

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP TARGET PENERIMAAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DENGAN
KEPUASAN WAJIB PAJAK SEBAGAI
VARIABEL MODERATING**

SKRIPSI

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

RHOUDATUL PERMATA SARI

NIM. 145030407111021



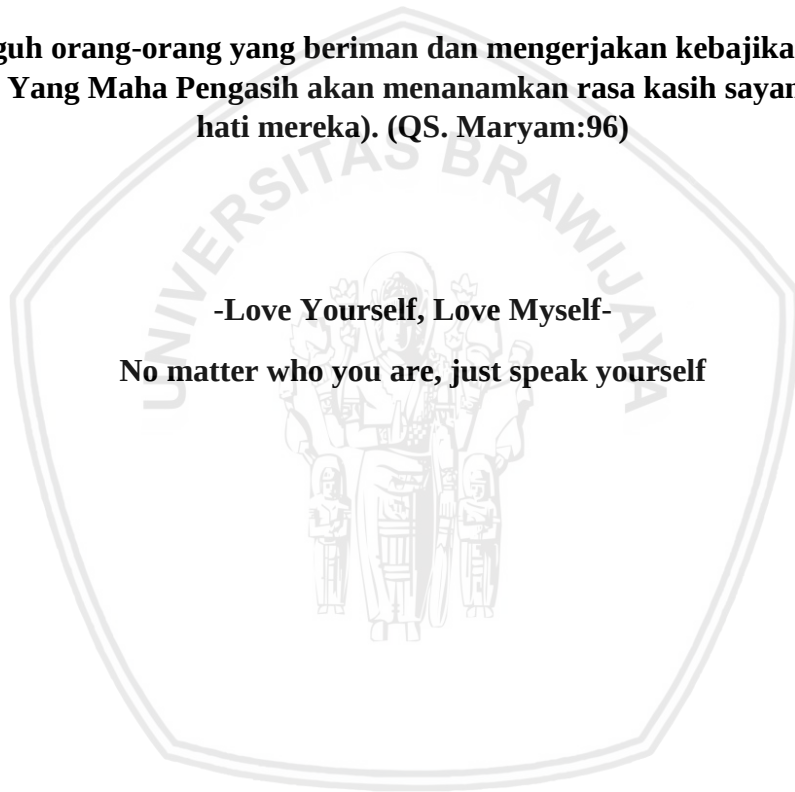
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG
2018**

MOTTO

Sungguh orang-orang yang beriman, mengerjakan kebajikan, melaksanakan shalat, dan menunaikan zakat, mereka mendapat pahala di sisi Tuhannya. Tidak ada rasa takut pada mereka dan mereka tidak bersedih hati. (QS. Al-Baqarah:277)

Sungguh orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan, kelak (Allah) Yang Maha Pengasih akan menanamkan rasa kasih sayang (dalam hati mereka). (QS. Maryam:96)

**-Love Yourself, Love Myself-
No matter who you are, just speak yourself**



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Kualitas Pelayanan Terhadap Target Penerimaan Pajak
Dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel
Moderating (Survey Pada Wajib Pajak Kantor Bersama
Satuan Manunggan Satu Atap Mojokerto)

Disusun oleh : Rhoudatul Permata Sari

NIM : 145030407111021

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Perpajakan

Malang, 12 November 2018
Dosen Pembimbing
Ketua



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

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, Pada:

Hari : Senin

Tanggal : 10 Desember 2018

Jam : 12.00

Skripsi atas nama : Rhoudatul Permata Sari

Judul : Kualitas Pelayanan Terhadap Target Penerimaan Pajak
Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Wajib Pajak
Sebagai Variabel Moderating.

Dan Dinyatakan

LULUS

Ketua



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

Anggota



Priandhita Sukowidvanti A, SE, MSA, AK
NIP. 198611172015042002

Anggota



Astri Warih Anjarwi, SE, MSA, AK
NIK. 2013048703162001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya Rhoudatul Permata Sari menyatakan dengan sebesar-besarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan suatu gelar atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dari makalah ini dan disebut dalam kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 15 November 2018



Rhoudatul Permata Sari

RINGKASAN

Rhoudatul Permata Sari, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Target Penrimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating. Drs. Heru Susilo, M.A, 148 Halaman + xvi

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap target penerimaan pajak di moderasi oleh kepuasan wajib pajak. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian eksplanasi dengan pendekatan kuantitatif. Variabel dalam penelitian ini meliputi kualitas pelayanan (X), target penerimaan pajak (Y), dan kepuasan wajib pajak (Z). Penelitian ini dilakukan berdasarkan kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa puas atas layanan yang baik. Sehingga wajib pajak akan semakin tertarik untuk membayar pajak agar target penerimaan pajak terpenuhi. Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak yang terdaftar di Kantor Bersama Satuan Manunggal Satu Atap Mojokerto. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sampling insidental. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuisioner.

Data diolah dengan menggunakan SPSS 23 *for windows*. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan ($\beta = 0,708$ signifikan pada nilai probabilitas $<0,05$) dengan target penerimaan pajak. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan cenderung meningkatkan target penerimaan pajak. Hasil analisis uji nilai selisih mutlak menunjukkan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan sebagai moderasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap target penerimaan pajak ($\beta = 0,016$ signifikan pada nilai probabilitas $<0,05$). Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak membayar pajak agar target penerimaan pajak tercapai.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Target Penerimaan Pajak, Kepuasan Wajib Pajak, Kantor Bersama Satuan Manunggal Satu Atap Mojokerto.

SUMMARY

Rhoudatul Permata Sari, 2018 The Effect of Service Quality on Target for motr vehicle tax receipts with Taxpayer Satisfaction as a Moderating Variable. Drs. Heru Susilo, MA, 148 Pages + xvi

This research aims to examine the effect of service quality on tax revenue target moderated by taxpayer satisfaction. The type of this research is explanatory research with quantitative a quantitative approach. The variables in this research include service quality (X), tax revenue target (Y), and taxpayer satisfaction (Z). This research was conducted based on good service quality will cause satisfaction. So taxpayers will be interested in paying taxes so that the tax revenue target is reached. The population in this research is all taxpayers registered in Kantor Bersama Satuan Manunggal Satu Atap Mojokerto. The sampels are used 100 respondents. The sampling method used in this researc is incidental sampling. Data collection techniques used in this study are using quistionnaires.

Data is processed using SPSS 23 for windows. The results of simple linier regression analysis show that service quality has a significant influence ($\beta = 0,708$, significant at probability value $< 0,05$) with tax revenue target. This indicated that the service quality tends to increase the tax revenue target. The result of test the absolute difference value analysis indicate that taxpayer satisfaction has a significant effect as a moderation of the relationship between the service quality to the tax revenue target. ($\beta = 0,016$, Significant at probability value $< 0,05$). This indicated that good service quality will give satisfaction to tax payers so that taxpayers pay taxes so that the tax revenue target is reached.

Keyword : Service Quality, Tax Revenue Target, Taxpayer Satisfaction, Kantor Bersama Satuan Manunggal Satu Atap Mojokerto.

HALAMAN PERSEMBAHAN

KUPERSEMBAHKAN KARYA SEDERHANAKU

KEPADA KEDUA ORANG TUA

BAPAK ROHMAD DAN IBU WULYANI YANG TERCINTA

SERTA SAUDARA DAN TEMAN-TEMAN



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas segala rahmat dan anugerah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Target Penerimaan Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Moderating (Survei Pada Wajib Pajak Kantor Bersama Satuan Manunggal Satu Atap Mojokerto)”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang mendukung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ba,bang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Mochammad Al. Musadieg, MBA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Ibu Saparila Worokinasih selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Drs. Heru Susilo, MA selaku Ketua Komisi Pembimbing Skripsi yang telah berkenan memberikan waktu, petunjuk dan bimbingan hingga terselesainya skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Administrasi Bisnis atas ilmu dan nasehatnya yang telah diberikan kepada peneliti selama perkuliahan, semoga dapat bermanfaat dan berkah di masa depan.
6. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada peneliti sehingga kepengurusan penyusunan skripsi peneliti menjadi lancar.
7. Kedua orang tua tercinta yakni Bapak Rohmad dan Ibu Wulyani, terimakasih atas segala cinta, kasih sayang, semangat, doa, nasehat, dan segala bentuk dukungan yang telah diberikan kepada peneliti yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Saudara peneliti yakni Kakak peneliti Adik Peneliti.
9. Kepala Unit Pelaksana Terpadu (UPT) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Mojokerto beserta pegawai-pegawai yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian.
10. Kepala Satuan Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Mojokerto beserta pegawai-pegawai yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian.
11. Sahabat tersayang yang selalu memberikan semangat, doa sekaligus hiburan yakni Lintang dan Popy.
12. Motik, Merista, Scheilla, Yana, Napril, dan Mbak Hana, yang selalu rela jadi pemberi saran, hiburan, dan semangat.
13. Teman-teman Advokesma EM UB 2015 yakni Nay, Fikri, Mas Suhhy, Tuti, Ijul, Enok, dan lainnya yang selalu memberikan dukungan.

