,78
Y <sub>10</sub>	11	22	21	42	16	32	2	4	0	0	3,82
Grand Mean											3,96

Sumber: Data Primer, diolah peneliti, 2018

Keterangan:

- Y<sub>1</sub> : Wajib Pajak rutin membayar PBB setiap tahun.
- Y<sub>2</sub> : Wajib Pajak pernah konsultasi dengan ahli perpajakan sebelum membayar PBB.
- Y<sub>3</sub> : Wajib Pajak membayar PBB dengan harapan pembangunan daerah terwujud.
- Y<sub>4</sub> : Wajib Pajak membayar PBB sesuai Peraturan Daerah.
- Y<sub>5</sub> : Wajib Pajak membayar PBB karena sebagai warga negara yang taat pajak.
- Y<sub>6</sub> : Wajib Pajak tidak ingin dikenai sanksi administrasi bunga 2%.
- Y<sub>7</sub> : Sanksi adm. bunga 2% mendorong Wajib Pajak membayar PBB tepat waktu.
- Y<sub>8</sub> : WP yang selalu tepat waktu membayar PBB perlu diberikan penghargaan.
- Y<sub>9</sub> : Kemudahan pelayanan mendorong WP membayar PBB tepat waktu.
- Y<sub>10</sub> : Wajib Pajak membayar PBB karena mengetahui manfaat membayar pajak.

Berdasarkan tabel 4.4, item Y<sub>1</sub> dengan pernyataan “Wajib Pajak rutin membayar Pajak Bumi Bangunan setiap tahun” disetujui oleh sebagian besar responden, yaitu sebanyak 66% (enam puluh enam persen) atau 33 (tiga puluh tiga) orang responden. Lima belas responden atau 30% (tiga puluh persen) menjawab sangat setuju, satu orang atau 2% (dua persen) menjawab ragu-ragu, dan satu orang responden lainnya atau 2% (dua persen) menjawab tidak setuju. Hal ini ditunjukkan dengan mean item sebesar 4,24(empat koma dua empat) yang artinya bahwa rata-rata responden setuju dengan pernyataan “Wajib Pajak rutin membayar Pajak Bumi Bangunan setiap tahun”.

Pernyataan yang terdapat pada item Y<sub>2</sub> yaitu “Wajib Pajak pernah konsultasi dengan ahli perpajakan seperti petugas Pajak Bumi dan Bangunan maupun konsultan penilaian tanah dan bangunan sebelum membayar Pajak Bumi Bangunan yang terutang” direspon tidak setuju oleh 22 (dua puluh dua) responden atau 44% (empat puluh empat persen) dari total responden. Sebanyak 14 (empat belas) orang atau 28% (dua puluh delapan persen) menjawab setuju, dua belas orang atau 24% (dua puluh empat persen) menjawab ragu-ragu, satu orang atau 2% (dua persen) menjawab sangat setuju, dan satu orang sisanya atau 2% (dua persen) memberikan jawaban sangat tidak



setuju atas item pernyataan  $Y_2$ . Total keseluruhan mean yang didapat pada item  $Y_2$  ialah 2,84. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden netral terhadap pernyataan “pernah berkonsultasi dengan ahli perpajakan sebelum membayar PBB”.

Sebanyak dua puluh empat responden menjawab sangat setuju pada item  $Y_3$  yaitu pernyataan “Wajib Pajak membayar PBB dengan harapan pembangunan daerah terwujud”. Dua puluh empat responden lainnya memberikan jawaban setuju dan sisanya sebanyak dua orang atau 4% memberikan jawaban ragu-ragu atas pernyataan pada item tersebut. Total keseluruhan mean pada item pernyataan  $Y_3$  ialah 4,44 yang berarti bahwa sebagian besar responden sangat setuju terhadap pernyataan “membayar PBB dengan harapan pembangunan daerah segera terwujud”.

Sebagian besar responden menjawab setuju dengan item  $Y_4$  “Wajib Pajak membayar PBB sesuai Peraturan Daerah” yaitu sebanyak 33 responden atau 66% dari total responden. Lima belas responden menjawab sangat setuju dan sisanya sebanyak dua orang responden atau 4% menjawab ragu-ragu. Total keseluruhan mean yang didapat pada item  $Y_4$  ialah 4,26 sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju dengan item pernyataan tersebut.

Item  $Y_5$  yaitu “Wajib Pajak membayar PBB karena sebagai warga negara yang taat pajak” direspon setuju oleh 30 responden atau 60% dari total responden. Dua belas responden menjawab sangat setuju, lima orang responden menjawab ragu-ragu, dan tiga orang responden menjawab tidak

setuju. Total keseluruhan mean yang didapat pada item Y<sub>5</sub> ialah 4,02, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan “membayar PBB karena sebagai bentuk warga negara yang taat pajak”.

Pernyataan pada item Y<sub>6</sub> yaitu “Wajib Pajak tidak ingin dikenai sanksi administrasi bunga 2%” direspon setuju oleh 28 responden atau 56% dari total responden. Sepuluh orang responden menjawab tidak setuju, tujuh orang menjawab ragu-ragu, dan lima orang menjawab sangat setuju. Total keseluruhan mean yang didapat pada item Y<sub>6</sub> ialah 3,56. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa tidak ingin dikenai sanksi administrasi berupa bunga 2% sebulan karena terlambat membayar PBB.

Sejumlah tiga puluh tiga orang menjawab setuju dengan item pernyataan Y<sub>7</sub> yaitu “Sanksi administrasi bunga 2% mendorong Wajib Pajak membayar PBB tepat waktu” direspon 33 responden atau 66% dari total responden. Empat belas orang responden menjawab sangat setuju, dua orang responden menjawab ragu-ragu, dan satu orang menjawab tidak setuju. Total keseluruhan mean yang didapat pada item Y.7 ialah 4,20 yang berarti bahwa sebagian besar responden setuju dengan item pernyataan sanksi administrasi bunga 2% mendorong Wajib Pajak membayar PBB tepat waktu.

Apabila item ketujuh dijawab setuju oleh sebagian responden maka pada item kedelapan yaitu “Wajib Pajak yang selalu tepat waktu membayar PBB perlu diberikan penghargaan” direspon sangat setuju oleh 27 responden atau 54% dari total responden. Dua puluh orang responden menjawab setuju, dua

orang menjawab tidak setuju, dan sisanya satu orang menjawab ragu-ragu. Total keseluruhan mean yang didapat pada item  $Y_8$  ialah 4,44 sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju dengan pernyataan diperlukan sebuah penghargaan kepada setiap Wajib Pajak yang selalu tepat waktu membayar PBB.

Pernyataan pada item  $Y_9$ , yaitu “Kemudahan pelayanan mendorong WP membayar PBB tepat waktu” direspon setuju oleh 27 responden atau 54% dari total responden. Sembilan orang responden menjawab sangat setuju, sembilan orang lainnya menjawab ragu-ragu, empat orang menjawab tidak setuju, dan satu orang lainnya menjawab sangat tidak setuju. Total keseluruhan mean yang didapat pada item  $Y_9$  ialah 3,78. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan kemudahan pelayanan mendorong Wajib Pajak membayar PBB tepat waktu.

Sebanyak dua puluh satu responden menjawab setuju dengan item  $Y_{10}$  yaitu “Wajib Pajak membayar PBB karena mengetahui manfaat membayar pajak”. Enam belas responden menjawab ragu-ragu, sebelas responden menjawab sangat setuju, dan hanya dua orang responden memberikan jawaban tidak setuju. Total keseluruhan mean yang didapat pada item  $Y_{10}$  ialah 3,82 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan Wajib Pajak membayar PBB karena mengetahui manfaat membayar pajak.