14. Teman-teman Kesma Himapajak 2015, yakni Citra, Mbak adit, Farah, Rosi, dan lainnya yang selalu memberikan dukungan.
15. Teman-teman Tax Center Fakultas Ilmu Administrasi, yakni laila, Novi, Mondus, Bobi, Ditak, Gesti, dan lainnya yang selalu memberikan dukungan.
16. Teman-teman konsumsi venue SC raja brawijaya 2016 yakni rut, bima, ardhi, puput, reni, ikin, dan lainnya yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
17. Teman-teman perpajakan angkatan 2014 yang selalu memberikan dukungan.
18. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatun terimakasih atas segala doa dan bantuan kepada peneliti hingga penyelesaian skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan peneliti. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang memerlukan informasi mengenai tema yang diangkat dalam skripsi ini.

Malang, November 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan.....	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 11
A. Tinjauan Empiris.....	11
B. Tinjauan Teoritis.....	19
1. Wajib Pajak.....	19
a. Pengertian Wajib Pajak.....	19
2. Pajak Daerah.....	20
3. Pajak Kendaraan Bermotor.....	21
a. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor.....	21
b. Objek, Bukan Objek, dan Subjek Pajak Kendaraan Bermotor.....	22
c. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor.....	23
d. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor.....	25

4. Penerimaan Pajak.....	26
5. Kualitas Pelayanan.....	28
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	28
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	29
6. Kepuasan.....	32
a. Definsi Kepuasan.....	32
b. Pengukuran Kepuasan.....	33
C. Pengaruh Antar Variabel.....	38
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Target Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.....	38
2. Kualitas Pelayanan terhadap Target Penerimaan pajak dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel moderating.....	40
D. Model Konsep.....	41
E. Hipotesis.....	41

BAB III METODE PENELITIAN.....43

A. Jenis Penelitian.....	43
B. Lokasi Penelitian.....	43
C. Variabel Pengukuran.....	44
1. Variabel bebas (X).....	44
2. Variabel Moderating (Z).....	46
3. Variabel terikat (Y).....	49
4. Skala Pengukuran.....	52
D. Populasi dan Sampel.....	53
1. Populasi.....	53
2. Sampel.....	54
E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	55
1. Sumber Data.....	55
2. Teknik Pengumpulan Data.....	56
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	56
1. Uji Validitas.....	56
2. Uji Reliabilitas.....	57
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	59
G. Analisis Data.....	61
1. Statistik Deskriptif.....	61
2. Statistik Inferensial.....	62
a. Uji Asumsi Klasik.....	62
b. Regresi Linier Sederhana.....	66
c. Uji Nilai Selish Mutlak.....	66
d. Uji t.....	67

e. Uji R^2	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	69
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	69
1. Sejarah Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Mojokerto.....	69
2. Tugas Pokok dan Fungsi.....	70
3. Sarana Pelayanan KB SAMSAT Mojokerto.....	73
B. Gambaran Umum Responden.....	74
1. Gambaran Umum Jenis Kelamin Responden Berdasarkan Usia.....	75
2. Gambaran umum Usia Responden Berdasarkan Pendidikan.....	76
3. Gambaran Umum Pendidikan Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	78
4. Gambaran Umum Pekerjaan Responden Berdasarkan Kendaraan.....	80
C. Analisis Data.....	81
1. Analisis Deskriptif.....	81
2. Analisis Inferensial.....	103
a. Uji Regresi.....	103
1. Uji Regresi Linier Sederhana.....	103
2. Uji Nilai Selisih Mutlak.....	105
D. Pembahasan.....	107
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Target Penerimaan Pajak.....	107
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Target Penerimaan Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel moderating.....	108
BAB V PENUTUP.....	110
A. Kesimpulan.....	110
B. Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Mojokerto.....	7
2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	15
3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	50
3.2 Skala <i>Likert</i>	53
3.3 Hasil Uji Validitas.....	59
3.4 Hasil Uji Reliabilitas	60
3.5 Hasil Uji Normalitas Metode <i>Kolmogorov Smirnov</i>	63
3.6 Hasil Uji Multikolonieritas	64
4.1 Wilayah kegiatan operasional UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Mojokerto.....	69
4.2 Jenis Kelamin Responden Berdasarkan Usia	74
4.3 Usia Responden Berdasarkan Pendidikan.....	75
4.4 Pendidikan Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
4.5 Pekerjaan Responden Berdasarkan Kendaraan.....	79
4.6 Skala <i>likert</i>	80
4.7 Interval Kelas	81
4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	81
4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Wajib Pajak.....	89
4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Target Penerimaan Pajak	98
4.11 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	102
4.12 Hasil Uji Nilai Selisih Mutlak.....	104

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kepuasan Sebagai Mediator Kualitas Pelayanan Dan Minat Berperilaku.....	35
2. Model Konsep	42
3. Model Hipotesis	43
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan menggunakan metode <i>scatterplot</i>	65



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
I kuisisioner Penelitian.....	115
II Hasil Uji Validitas	121
III Hasil Uji Reliabilitas	128
IV Hasil Distribusi Freskuensi	129
V Hasil Uji Asumsi Klasik.....	144
VI Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	145
VII Hasil Uji Nilai Selisih Mutlak	146
VII <i>Curriculum Vitae</i>	147



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak yang pemungutannya digolongkan dalam pajak pusat. Menurut Priantara (2012:564) Pajak atas Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan bermotor. Menurut Siahaan (2016:175) kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Dalam penerapannya, PKB dipungut berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 3-8.

Berdasarkan pemungutannya, Badan Pendapatan Daerah Provinsi dibantu oleh Badan Pendapatan Daerah yang berada di Kabupaten dan Kota. Hal ini dilakukan karena luasnya wilayah Provinsi sehingga akan menghambat proses pemungutan pajak. Namun, sejak tahun 1974 pemungutan PKB dan BBNKB telah terintegrasi melalui Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (KB SAMSAT). Menurut

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, SAMSAT adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan identifikasi Kendaraan Bermotor, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat. KB SAMSAT merupakan perpaduan antara tiga instansi kepengurusan yang berbeda yakni Badan Pendapatan Daerah dalam kepengurusan PKB dan BBNKB, Kepolisian Daerah dalam kepengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan Asuransi Jasa Raharja untuk kepengurusan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Namun, dana yang diperoleh akan dibagi ke instansi-instansi terkait untuk diolah sesuai dengan kewenangan tiap instansi.

Diberlakukannya KB SAMSAT ini, diharapkan wajib pajak dapat menerima pelayanan dalam pengurusan kendaraan bermotor dengan berkualitas. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan sendiri merupakan perihal atau cara-cara melayani, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang. Dengan demikian, pelayanan dapat diartikan sebagai cara yang dilakukan seseorang untuk mempersiapkan kebutuhan orang lain. Pelayanan SAMSAT harus memiliki kriteria tertentu agar memberikan kesan baik terhadap wajib pajak. Kriteria ini disebut sebagai kualitas.

Kualitas menurut *American Society for Quality Control* dalam Ratnasari dan Mastuti (2011:103) kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu produk atau jasa adalah sejauh mana produk atau jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada konsumennya. Menurut Kotler dan Keller (2009:144) Pengaruh kualitas produk dan jasa, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan adalah tiga hal yang terkait erat. Semakin tinggi pula tingkat kualitas, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan, yang mendukung harga yang lebih tinggi dan (sering kali) biaya yang lebih rendah. Teori dari Albrecht dan Zemke (1990) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik terdiri dari tiga aspek, yaitu sistem pelayanan yang dibangun organisasi penyedia layanan, sumber daya manusia, strategi pelayanan, serta pengguna layanan. Dengan begitu, sudah selayaknya Pelayanan yang berkualitas menjadi prioritas utama SAMSAT agar terciptanya kepuasan wajib pajak dalam menggunakan jasa SAMSAT.

Kepuasan menurut Kotler dan Keller (2009:138) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila sebuah kinerja sesuai dengan ekspektasi, maka mereka akan puas. Sedangkan apabila tidak sesuai dengan ekspektasi, maka mereka akan

tidak puas. Teori dari Kotler dan Keller (2007) menyatakan bahwa jika kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang. Oleh sebab itu, sebuah pelayanan harus berkualitas, agar sesuai dengan ekspektasi kepuasan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Dharmayanti (2006) yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah berperan sebagai variabel moderating dalam hubungan antara service performance dan loyalitas nasabah. Namun, berbanding dengan penelitian dari Dabholkar, *et al* dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 312) yang menyatakan bahwa kepuasan sebagai variabel mediator dalam hubungan antara kualitas jasa terhadap minat berperilaku.

Sebelum melakukan penelitian, peneliti melakukan pencarian terhadap penelitian terdahulu mengenai penelitian kualitas pelayanan di KB SAMSAT Mojokerto, namun belum terdapat penelitian terdahulu di KB SAMSAT Mojokerto. Setelah melakukan pencarian penelitian terdahulu, peneliti melakukan beberapa wawancara terhadap beberapa masyarakat sekitar yang menggunakan jasa di KB SAMSAT Mojokerto untuk mengetahui pendapat masyarakat mengenai permasalahan di KB SAMSAT Mojokerto. Masyarakat mengatakan bahwa alasan mereka membayar pajak dikarenakan takut terkena denda dan masih awam mengenai pentingnya pajak. Selain itu, masyarakat mengatakan bahwa kualitas pelayanan di KB SAMSAT Mojokerto masih kurang dirasa dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas juga akan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak (Yulianawati, 2011). Menurut yulianawati, kemauan membayar pajak berkaitan erat dengan kenaikan penerimaan pajak. Sebaliknya, menurut Suryadi (2006) Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak. Selanjutnya, Suryadi menyatakan meskipun kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak, sudah selayaknya tetap ditingkatkan sebagai bentuk bukti nyata kinerja pegawai. Teori Adam Smith (1776) dimana salah satu asasnya yaitu *equality* menyatakan pembebanan pajak dikenakan atas kemampuan yang dikenakan pajak. negara tidak boleh melakukan diskriminasdiantara warga negara nya. PKB merupakan salah satu jenis Pajak daerah yang memberikan kontribusi utama bagi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Seperti halnya dalam realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Jawa Timur pada tahun 2016, sektor PKB menyumbang dana sebesar Rp 5.300.947.249.143 dan sektor BBNKB menyumbang dana sebesar Rp 3.710.574.601.900 dari total keseluruhan PAD Provinsi Jawa Timur sebesar Rp 12.846.803.771.923 (koran-sindo.com). Menurut Zubaidi, agar PAD Jawa Timur bisa meningkat, seluruh personel tim pembina SAMSAT diminta untuk bekerja lebih keras dan cerdas. Salah satunya membuat terobosan atau inovasi yang terintegrasi dan terkoneksi dengan berbagai sistem yang sudah ada di KB SAMSAT seluruh Jawa Timur. Dari beberapa langkah yang telah dilakukan oleh KB SAMSAT Jawa Timur, merupakan beberapa langkah

untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan agar Penerimaan Pajak yang dikelola oleh KB SAMSAT dapat meningkat. Sehingga perlu untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan KB SAMSAT agar tercapai kepuasan wajib pajak dan tercapainya target penerimaan pajak.

Provinsi Jawa Timur memiliki wilayah yang luas, terdapat berbagai kota dan kabupaten, salah satunya yaitu Mojokerto. Mojokerto merupakan salah satu wilayah di provinsi Jawa Timur dimana Mojokerto memiliki luas wilayah kota mojokerto 16,47 km² (kemendagri.go.id) dan luas wilayah kabupaten mojokerto 969.360 km² (mojokertokab.go.id) dengan jumlah penduduk Kota Mojokerto pada tahun 2015 yaitu 125.706 Jiwa (mojokertokota.bps.go.id) sedangkan jumlah penduduk Kabupaten Mojokerto pada tahun 2015 yaitu 1.104.522 Jiwa (mojokertokab.go.id). Jumlah penduduk yang cukup banyak menimbulkan potensi penerimaan pajak kendaraan bermotor yang dapat digali oleh SAMSAT Mojokerto. Hal ini dapat dibuktikan dari realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor Mojokerto Tahun 2015, 2016, dan 2017 yang disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1.1 Realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Mojokerto

No.	Tahun	Jumlah
1	2015	156.269.277.030
2	2016	171.768.651.579
3	2017	192.140.875.388

Sumber : Data Sekunder UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Mojokerto, 2018.

Tabel diatas menjelaskan bahwa pada Tahun 2015 penerimaan pajak kendaraan bermotor Mojokerto sebesar Rp 156.269.277.030, sedangkan pada Tahun 2016 naik menjadi Rp 171.768.651.579, dan pada Tahun 2017 naik menjadi Rp 192.140.875.388. Dari peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Mojokerto, dapat disimpulkan bahwa Mojokerto merupakan salah satu daerah di Provinsi Jawa Timur yang berpotensi dari sektor pajak kendaraan bermotor. Dari potensi tersebut, KB SAMSAT Mojokerto harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak agar wajib pajak merasakan kepuasan dalam membayarkan pajak kendaraan bermotornya. Seperti halnya disebutkan dalam penelitian Caroko (2015) salah satu yang menyebabkan motivasi wajib pajak membayar pajak yaitu kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Target Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dengan KepuasanWajib Pajak Sebagai Variabel Moderating.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti dapat mengidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap target penerimaan pajak kendaraan bermotor di KB SAMSAT Mojokerto?

2. Apakah kepuasan wajib pajak berpengaruh secara signifikan atas kualitas pelayanan terhadap target penerimaan pajak kendaraan bermotor di KB SAMSAT Mojokerto sebagai variabel moderating?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap target penerimaan pajak kendaraan bermotor di KB SAMSAT Mojokerto.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kepuasan wajib pajak atas kualitas pelayanan terhadap target penerimaan pajak kendaraan bermotor di KB SAMSAT Mojokerto sebagai variabel moderating.

D. Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dan praktis sebagai berikut:

1. Kontribusi akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dan target penerimaan pajak. selain itu penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi bagi akademisi, mahasiswa, atau pihak lain yang tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut di bidang yang sama.

2. Kontribusi praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada KB SAMSAT Mojokerto mengenai hal-hal yang mempengaruhi pencapaian target penerimaan pajak kendaraan bermotor sehingga dapat menjadi bahan evaluasi di masa yang akan datang untuk KB SAMSAT Mojokerto agar dapat memaksimalkan realisasi penerimaannya.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan pada proposal skripsi ini dibagi menjadi tiga bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika penulisan dalam penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai penelitian terdahulu dan teori-teori yang digunakan sebagai bahan landasan penelitian dari permasalahan. Selanjutnya membahas model konsep dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai metode penelitian yang digunakan peneliti, lokasi penelitian, definisi operasional variabel,

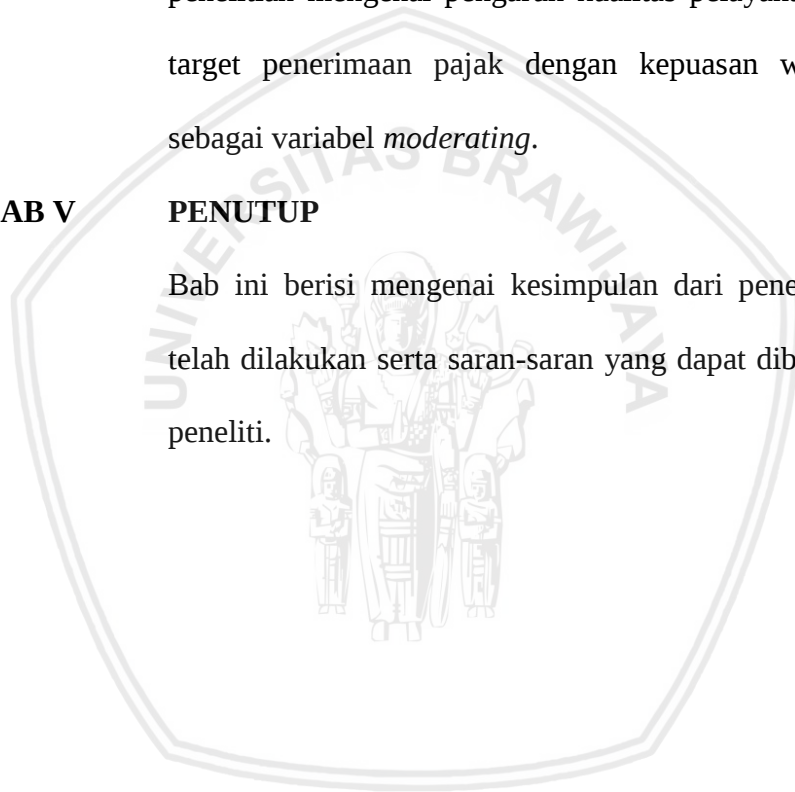
populasi penelitian, sampel penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang berisi gambaran umum objek penelitian hingga hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap target penerimaan pajak dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel *moderating*.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang dapat diberikan oleh peneliti.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