Total keseluruhan item pernyataan variabel Y didapat nilai *grand mean* variabel adalah 3,96. Nilai *grand mean* tersebut menunjukkan bahwa rata-rata

keseluruhan item diberikan respon setuju oleh responden. Hal ini dapat memberikan gambaran bahwa Wajib Pajak memiliki motivasi cukup tinggi untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

## 2. Analisis Statistik Inferensial

### a. Hasil Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji besarnya pengaruh antara variabel bebas yaitu pengetahuan perpajakan ( $X_1$ ) dan pelayanan perpajakan ( $X_2$ ) terhadap variabel terikat yaitu motivasi membayar pajak ( $Y$ ). Model regresi yang didapat dengan menggunakan *software* SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 23.0 disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 4.5 Persamaan Regresi**

Variabel	<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
	Beta		
<i>Constant</i>	9,043		
$X_1$	0,347	2,216	0,032
$X_2$	0,426	2,947	0,005

*Sumber: Data Primer, diolah peneliti 2018*

Berdasarkan tabel di atas terdapat hubungan variabel bebas dan variabel terikat sehingga didapatkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut

$$Y = 9,043 + 0,347X_1 + 0,426X_2$$

Interpretasi hasil persamaan regresi adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta adalah sebesar 9,043 (sembilan koma nol empat tiga).

Hal ini berarti bahwa nilai variabel  $Y$  (Motivasi Membayar Pajak) sebesar 9,043 jika nilai variabel  $X_1$  (Pengetahuan Perpajakan) dan  $X_2$  (Pelayanan Perpajakan) tidak terjadi perubahan.

2. Nilai koefisien regresi variabel  $X_1$  (Pengetahuan Perpajakan) adalah 0,347. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan 1 (satu) satuan pengetahuan perpajakan maka akan meningkatkan variabel Y (motivasi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan untuk membayar pajak sebesar 0,347.
3. Nilai koefisien regresi variabel  $X_2$  (Pelayanan Perpajakan) adalah 0,426. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan 1 (satu) satuan pelayanan Perpajakan maka akan meningkatkan variabel motivasi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan untuk membayar pajak sebesar 0,426.

b. Pengujian Hipotesis

1) Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Nilai koefisien determinasi antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Semakin besar  $R^2$  maka semakin besar pengaruh variabel independen (Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Perpajakan) terhadap variabel dependen (Motivasi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan untuk membayar pajak).

**Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	,621 <sup>a</sup>	,386	,360	3,143

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN\_FISKUS, PENGETAHUAN\_PBB

b. Dependent Variable: MOTIVASI\_MEMBAYAR\_PAJAK

*Sumber: Data Primer, diolah peneliti 2018*

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu 0,360 (nol koma tiga enam nol) atau sama dengan 36% (tiga puluh enam persen). Berdasarkan hasil tersebut maka dapat diketahui

bahwa variabel Y (motivasi membayar pajak) dipengaruhi sebesar 36% oleh variabel bebas yang dalam penelitian ini yaitu Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Petugas Pajak. Angka sebesar 64% (enam puluh empat persen) sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi dalam penelitian ini.

## 2) Hasil Uji t

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi dari masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Uji t dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel pengetahuan perpajakan ( $X_1$ ) dan pelayanan Petugas pajak ( $X_2$ ) sebagai variabel bebas terhadap motivasi membayar pajak (Y). Rumusan hipotesis pada uji statistik t adalah sebagai berikut

$H_0$  : Setiap variabel bebas tidak memengaruhi variabel terikat

$H_1$  : Setiap variabel bebas memengaruhi variabel terikat

Uji statistik t dilakukan dengan cara membandingkan besarnya nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Selain itu pengujian juga dapat dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dan sebaliknya jika signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hasil uji t dengan menggunakan *software* SPSS versi 23.0 adalah sebagai berikut.



**Tabel 4.7 Hasil Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,043	5,661		1,597	,117
PENGETAHUAN_PBB	,347	,157	,302	2,216	,032
PELAYANAN_FISKUS	,426	,145	,402	2,947	,005
Variabel	Perbandingan $t_{hitung}$ dengan $t_{tabel}$		Sig	Keterangan	
$X_1$	$2,216 > 2,010$		$0,032 < 0,05$	$H_1$ diterima	
$X_2$	$2,947 > 2,010$		$0,005 < 0,05$	$H_1$ diterima	

Sumber: *Data Primer, diolah 2018.*

Nilai pada tabel rekapitulasi regresi linier berganda diperoleh dari hasil pengolahan data menggunakan program SPSS versi 23.0 maka didapat hasil sebagai berikut

- a) Tabel rekapitulasi regresi linier berganda menunjukkan nilai uji parsial variabel Pengetahuan Perpajakan sebesar 2,216 sedangkan nilai tabel sebesar 2,010. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ditolak dan hipotesis satu diterima, hal ini berarti bahwa pengaruh variabel pengetahuan perpajakan ( $X_1$ ) terhadap motivasi membayar pajak ( $Y$ ) adalah signifikan.
- b) Tabel rekapitulasi regresi linier berganda menunjukkan nilai uji parsial untuk  $X_2$  sebesar 2,947 sedangkan nilai tabel sebesar 2,010. Apabila nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis satu diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel pelayanan perpajakan ( $X_2$ ) terhadap variabel motivasi membayar pajak ( $Y$ ) adalah signifikan.

### 3) Hasil Uji F

Uji signifikansi simultan (uji statistik F) adalah pengujian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) yang terdiri dari variabel bebas pertama yaitu pengetahuan perpajakan ( $X_1$ ) dan pelayanan perpajakan ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y) yaitu motivasi membayar pajak. Rumusan hipotesis pada uji F adalah sebagai berikut.

$H_0$  : Seluruh variabel bebas tidak memengaruhi variabel terikat

$H_1$  : Seluruh variabel bebas memengaruhi variabel terikat

Ketentuan pengambilan keputusan untuk pengujian hipotesis adalah membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan nilai  $F_{tabel}$  atau juga dapat dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan batas tingkat kesalahan pengambilan keputusan sebesar 5% atau 0,05. Jika signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sedangkan jika signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hasil uji F dengan menggunakan *software* SPSS versi 23.0 adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.8 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)**

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	291,759	2	145,879	14,769	,000 <sup>b</sup>
Residual	464,241	47	9,877		
Total	756,000	49			

a. Dependent Variable: MOTIVASI\_MEMBAYAR\_PAJAK

b. Predictors: (Constant), PELAYANAN\_FISKUS, PENGETAHUAN\_PBB

Sumber: *Data Primer, diolah peneliti, 2018*

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebesar 0,000 atau dapat diartikan pula

bahwa nilai signifikansi yang diperoleh  $< 0,05$ . Tabel regresi linier berganda juga menunjukkan nilai uji simultan (bersama-sama) sebesar 14,769 (empat belas koma tujuh enam sembilan) sedangkan nilai tabel sebesar 3,20 (tiga koma dua nol). Berdasarkan hasil uji F dapat disimpulkan bahwa maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian variabel pengetahuan perpajakan ( $X_1$ ) dan pelayanan perpajakan ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Motivasi Membayar Pajak ( $Y$ ).

#### **D. Pembahasan**

##### a) Deskripsi Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, dan Motivasi Membayar Pajak

###### 1. Pengetahuan Perpajakan

Variabel  $X_1$  dalam penelitian ini diujikan untuk mengetahui seberapa besar pengetahuan Wajib Pajak tentang pengertian pajak, fungsi pajak, Pajak Bumi dan Bangunan sebagai salah satu jenis pajak daerah hingga cara membayarkan Pajak Bumi dan Bangunan yang terutang. Apabila seorang Wajib Pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang baik maka persepsi positif terhadap pajak akan timbul dan sekaligus akan menumbuhkan motivasi kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan salah satu caranya yaitu membayar pajak terutang.