Peneliti menggunakan beberapa penelitian terdahulu untuk memperkuat tinjauan pustaka sesuai dengan tema yang diambil oleh peneliti. Adapun penelitian sebelumnya sebagai berikut:

1. Vigryana (2016)

Meneliti tentang “Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)”. Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas penelitian ini yaitu Kompetensi Fiskus (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2). Variabel terikat penelitian ini yaitu Kepuasan Wajib Pajak (Y). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatoory research* (penelitian penjelasan) dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan sampel insidental (*accidental sampling*). Jumlah sampel yang digunakan 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, analisis statistik inferensial, dan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini yaitu variabel Kompetensi Fiskus (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y). Besarnya pengaruh variabel Kompetensi Fiskus dan Kualitas

Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak yaitu 41% dan 59% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Caroko (2015)

Meneliti tentang “Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak”. Terdapat dua variabel dalam penelitian ini yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas penelitian ini yaitu pengetahuan perpajakan (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Sanksi Perpajakan (X_3). Variabel terikat penelitian ini yaitu motivasi Wajib Pajak (Y). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory research* (penelitian penjelasan) dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan *non probability sampling*. Jumlah sampel yang digunakan 100 orang. Teknik analisis pada penelitian ini adalah analisis deskriptif, analisis statistik inferensial, dan analisis linier berganda. Hasil dari penelitian ini yaitu variabel pengetahuan perpajakan (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Sanksi Perpajakan (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel motivasi Wajib Pajak (Y) baik secara parsial maupun simultan. Besarnya pengaruh variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak yaitu 51,5% dan 48,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Silalahi (2014)

Meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)”. Terdapat dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Perpajakan (X). Variabel terikat penelitian ini meliputi Kepuasan (Y_1), Kepatuhan (Y_2), dan Penerimaan Pajak (Y_3). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory research* (penelitian penjelasan) dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan *probability sampling*. Jumlah sampel yang digunakan 93 orang. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan *path analysis* (analisis jalur). Hasil dari penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan perpajakan yang terdiri dari kenandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. Variabel kepuasan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak yaitu 43,5%

dan 56,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. Rusydi (2011)

Meneliti tentang “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batu”. Terdapat dua variabel dalam penelitian ini yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas terdiri dari *Reliability* (X_1), *Responsiveness* (X_2), *Assurance* (X_3), *Emphaty* (X_4), *Tangibles* (X_5). Variabel terikat penelitian ini yaitu Kepuasan Wajib Pajak (Y). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *explanatory research* (penelitian penjelasan). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan *judgement sampling*. Jumlah sampel yang digunakan 100 orang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Batu baik secara simultan maupun parsial. Besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Batu yaitu 87,6% dan 12,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. Yulianawati (2011)

meneliti tentang “Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak”. Terdapat dua variabel dalam penelitian ini yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas terdiri dari Kesadaran membayar

pajak (X1), Pengetahuan peraturan perpajakan (X2), Pemahaman peraturan perpajakan (X3), Persepsi efektifitas sistem perpajakan (X4), dan Kualitas layanan (X5). Variabel terikat penelitian ini yaitu Kemauan membayar pajak (Y). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan convenience random sampling. Jumlah sampel yang digunakan 94 orang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini yaitu variabel kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap variabel kemauan membayar pajak. Variabel pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap variabel kemauan membayar pajak. Variabel pemahaman peraturan pajak tidak berpengaruh terhadap variabel kemauan membayar pajak. Variabel persepsi efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap variabel kemauan membayar pajak, dan variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap variabel kemauan membayar pajak.

6. Dharmayanti (2006)

meneliti tentang “Analisis Dampak *Service Performance* dan Kepuasan Sebagai *Moderating Variable* Terhadap Loyalitas Nasabah”. Terdapat tiga variabel dalam penelitian ini yaitu variabel bebas, variabel terikat, dan variabel moderating. Variabel bebas terdiri dari *Service Performance*. Variabel terikat penelitian ini yaitu Loyalitas Nasabah. Variabel moderating penelitian ini yaitu Kepuasan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan non probability sampling dengan menggabungkan quota sampling dan accidental sampling.

Jumlah sampel yang digunakan 272 orang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Moderator regression analysis* (MRA). Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa interaksi antara *service performance* dan kepuasan nasabah sebagai variabel moderator dapat lebih menjelaskan variasi loyalitas nasabah daripada masing-masing variabel.

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

NO.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1	Vigryana (2016)	Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak	Analisis regresi linier berganda	variabel Kompetensi Fiskus (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y).
2.	Caroko (2015)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribad Dalam Membayar Pajak	Analisis regresi linier berganda	Variabel Pengetahuan Perpajakan (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Sanksi Perpajakan (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel motivasi Wajib Pajak (Y) baik secara parsial maupun simultan
3	Silalahi (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	Variabel kualitas pelayanan perpajakan yang terdiri dari kenandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik

		Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak		berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib
--	--	--	--	---



Lanjutan Tabel 2.1

NO.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian
				Pajak. Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Variabel kepuasan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak.
4	Rusydi (2011)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu	Analisis regresi linier berganda	Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>emphaty</i> , dan <i>tangibles</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Batu baik secara simultan maupun parsial.



Lanjutan Tabel 2.1

NO.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian
5	Yulianawati (2011)	Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak	Analisis regresi linear berganda.	Variabel kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap variabel kemauan membayar pajak. Variabel pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap variabel kemauan membayar pajak. Variabel pemahaman peraturan pajak tidak berpengaruh terhadap variabel kemauan membayar pajak. Variabel persepsi efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap variabel kemauan membayar pajak, dan variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap variabel kemauan membayar pajak.
6	Dharmayanti (2006)	Analisis Dampak <i>Service Performance</i> dan Kepuasan Sebagai	<i>Moderating Regression Analysis (MRA)</i>	interaksi antara <i>service performance</i> dan kepuasan nasabah sebagai variabel

		<i>Moderating Variable Terhadap Loyalitas</i>		moderator dapat lebih menjelaskan variasi loyalitas nasabah daripada
--	--	---	--	--



Lanjutan Tabel 2.1

NO.	Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian
		Nasabah.		masing-masing variabel.

Sumber : Data diolah peneliti 2018

B. Tinjauan Teoritis

Berdasarkan judul dari penelitian ini maka peneliti akan membahas mengenai teori pajak, teori mengenai wajib pajak, teori mengenai pajak daerah, teori mengenai pajak kendaraan bermotor, teori mengenai kualitas pelayanan, teori mengenai kepuasan, dan yang terakhir teori mengenai penerimaan pajak.

1. Wajib Pajak

a. Pengertian Wajib Pajak

Menurut Undang Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pengertian dari Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sedangkan pengertian dari Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi

sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

2. Pajak Daerah

menurut kurniawan dan purwanto (2004: 47) pajak daerah merupakan pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah, baik provinsi maupun kabupaten/kota yang berguna untuk menunjang penerimaan pendapatan asli daerah dan hasil penerimaan tersebut masuk dalam APBD. Sedangkan menurut Siahaan (2016: 10) pajak daerah merupakan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dengan peraturan daerah (PERDA), yang wewenang pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah.

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak daerah yang selanjutnya disebut pajak, adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa Pajak Daerah memiliki unsur-unsur :

- a. Digunakan untuk keperluan pendanaan daerah.
- b. Menambah penerimaan daerah.
- c. Pemungutannya dilaksanakan oleh daerah.
- d. Ditetapkan dengan PERDA.
- e. Kontribusi wajib kepada daerah.
- f. Bersifat memaksa.