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner diketahui bahwa skor rata-rata variabel Pengetahuan Perpajakan sebesar 3,804 yang berarti Wajib Pajak memiliki Pengetahuan Perpajakan yang cukup baik sehingga dapat

memotivasi Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu membayar pajak yang terutang bahkan sebelum batas akhir masa jatuh tempo pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Rata-rata distribusi jawaban tertinggi terdapat pada item pernyataan pajak adalah wujud bakti seseorang kepada negara, salah satu jenis pajak daerah ialah Pajak Bumi dan Bangunan, dan pengetahuan mengenai tarif Pajak Bumi dan Bangunan. Ketiga item pernyataan tersebut memiliki rata-rata distribusi tertinggi yaitu sebesar 4,18 (empat koma satu delapan). Hal ini menjelaskan bahwa Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Kota Malang mengetahui makna penting pajak bagi suatu negara yaitu sebagai salah satu wujud bakti seorang warga negara yang dapat diwujudkan melalui pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.

Rata-rata distribusi terendah terdapat pada item pernyataan mengenai pengetahuan Wajib Pajak terhadap pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan yang dapat dilakukan secara tunai ataupun non tunai. Rata-rata distribusi frekuensi jawaban responden terhadap pernyataan tersebut hanya sebesar 2,88 (dua koma delapan delapan). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak belum mengetahui kemudahan dan kepraktisan metode pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan melalui transaksi non tunai. Oleh karena itu diharapkan peran pemerintah terkait khususnya pihak Badan Pelayanan Pajak Daerah beserta lembaga keuangan terkait untuk bersama-sama memberikan sosialisasi menyeluruh dan berkelanjutan mengenai transaksi pembayaran pajak daerah secara non tunai khususnya Pajak Bumi dan Bangunan kepada seluruh Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota

Malang agar motivasi Wajib Pajak membayar pajak dapat ditingkatkan bahkan realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dapat terwujud sebelum masa jatuh tempo pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.

## 2. Pelayanan Perpajakan

Variabel  $X_2$  dalam penelitian ini diujikan untuk mengetahui penilaian masyarakat khususnya Wajib Pajak Bumi dan Bangunan atas pelayanan fiskus atau petugas Pajak Bumi dan Bangunan yang terdapat pada instansi penerimaan daerah Kota Malang. Penilaian masyarakat terhadap pelayanan petugas pajak didasarkan pada dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithml dalam Rewansyah (2011). Dimensi kualitas pelayanan publik terdiri dari *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepastian), *emphaty* (kepedulian), dan *tangibles* (wujud fasilitas pelayanan).

Rata-rata distribusi tertinggi pada jawaban kuesioner yang diberikan kepada responden terdapat pada item pernyataan kedua yaitu pelayanan petugas Pajak Bumi dan Bangunan adil terhadap semua Wajib Pajak, dengan nilai rata-rata sebesar 4,22 (empat koma dua dua). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar Wajib Pajak setuju dengan kualitas pelayanan petugas Pajak Bumi dan Bangunan yang baik dengan perlakuan sama terhadap semua Wajib Pajak atau dikategorikan dalam dimensi kualitas pelayanan yang handal. Kehandalan dalam memberikan pelayanan publik kepada Wajib Pajak diharapkan mampu meningkatkan motivasi untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Rata-rata distribusi jawaban terendah terdapat pada item pernyataan seluruh petugas Pajak Bumi dan Bangunan memahami peraturan daerah tentang Pajak Bumi dan Bangunan. Nilai rata-rata pada pernyataan tersebut sebesar 3,92 (tiga koma sembilan dua). Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua Wajib Pajak setuju dengan pernyataan petugas menguasai peraturan daerah tentang Pajak Bumi dan Bangunan. Beberapa responden memiliki keraguan terhadap penguasaan petugas terhadap peraturan daerah tentang Pajak Bumi dan Bangunan. Oleh karena itu diharapkan kedepannya pihak Badan Pelayanan Pajak Daerah lebih memperhatikan kualitas setiap sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan terhadap masyarakat mengenai salah satu sumber penerimaan daerah yaitu Pajak Bumi dan Bangunan maupun pajak daerah lainnya. Kualitas sumber daya manusia (SDM) harus selalu ditingkatkan secara berkelanjutan karena terkait dengan kepercayaan masyarakat terhadap petugas pajak yang mengelola sumber-sumber penerimaan daerah yang digunakan untuk mewujudkan pembangunan daerah.