- g. Tidak mendapat imbalan secara langsung.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, wewenang pemungutan pajak daerah dapat dibagi menjadi dua yaitu :

1. Pajak daerah yang dipungut oleh provinsi, yang terdiri dari Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok.
2. Pajak daerah yang dipungut oleh kabupaten/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 dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

3. Pajak Kendaraan Bermotor

a. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak daerah yang dikenakan atas kepemilikan kendaraan bermotor. Menurut Priantara (2012: 564) Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang bergerak yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Selanjutnya, dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Kendaraan Bermotor adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima *Gross Tonnage*) sampai dengan GT 7 (tujuh *Gross Tonnage*). Pengertian dari Pajak Kendaraan Bermotor sendiri menurut Siahaan (2016: 175) adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.

b. Objek, Bukan Objek, dan Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, menjelaskan bahwa yang disebut sebagai objek PKB adalah kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor. Sedangkan yang dikecualikan dari objek PKB adalah :

1. Kereta api.
2. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara.
3. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan / atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah.
4. Objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah. Subjek PKB adalah Orang Pribadi atau Badan yang memiliki dan / atau

menguasai Kendaraan Bermotor. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau Badan yang memiliki Kendaraan Bermotor. Dalam hal wajib pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa Badan tersebut.

c. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor

Dasar Pengenaan PKB dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yaitu hasil dari perkalian 2 (dua) unsur pokok :

1. Nilai Jual Kendaraan Bermotor.

Khusus untuk Kendaraan Bermotor yang digunakan di luar jalan umum, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar serta kendaraan di air, dasar pengenaan pajak Kendaraan Bermotor adalah Nilai Jual Kendaraan Bermotor. Nilai Jual Kendaraan Bermotor ditentukan berdasarkan Harga Pasaran Umum atas suatu Kendaraan Bermotor. Harga Pasaran Umum adalah harga rata-rata yang diperoleh dari berbagai sumber data yang akurat. Nilai Jual Kendaraan Bermotor ditetapkan berdasarkan Harga Pasaran Umum pada minggu pertama bulan Desember Tahun Pajak sebelumnya. Dalam hal Harga Pasaran Umum suatu Kendaraan Bermotor tidak diketahui, Nilai Jual Kendaraan Bermotor dapat ditentukan berdasarkan sebagian atau seluruh faktor-faktor :

- a. Harga Kendaraan Bermotor dengan isi silinder dan/atau satuan tenaga yang sama;
- b. Penggunaan Kendaraan Bermotor untuk umum atau pribadi;

- c. Harga Kendaraan Bermotor dengan merek Kendaraan Bermotor yang sama;
 - d. Harga kendaraan Bermotor dengan tahun pembuatan Kendaraan Bermotor yang sama;
 - e. Harga Kendaraan Bermotor dengan pe
mbuat Kendaraan Bermotor;
 - f. Harga Kendaraan Bermotor dengan Kendaraan Bermotor sejenis;
 - g. Harga Kendaraan Bermotor berdasarkan dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB).
2. Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan Kendaraan Bermotor. Bobot dihitung berdasarkan faktor-faktor :
- a. Tekanan gandar, yang dibedakan atas dasar jumlah sumbu/gas, roda, dan berat Kendaraan Bermotor;
 - b. Jenis bahan bakar Kendaraan Bermotor yang dibedakan menurut solar, bensin, gas, listrik, tenaga surya, atau jenis bahan bakar lainnya;
 - c. Jenis, penggunaan, tahun pembuatan, dan ciri-ciri mesin Kendaraan Bermotor yang dibedakan berdasarkan jenis mesin 2 tak atau 4 tak, dan isi silinder.

Perhitungan Dasar Pengenaan PKB ditetapkan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri setelah mendapat pertimbangan dari Menteri Keuangan.

d. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 6 ayat 1 dalam Siahaan (2016: 185) besaran tarif PKB untuk kendaraan bermotor pribadi ditetapkan sebesar:

1. Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor pertama paling rendah sebesar 1% (satu persen) dan paling tinggi sebesar 2% (dua persen);
2. Untuk kepemilikan Kendaraan Bermotor kedua dan seterusnya tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% (dua persen) dan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).
3. Kepemilikan Kendaraan Bermotor didasarkan atas nama dan atau alamat yang sama.

Selanjutnya tarif PKB untuk Kendaraan Bermotor angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah/TNI/POLRI, Pemerintah Daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan dengan peraturan daerah, ditetapkan paling rendah 0,5% (nol koma lima persen) dan paling tinggi sebesar 1% (satu persen). Tarif PKB untuk Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan paling rendah

0,1% (nol koma satu persen) dan paling tinggi sebesar 0,2% (nol koma dua persen). Tarif PKB ditetapkan dengan peraturan daerah.

5. Penerimaan Pajak

Teori Adam Smith (1776) dimana salah satu asasnya yaitu *equality* dimana pembebanan pajak dikenakan atas kemampuan yang dikenakan pajak. negara tidak boleh melakukan diskriminasi antara warga negara nya. Teori tersebut dikaitkan dengan sikap pemerintah agar melakukan ketentuan yang tidak diskriminasi terhadap wajib pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2018, penerimaan pajak adalah semua penerimaan negara yang terdiri atas pendapatan pajak dalam negeri dan pendapatan pajak perdagangan internasional. Pendapatan pajak dalam negeri adalah semua penerimaan negara yang berasal dari pendapatan pajak penghasilan, pendapatan pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pendapatan pajak penjualan atas barang mewah, pendapatan pajak bumi dan bangunan, pendapatan cukai, dan pendapatan pajak lainnya.

Pendapatan pajak perdagangan internasional adalah semua penerimaan negara yang berasal dari pendapatan bea masuk dan pendapatan bea keluar. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) itu sendiri merupakan rencana keuangan tahunan pemerintahan negara yang disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPR). Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak merupakan salah satu anggaran pendapatan negara yang dirancang oleh pemerintah sebagai

acuan untuk melakukan penganggaran belanja negara dalam periode satu tahun.

Dalam proyeksi penerimaan pajak yang dilakukan oleh kementerian keuangan, penerimaan pajak merupakan salah satu penyumbang pemasukan negara terbesar. Peran pajak akan semakin besar karena pemerintah ingin mengurangi peran hutang dalam pendanaan APBN. Oleh karena itu, pemerintah melakukan perencanaan angka target penerimaan perpajakan yang tepat dan optimal dengan menggunakan model proyeksi penerimaan perpajakan yang mampu menghasilkan angka proyeksi yang sesuai dengan kondisi ekonomi yang sedang dan akan terjadi. Dengan begitu, penerimaan dari sektor pajak akan memberikan kontribusi terhadap pendanaan belanja negara secara optimal.

Menurut Devas, *et al* (1989:143) terdapat tiga tolak ukur penerimaan pajak, yaitu:

1. Upaya Pajak

Upaya pajak dijelaskan sebagai kemampuan membayar pajak suatu daerah.

2. Hasil Guna

Hasil guna dijelaskan sebagai hasil pungut dari pajak dan potensi pajak itu sendiri. Hasil guna menyangkut menentukan wajib pajak, menetapkan nilai kena pajak, memungut pajak, menegakkan sistem pajak, dan membukukan penerimaan.

3. Daya Guna

Daya guna dijelaskan sebagai sebuah penerimaan yang dapat menutup biaya pemungutan pajak. Daya guna diartikan sebagai pajak merupakan pemasukan yang dapat menutup belanja negara. Menurut penelitian dari Silalahi (2014) terdapat dua metode untuk mengukur target penerimaan pajak, yaitu ditinjau dari target penerimaan pajak dan juga realisasi target penerimaan pajak.

6. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut *American Society for Quality Control* dalam Ratnasari dan Aksa (2011: 103) Kualitas merupakan keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu produk/jasa adalah sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya. Sedangkan menurut Oakland dalam Wahyuni, *et al* (2015: 5) kualitas merupakan pemenuhan terhadap kebutuhan konsumen (*meeting the costumer requirements*). Kualitas seringkali digunakan untuk menandakan keunggulan suatu produk barang atau jasa. Dengan selalu menciptakan barang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, maka akan memberikan kepuasan dan menumbuhkan loyalitas pelanggan.

Pengertian dari pelayanan publik menurut Tim Peneliti Lemlit UI dalam Sirajuddin, *et al* (2012: 11) Dalam perspektif ekonomi, pelayanan publik adalah semua bentuk pengadaan barang dan jasa oleh pemerintah (sektor publik yang diperlukan oleh warga negara sebagai konsumen).

Teori dari Albrecht dan Zemke (1990) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik terdiri dari tiga aspek, yaitu sistem pelayanan yang dibangun organisasi penyedia layanan, sumber daya manusia, strategi pelayanan, serta pengguna layanan. Dari pengertian kualitas dan pelayanan publik diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan pengadaan barang dan atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah (publik) baik itu diselenggarakan sendiri maupun melalui mitra swasta.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 198) terdapat 5 dimensi pokok kualitas jasa:

1. Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

3. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman
4. Bukti fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Menurut Wolkins dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 203) terdapat enam prinsip kualitas jasa yang bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, karyawan, dan pelanggan:

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

2. Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3. Perencanaan strategik

Proses Perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

4. *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

maupun stakeholder lainnya (seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat sekitar, dan lain-lain).

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun *stakeholder* lainnya.

6. *Total Human Reward*

Reward dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan produktivitas

dan profitabilitas agi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

7. Kepuasan

a. Definisi Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2009: 138) Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, maka pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Menurut Kotler dan Keller, ekspektasi berasal dari pengalaman pembelian masa lalu, nasihat teman dan rekan, serta informasi dan janji pemasar atau pesaing. Beberapa perusahaan paling sukses saat ini meningkatkan ekspektasi dan menghantarkan kinerja yang sesuai harapan. Teori dari Kotler dan Keller (2007) menyatakan bahwa jika kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.