### 3. Motivasi Membayar Pajak

Motivasi Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya merupakan dorongan yang dimiliki Wajib Pajak untuk selalu memenuhi kewajiban perpajakan yaitu salah satunya dengan membayar pajak. Rata-rata distribusi jawaban tertinggi terdapat pada item pernyataan ketiga dan kedelapan yaitu Wajib Pajak membayar PBB dengan harapan pembangunan daerah terwujud dan Wajib Pajak yang selalu tepat waktu membayar PBB perlu diberikan penghargaan. Nilai dari rata-rata distribusi jawaban tertinggi



tersebut adalah sebesar 4,44 (empat koma empat empat). Hal ini menunjukkan bahwa motivasi Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan dipengaruhi oleh dorongan dari luar yaitu membayar pajak dengan harapan pembangunan daerah segera terwujud dan penghargaan diperlukan untuk meningkatkan motivasi membayar pajak tepat waktu atau sebelum batas akhir jatuh tempo pembayaran.

Rata-rata distribusi jawaban terendah terdapat pada item pernyataan kedua yaitu Wajib Pajak pernah konsultasi dengan ahli perpajakan sebelum membayar PBB. Nilai rata-rata distribusi jawaban terendah tersebut adalah sebesar 2,84 (dua koma delapan empat). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden tidak pernah konsultasi dengan ahli perpajakan sebelum membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Sebaiknya Wajib Pajak aktif bertanya mengenai penetapan besarnya PBB yang terutang kepada ahli perpajakan misalnya petugas PBB dan konsultan penilaian tanah dan bangunan. Hal tersebut bertujuan untuk menghindari kesalahan penetapan besarnya PBB oleh petugas maupun secara komputerisasi karena apabila terjadi kelebihan ataupun kekurangan pembayaran PBB terutang maka dikhawatirkan terjadi proses yang lebih lama dan menguras tenaga serta waktu.

b) Pengaruh Parsial antara variabel Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Perpajakan terhadap Motivasi Membayar Pajak

a. Variabel Pengetahuan Perpajakan

Berdasarkan hasil uji parsial yang telah dilakukan, diketahui bahwa terdapat hubungan parsial antara Pengetahuan Perpajakan dengan Motivasi

Membayar Pajak sebagai variabel terikat. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Caroko (2015) yang membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap motivasi Wajib Pajak untuk membayar pajak dan Ilhamsyah (2016) yang membuktikan bahwa pengetahuan Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

#### b. Variabel Pelayanan Perpajakan

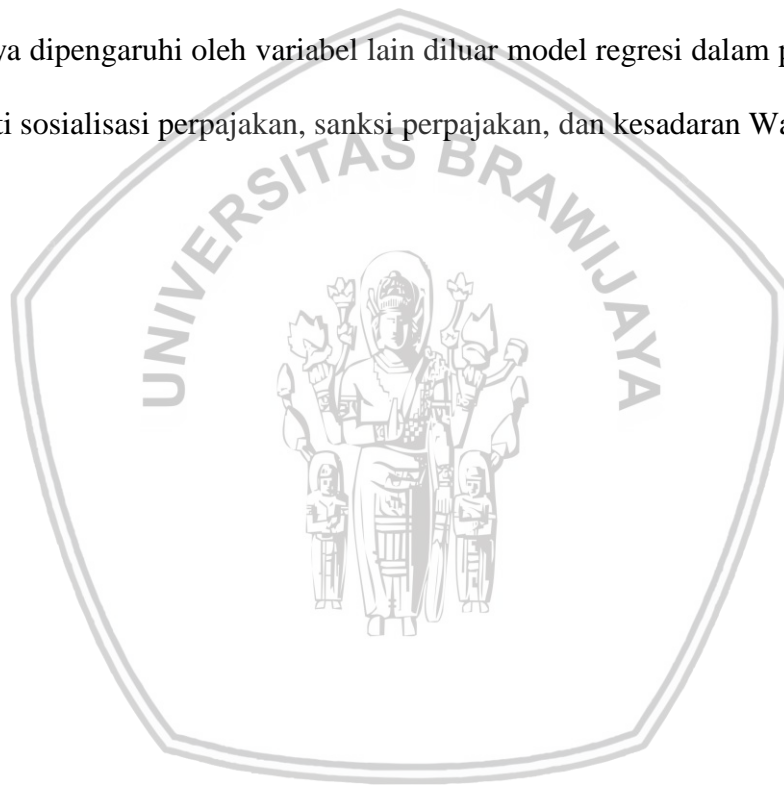
Berdasarkan hasil uji persial yang telah dilakukan diketahui bahwa terdapat hubungan parsial antara pelayanan perpajakan terhadap motivasi membayar pajak. hasil penelitian ini sesuai dan konsisten dengan dengan penelitian Hardiningsih (2011) yang membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak, Caroko (2015) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak, dan Ilhamsyah (2016) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

#### c) Pengaruh Simultan variabel Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Perpajakan terhadap Motivasi Membayar Pajak

Berdasarkan uji simultan diketahui bahwa variabel terikat (Motivasi Membayar Pajak) dipengaruhi secara signifikan oleh variabel Pengetahuan Perpajakan ( $X_1$ ) dan Pelayanan Perpajakan ( $X_2$ ). Hal tersebut dapat dilihat dari nilai uji simultan yang lebih besar dibandingkan dengan nilai tabel dan nilai signifikansi pada uji F yang lebih rendah dari batasan signifikansi sehingga dapat dikatakan bahwa pengetahuan perpajakan dan pelayanan perpajakan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini sebesar 0,360 (nol koma tiga enam nol) yang berarti bahwa variabel Y (motivasi membayar pajak) dipengaruhi sebesar 36% oleh variabel Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus (Petugas Pajak). Angka sebesar 64% (enam puluh empat persen) sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi dalam penelitian ini seperti sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan kesadaran Wajib Pajak.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi motivasi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan untuk memenuhi salah satu kewajiban perpajakannya yaitu membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Faktor-faktor yang dimaksud adalah faktor pengetahuan perpajakan dan pelayanan perpajakan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan dan pelayanan perpajakan terhadap motivasi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan dalam membayar pajak yang terdaftar di Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang.

Berdasarkan hasil penelitian dan telah dijelaskan pada bab pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel pengetahuan perpajakan dan pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu membayar pajak.
2. Variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu membayar pajak.

3. Variabel pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu membayar pajak.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti merekomendasikan saran-saran kepada beberapa pihak yaitu Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang dan peneliti-peneliti selanjutnya. Adapun saran-saran yang dapat peneliti rekomendasikan adalah sebagai berikut.

1. Diharapkan pihak Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang beserta lembaga keuangan terkait untuk bersama-sama memberikan sosialisasi menyeluruh dan berkelanjutan serta evaluasi yang berkesinambungan mengenai kemudahan-kemudahan pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan terkait dengan transaksi pembayaran pajak daerah secara non tunai kepada seluruh Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Malang agar motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi salah satu kewajiban perpajakannya yaitu membayar pajak dapat ditingkatkan bahkan realisasi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dapat terwujud sebelum masa jatuh tempo pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.
2. Badan Pelayanan Pajak Daerah (BP2D) Kota Malang lebih memperhatikan kualitas setiap sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan perpajakan terhadap masyarakat khususnya Wajib Pajak Bumi dan Bangunan mengenai salah satu sumber penerimaan

daerah di Kota Malang yaitu Pajak Bumi dan Bangunan maupun pajak daerah lainnya. Kualitas sumber daya manusia (SDM) harus selalu ditingkatkan secara berkelanjutan karena terkait dengan kepercayaan masyarakat terhadap petugas pajak yang mengelola sumber-sumber penerimaan daerah yang digunakan untuk mewujudkan pembangunan daerah.