Riset yang dilakukan oleh Dharmayanti (2006) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh sebagai variabel moderating antara hubungan service performance terhadap loyalitas pelanggan.

b. Pengukuran Kepuasan

Kotler, *et al* dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 314) mengidentifikasi ada empat metode untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*costumer-oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, *websites*, dan lain-lain. Informasi yang diperoleh dari metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan sehingga memungkinkannya bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2. Ghost shopping (*mystery shopping*)

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai

pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Berdasarkan pengalamannya mereka diminta untuk melaporkan temuan-temuannya berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan atau pesaing.

3. *Lost costumer analysis*

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah berpindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang diperlukan, tetapi pemantauan *costumer loss rate* juga penting, di mana peningkatan *loss costumer rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

b. Survei kepuasan pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu:

1. *Directly reported satisfaction*

Pengukuran dilakukan menggunakan item-item spesifik yang menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.

2. *Derived satisfaction*

Setidaknya pertanyaan-pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama yaitu (1) tingkat harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap kinerja produk atau perusahaan pada atribut-atribut relevan, dan (2) persepsi pelanggan terhadap kinerja aktual produk atau perusahaan bersangkutan. Alternatif lain, tingkat kepentingan masing-masing atribut dan/atau tingkat kinerja ideal juga bisa ditanyakan

3. *Problem analysis*

Dalam teknik ini, responden diminta mengungkapkan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan produk atau jasa perusahaan dan saran-saran perbaikan. Kemudian perusahaan akan melakukan analisis konten terhadap semua permasalahan dan saran perbaikan untuk mengidentifikasi bidang-bidang utama yang membutuhkan perhatian dan tindak lanjut segera.

4. *Importance-performance analysis*

Dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis di

importance-performance matrix. Matriks ini sangat bermanfaat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas padabidang-bidang spesifik, dimana pebaikan kinerja bisa berdampak besar pada kepuasan pelanggan total. Selain itu, matriks ini menunjukkan bidang atau atribut tertentu yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang perlu dikurangi prioritsnya.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, terdapat unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

C. Pengaruh Antar Variabel

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap target penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Teori dari Albrecht dan Zemke (1990) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik terdiri dari tiga aspek, yaitu sistem pelayanan yang dibangun organisasi penyedia layanan, sumber daya manusia, strategi pelayanan, serta pengguna layanan. Dari teori tersebut, dikembangkan dengan teori penerimaan pajak dimana salah satunya yaitu teori Adam Smith (1776) dimana salah satu asasnya yaitu *equality* dimana pembebanan pajak dikenakan atas kemampuan yang dikenakan pajak. negara tidak boleh melakukan diskriminasi antara warga negara nya. Teori tersebut dikaitkan dengan sikap pemerintah agar melakukan ketentuan yang tidak diskriminasi terhadap wajib pajak.

Riset yang dilakukan oleh Dharmayanti (2006) menyatakan bahwa kepuasan nasabah berperan sebagai variabel moderating dalam hubungan antara service performance dan loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah dalam penelitian ini diasumsikan sebagai keinginan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor sebagai bentuk kepuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak sehingga dengan keinginan wajib pajak untuk membayar pajak, maka target penerimaan pajak dapat tercapai. Pernyataan ini didukung oleh penelitian dari Caroko (2015) yang meneliti tentang “Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak”.

Caroko menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Motivasi Wajib Pajak. hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas maka minat untuk membayar (minat berperilaku) pajak akan semakin meningkat. Dalam penelitian ini minat membayar pajak diasumsikan sebagai variabel target penerimaan pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan teori dan penelitian diatas, kualitas pelayanan yang baik akan cenderung mendorong wajib pajak untuk membayar pajak agar target penerimaan pajak dapat tercapai. Apabila KB SAMSAT Mojokerto memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka wajib pajak akan cenderung semakin termotivasi untuk membayarkan pajak mereka yang terhutang agar target penerimaan pajak tercapai. Sebaliknya, apabila KB SAMSAT Mojokerto tidak memberikan kualitas pelayanan yang

baik, maka wajib pajak akan cenderung enggan membayarkan pajak mereka yang terhutang.

2. Pengaruh kepuasan wajib pajak sebagai variabel moderating atas hubungan kualitas pelayanan terhadap target penerimaan pajak kendaraan bermotor.

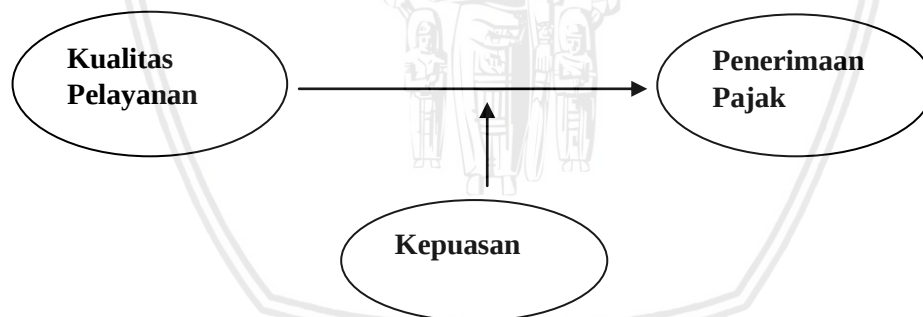
Teori dari Kotler dan Keller (2007) menyatakan bahwa jika kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang. Teori ini didukung oleh riset yang dilakukan Dharmayanti (2006), yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah sebagai variabel moderating atas hubungan antara variabel service performance terhadap loyalitas nasabah.

Didukung pula oleh penelitian dari Silalahi (2014) yang menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan pajak. Apabila wajib pajak puas dengan pelayanan yang diberikan, akan mendorong Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, dan hal ini akan berdampak pada jumlah penerimaan pajak yang semakin meningkat. Berdasarkan teori dan riset diatas, kepuasan wajib pajak dapat memberikan pengaruh memperkuat atau memperlemah pengaruh kualitas pelayanan terhadap target penerimaan pajak. Apabila KB SAMSAT Mojokerto memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka wajib pajak akan cenderung merasakan puas terhadap kinerja KB SAMSAT Mojokerto, dan cenderung termotivasi untuk

membayarkan pajaknya yang terhutang agar target penerimaan pajak KB SAMSAT Mojokerto tercapai.

D. Model Konsep

Model konsep merupakan sarana yang dibutuhkan untuk berpikir dan memecahkan masalah. Model konsep berlandaskan teori yang digunakan dalam penelitian. Model konsep digunakan peneliti sebagai penjelasan logis mengenai hubungan antar variabel dalam penelitian dan akan dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan dugaan sementara atau hipotesis. Berikut merupakan gambaran model konsep penelitian “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap target penerimaan pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel moderating” yaitu:



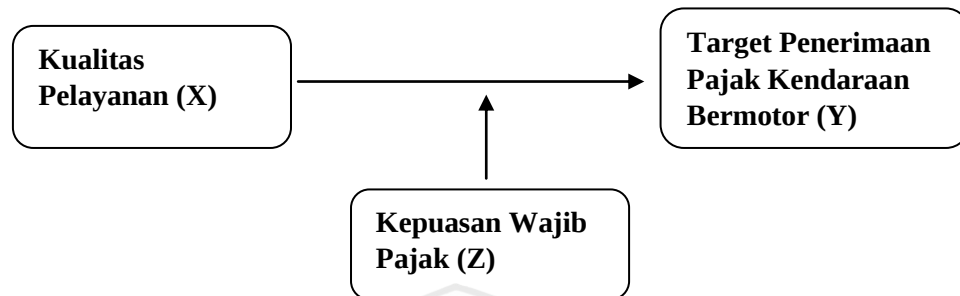
Gambar 2. Model Konsep

Sumber : Dharmayanti (2006)

E. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2015:64) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana perumusan masalah penelitian

telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa hipotesis, yaitu:



Gambar 3. Model Hipotesis

Sumber : Dharmayanti (2006)

Hipotesis 1 : Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel target penerimaan pajak kendaraan bermotor.

Hipotesis 2 : Variabel kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan sebagai variabel moderating atas hubungan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel target penerimaan pajak kendaraan bermotor.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanasi dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Widi (2010:48) menjelaskan bahwa penelitian eksplanasi atau penjelasan merupakan sebuah penelitian yang mencoba memberikan penjelasan terhadap suatu aspek dapat memiliki hubungan atau keterkaitan dengan aspek lainnya. Menurut Sugiyono (2015:8) pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang dilandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan. Alasan penggunaan pendekatan kuantitatif adalah adanya pengujian statistik mengenai kualitas pelayanan terhadap target penerimaan pajak dengan kepuasan wajib pajak sebagai variabel *moderating*. Alasan penggunaan jenis penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan oleh peneliti. Pengujian hipotesis tersebut direncanakan dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dan target penerimaan pajak.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di KB SAMSAT Mojokerto yang berlokasi di Jl. Jayanegara No. 98 Banjaragung, Puri, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur. Pemilihan lokasi berdasarkan pada potensi Mojokerto sebagai daerah yang

berkontribusi terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor Provinsi Jawa Timur dimana penerimaan pajak kendaraan bermotor daerah Mojokerto pada Tahun 2015 penerimaan pajak kendaraan bermotor Mojokerto sebesar Rp 156.269.277.030, sedangkan pada Tahun 2016 naik menjadi Rp 171.768.651.579, dan pada Tahun 2017 naik menjadi Rp 192.140.875.388. Dari peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Mojokerto, dapat disimpulkan bahwa Mojokerto merupakan salah satu daerah di Provinsi Jawa Timur yang berpotensi dari sektor pajak kendaraan bermotor. Selain itu, sebelum melakukan penelitian, peneliti melakukan pencarian terhadap penelitian terdahulu mengenai penelitian kualitas pelayanan di KB SAMSAT Mojokerto, namun belum terdapat penelitian terdahulu di KB SAMSAT Mojokerto. Setelah melakukan pencarian penelitian terdahulu, peneliti melakukan beberapa wawancara terhadap beberapa masyarakat sekitar yang menggunakan jasa di KB SAMSAT Mojokerto untuk mengetahui pendapat masyarakat mengenai permasalahan di KB SAMSAT Mojokerto. Masyarakat mengatakan bahwa alasan mereka membayar pajak dikarenakan takut terkena denda dan masih awam mengenai pentingnya pajak. Selain itu, masyarakat mengatakan bahwa kualitas pelayanan di KB SAMSAT Mojokerto masih kurang dirasa dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

C. Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran

1. Variabel Bebas (X)

Menurut Narbuko dan Achmadi (2003:119) variabel bebas adalah kondisi-kondisi atau karakteristik-karakteristik yang oleh peneliti dimanipulasi dalam rangka untuk menerangkan hubungannya dengan

fenomena yang diobservasi. Sedangkan menurut Sugiyono (2015:39) variabel independen seringkali disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*, dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dapat disimpulkan bahwa variabel bebas merupakan variabel yang dimanipulasi oleh peneliti yang dapat berpengaruh terhadap variabel terikat (variabel *dependen*). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan (X).

Kualitas Pelayanan merupakan pengadaan barang dan atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah (publik) baik itu diselenggarakan sendiri maupun melalui mitra swasta. Dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3. Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

2. Variabel Moderating (Z)

Menurut Sugiyono (2015:39) variabel moderating merupakan variabel yang mempengaruhi (memperkuat dan memperlemah hubungan antara variabel independen dengan dependen. Variabel moderating dalam penelitian ini yaitu variabel kepuasan wajib pajak. Kepuasan Menurut Kotler dan Keller (2009: 138) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Dalam

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor
KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks



Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, terdapat unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

3. Variabel Terikat (Y)

Menurut Narbuko dan Achmadi (2003:119) variabel *dependen* merupakan kondisi atau karakteristik yang berubah atau muncul ketika penelitian mengintroduksi, pengubah atau mengganti variabel bebas. Sedangkan menurut Sugiyono (2015:39) variabel *dependen* sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dapat disimpulkan bahwa variabel ini merupakan variabel yang timbul akibat dipengaruhi oleh variabel *independen* atau variabel bebas. Variabel terikat atau variabel *independen* dalam penelitian ini adalah variabel targetpenerimaan pajak (Y). Menurut penelitian dari Silalahi (2014) ada dua metode untuk mengukur penerimaan pajak yaitu target penerimaan pajak dan realisasi target penerimaan pajak.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	1. Petugas telah menyelesaikan tugasnya tanpa ada kesalahan. 2. Petugas telah menyelesaikan tugasnya dengan teliti. 3. Petugas dapat diandalkan.
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1. Petugas menyelesaikan tugasnya dengan cepat. 2. Petugas dapat tanggap dalam melayani wajib pajak. 3. Petugas mampu membantu wajib pajak.

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel	Indikator	Item
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Petugas melaksanakan tugasnya dengan terampil. 2. Petugas dapat menjamin kinerjanya. 3. Petugas memberikan pelayanan dengan optimal.
	Empati (<i>Empathy</i>)	1. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal kerja. 2. Petugas memberikan pelayanan dengan tidak diskriminatif. 3. Petugas telah memberikan perhatian kepada setiap wajib pajak.
	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1. Fasilitas di KB SAMSAT Mojokerto sudah lengkap. 2. Fasilitas yang tersedia mendukung kinerja petugas. 3. Fasilitas yang telah tersedia layak pakai.
Kepuasan Wajib Pajak (X_2)	Prosedur Pelayanan	1. Terdapat alur pelayanan di KB SAMSAT Mojokerto. 2. Alur pelayanan di KB SAMSAT Mojokerto mudah difahami. 3. Alur pelayanan sesuai dengan pelayanan petugas.
	Persyaratan Pelayanan	1. Terdapat papan persyaratan administratif. 2. Peraturan administratif mudah untuk difahami. 3. Persyaratan administratif sesuai dengan jenis pelayanan.
	Tanggung jawab petugas pelayanan	1. Petugas memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh. 2. Petugas melaksanakan tugasnya secara bertanggung jawab. 3. Jam kerja pelayanan sesuai dengan jadwal kerja

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel	Indikator	Item
		SAMSAT.
	Kemampuan petugas pelayanan	1. Petugas menyelesaikan tugasnya dengan cepat. 2. Petugas sudah ahli dalam menyelesaikan tugasnya. 3. Kinerja petugas dapat dipercaya.
	Kesopanan dan keramahan petugas	1. Petugas melayani dengan ramah. 2. Petugas melayani dengan sopan. 3. Petugas melayani dengan senyum, salam, sapa.
	Kenyamanan lingkungan	1. Lingkungan KB SAMSAT Mojokerto bersih. 2. Lingkungan KB SAMSAT Mojokerto rapi. 3. Saya merasa nyaman selama berada di KB SAMSAT Mojokerto.
	Keamanan pelayanan	1. Keamanan di lingkungan KB SAMSAT Mojokerto terjamin. 2. Sarana yang digunakan di KB SAMSAT Mojokerto aman. 3. Saya merasa aman selama berada di lingkungan KB SAMSAT Mojokerto.
Target Penerimaan Pajak (Y)	Target Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	1. Pajak Yang terutang terjangkau. 2. Saya bersedia membayar pajak. 3. Target penerimaan pajak diumumkan kepada wajib pajak. 4. Saya membayar pajak karena takut terkena denda pajak.

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel	Indikator	Item
	Realisasi Target Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	1. Saya sadar bahwa pajak yang saya bayar digunakan untuk pendanaan daerah. 2. Saya tahu membayar pajak bersifat wajib. 3. Saya dapat merasakan hasil dari realisasi pajak yang saya bayarkan. 4. Saya puas dengan realisasi dari pajak yang saya bayar.

Sumber : Diolah oleh peneliti (2018)

4. Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2015:92) 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. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala pengukuran yaitu skala *likert*. Menurut Sugiyono (2015:93) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. 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. Untuk pengukuran penelitian, dibagi menjadi 5 (lima) skala dan diberikan skor sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala likert

NO.	Pertanyaan	Kode	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Ragu-ragu	RG	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : Sugiyono (2015:94)

Menurut Supranto (2008:74) rumus untuk menentukan besar kelas / panjang interval dapat menggunakan rumus:

$$c = \frac{X_n - X_1}{k}$$

Keterangan :

c : perkiraan besarnya (*class width, class size, class length*)

k : banyaknya kelas

X_n : nilai observasi terbesar

X_1 : nilai observasi terkecil

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2015:80) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang

ada pada objek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Populasi pada



penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di KB SAMSAT Mojokerto. Wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di KB SAMSAT Mojokerto selama tahun 2017 sejumlah 61.732 wajib pajak.

Menurut Hasan (2012:85) apabila objek penelitian bersifat homogen maka cukup dilakukan sampling. Menurut Supardi (1993) apabila anggota populasi bersifat cenderung homogen, maka jumlah sampel kecil sudah dapat dipertanggungjawabkan untuk mewakili populasi. Dalam penelitian ini, sifat homogen populasi yaitu terdapat pada wajib pajak yang terdaftar di KB SAMSAT Mojokerto.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2015:81) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, penelitian harus melakukan teknik pengambilan sampel. Peneliti melakukan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *sampling insidental*.