3. Sebaiknya Wajib Pajak aktif bertanya mengenai penetapan besarnya Pajak Bumi dan Bangunan yang terutang kepada ahli perpajakan misalnya petugas Pajak Bumi Bangunan maupun konsultan penilaian tanah dan bangunan. Hal tersebut bertujuan untuk menghindari kesalahan penetapan besarnya Pajak Bumi dan Bangunan oleh petugas Pajak Bumi dan Bangunan maupun secara komputerisasi karena apabila terjadi kelebihan ataupun kekurangan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan terutang maka dikhawatirkan terjadi proses yang lebih lama dan menguras tenaga serta menyita waktu Wajib Pajak yang bersangkutan yaitu Wajib Pajak Bumi dan Bangunan.
4. Peneliti selanjutnya dapat memperluas ruang lingkup penelitian yaitu menambah jumlah sampel, mencoba daerah lain, atau memakai teknik analisis yang berbeda sehingga diharapkan dapat menghasilkan temuan yang memberikan gambaran lebih spesifik.
5. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan kajian di bidang yang sama mengenai motivasi membayar pajak baik khususnya pajak daerah lainnya dengan menambahkan variabel bebas lain seperti



sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan kesadaran Wajib Pajak. Penambahan variabel bebas lainnya diharapkan dapat memberikan hasil penelitian yang lebih baik, spesifik, dan lengkap.



## DAFTAR PUSTAKA

**Buku:**

- Darwin. 2009. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Organisasi dan Motivasi (Dasar Peningkatan Produktivitas)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hughes, Richard L., Ginnet, Robert C., dan Curphy, Gordon J. 2015. *Leadership: Memperkaya Pelajaran dari Pengalaman*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Mustafa, Zainal. 2013. *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2007. *Kesehatan Masyarakat: Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta
- Rahayu, Ani Sri. 2010. *Pengantar Kebijakan Fiskal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2013. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. 2013. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rewansyah, Asmawi. 2011. *Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: CV Yusaintanas Prima.
- Siahaan, Marihot P. 2016. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sirajuddin., Sukriono D., dan Winardi. 2012. *Hukum Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2008. *Statistik (Teori dan Aplikasi) Edisi Ketujuh*. Jakarta: Erlangga.

Suryabrata, Sumadi. 2012. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers

**Karya Ilmiah:**

Caroko, Bayu. 2015. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari)*. Jurnal. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Hardiningsih, Pancawati. 2011. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan. Program Studi Akuntansi Universitas Stikubank.

Ilhamsyah, Randy. 2016. *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)*. Jurnal. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

**Website:**

Candra, Adi. 2012. *Membentuk Bangsa yang Mandiri melalui Pajak*. Artikel Online [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id).

Krisetya, Ananta. 2016. *Peran Utang Luar Negeri dalam Pembiayaan Pembangunan*. Artikel Online <https://www.kompasiana.com>.

Kementerian Keuangan. *Realisasi Penerimaan Negara 2007-2017 (Milyar Rupiah)*. <http://www.bps.go.id>.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Versi Online (dalam jaringan). <https://www.kbbi.web.id/tahu>

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Versi Online (dalam jaringan). <https://www.kbbi.web.id/layanan>

Profil, Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. [bppdmalangkota.go.id/profil](http://bppdmalangkota.go.id/profil)

**Peraturan Perundang-Undangan:**

Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.