Teknik *sampling insidental* menurut sugiyono (2015:85) merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Peneliti menggunakan sampel yaitu wajib pajak yang secara

kebetulan ditemui dan dirasa cocok untuk menjadi sampel penelitian, dengan. Di rasa cocok dalam penelitian ini yaitu wajib pajak yang terdaftar di KB SAMSAT Mojokerto. Selain teknik pengambilan sampel, peneliti juga harus menghitung jumlah sampel yang akan diambil dari populasi. Peneliti menggunakan rumus menurut Slovin dalam Sarjono dan Julianita (2011:30) yaitu:

$$n = \frac{N}{N.e^2 + 1} = \frac{61732}{61732.0,1^2 + 1} = 99,8$$

(dibulatkan menjadi 100)

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e^2 : batas ketelitian yang diinginkan (peneliti menggunakan batas ketelitian 10%)

Berdasarkan rumus diatas, jumlah sampel yang akan diambil yaitu 99,8 sampel, dan dibulatkan menjadi 100 sampel.

E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Menurut Sugiyono (2015:137) sumber primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

- a. Sumber primer didapatkan peneliti pada saat melakukan penelitian lapangan kepada wajib pajak kendaraan bermotor di KB SAMSAT Mojokerto.
- b. Sumber sekunder didapatkan peneliti dari data KB SAMSAT Mojokerto. Selain itu, data sekunder diperoleh peneliti dari penelitian terdahulu, perpustakaan, dan dokumen-dokumen yang lainnya.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan Kuesioner (Angket). Menurut Sugiyono (2015:142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner cocok untuk digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar wilayah yang luas. Kuesioner ini akan memuat pertanyaan yang mengandung unsur dari variabel X yaitu kualitas pelayanan, variabel Y target penerimaan pajak, dan variabel Z yaitu kepuasan wajib pajak.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2016:52) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika

pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Sedangkan menurut Sugiyono (2015:121) hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. 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. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat. Rumus yang digunakan untuk menghitung korelasi dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus *product moment*. Menurut Supranto dan Limakrisna (2016:97) rumus dari *product moment* yaitu:

$$r_b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

- r_b : koefisien korelasi pearson antar item instrumen yang akan digunakan dengan variabel yang bersangkutan
- X : skor item instrumen yang akan digunakan
- Y : skor semua item instrumen

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2016:47) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau

konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Menurut Siregar (2014:87) reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Peneliti menggunakan teknik *alpha cronbach* untuk melakukan uji reliabilitas dalam penelitian ini. Metode *alpha cronbach* yaitu suatu teknik yang digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu tes yang mengukur sikap atau perilaku. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reabel dengan menggunakan teknik *alpha cronbach* bila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6. Rumus untuk menentukan reliabilitas instrumen menurut Siregar (2014:90) yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} : Koefisien reliabilitas instrumen

k : jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$: jumlah varian bulir

σ_t^2 : varian total

3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas masing-masing item dari variabel penelitian yang telah dilakukan, diolah dengan menggunakan aplikasi *SPSS 23 for windows* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, sehingga menghasilkan output sebagaimana dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas

Variabel	item	No. Item	Koefisiensi korelasi	r tabel	signifikan	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1	X1.1	0,730	0,1946	0,000	Valid
		X1.2	0,527		0,000	Valid
		X1.3	0,571		0,000	Valid
	X2	X2.1	0,421		0,000	Valid
		X2.2	0,789		0,000	Valid
		X2.3	0,775		0,000	Valid
	X3	X3.1	0,619		0,000	Valid
		X3.2	0,758		0,000	Valid
		X3.3	0,574		0,000	Valid
	X4	X4.1	0,651		0,000	Valid
		X4.2	0,631		0,000	Valid
		X4.3	0,639		0,000	Valid
	X5	X5.1	0,743		0,000	Valid
		X5.2	0,745		0,000	Valid
		X5.3	0,689		0,000	Valid
Kepuasan wajib pajak	Z1	Z1.1	0,594		0,000	Valid
		Z1.2	0,750		0,000	Valid
		Z1.3	0,833		0,000	Valid
	Z2	Z2.1	0,803		0,000	Valid

		Z2.2	0,784		0,000	Valid
		Z2.3	0,679		0,000	Valid
	Z3	Z3.1	0,681		0,000	Valid
		Z3.2	0,843		0,000	Valid
		Z3.3	0,825		0,000	Valid
	Z4	Z4.1	0,594		0,000	Valid
		Z4.2	0,750		0,000	Valid
		Z4.3	0,833		0,000	Valid
	Z5	Z5.1	0,681		0,000	Valid
		Z5.2	0,843		0,000	Valid
		Z5.3	0,825		0,000	Valid
	Z6	Z6.1	0,803		0,000	Valid
		Z6.2	0,784		0,000	Valid

Lanjutan Tabel 3.3

Variabel	Item	No. Item	Koefisien si korelasi	r tabel	signifika nsi	Keterang an
	Z7	Z6.3	0,679		0,000	Valid
		Z7.1	0,588		0,000	Valid
		Z7.2	0,803		0,000	Valid
		Z7.3	0,855		0,000	Valid
Target Penerimaan Pajak	Y1	Y1.1	0,893		0,000	Valid
		Y1.2	0,854		0,000	Valid
		Y1.3	0,565		0,000	Valid
		Y1.4	0,526		0,000	Valid
	Y2	Y2.1	0,586		0,000	Valid
		Y2.2	0,431		0,000	Valid
		Y2.3	0,478		0,000	Valid
		Y2.4	0,576		0,000	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan pada Tabel 3.3 dapat menunjukkan bahwa setiap item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X), variabel Kepuasan wajib pajak (Z), dan variabel Target Penerimaan Pajak memiliki nilai koefisiensi korelasi di atas nilai r tabel serta memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Croncbach	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0.658	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak (Z)	0,639	Reliabel
Target Penerimaan Pajak (Y)	0,707	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan pada Tabel 3.4 dapat menunjukkan bahwa setiap item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X), variabel Kepuasan wajib pajak (Z), dan variabel Target Penerimaan Pajak memiliki nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari nilai 0,6



sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang digunakan pada penelitian ini reliabel.

G. Analisis data

Menurut Sugiyono (2015:147) analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah: mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

1. Statistik deskriptif

Menurut Sugiyono (2015:147) 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 untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif dapat digunakan sebagai alat untuk mencari kuatnya suatu hubungan antar variabel melalui analisis korelasi, analisis regresi, dan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi. Dalam statistik deskriptif tidak diperlukan adanya uji signifikansi, dan taraf kesalahan karena statistik deskriptif tidak untuk membuat sebuah kesimpulan yang berlaku secara general.

2. Statistik Inferensial

Menurut Sugiyono (2015:148) statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Statistik ini akan cocok digunakan bila sampel diambil dari populasi yang jelas, dan teknik pengambilan sampel dari populasi itu dilakukan secara random. Statistik inferensial dapat disebut juga sebagai statistik probabilitas karena kesimpulan yang diberlakukan untuk populasi berdasarkan data sampel itu kebenarannya bersifat peluang. Penelitian ini menggunakan peluang kesalahan 5% dan taraf kepercayaan 95%.

Menurut Sugiyono (2015:149) signifikansi adalah kemampuan untuk digeneralisasikan dengan kesalahan tertentu. Ada hubungan signifikan berarti hubungan itu dapat digeneralisasikan. Ada perbedaan signifikan berarti perbedaan itu dapat digeneralisasikan. Peneliti menggunakan statistik inferensial karena peneliti ingin menganalisis data sampel dengan hasil yang dapat diberlakukan untuk populasi.

a. Uji Asumsi Klasik

Menurut Priyatno (2014:89) uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolonieritas, autokorelasi, dan heteroskedastis pada model regresi. Model regresi linier yang baik dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik, yaitu data residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolonieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas. Apabila ada satu syarat yang tidak terpenuhi, hasil

analisis dapat dikatakan bersifat BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*).

1) Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2016:154) Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Bila asumsi dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Dalam penelitian ini menggunakan signifikansi 0,05 dimana :

- a) Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima
- b) Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak.

Tabel 3.5 Hasil Uji Normalitas Metode Kolmogorov Smirnov

	Unstandardized Residual
Asymp. Sig. (2-tailed)	,142 ^c

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 3.5 dapat disimpulkan bahwa nilai sig yang diperoleh sebesar 0,142 atau lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi secara normal.

2) Uji Multikolonieritas

Menurut Ghazali (2016:103) uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Bila variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini

tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

Multikolonieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya dan juga *variance inflation factor* (VIF). Setiap variabel independen menjadi variabel dependen (terikat) dan diregresi terhadap variabel independen lainnya. Nilai *tolerance* yang digunakan dalam penelitian ini adalah $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$.

Tabel 3.6 Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel independen	Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
Kualitas pelayanan (X)	0,490	2,040	Tidak terjadi multikolonieritas
Kepuasan wajib pajak (Z)	0,490	2,040	Tidak terjadi multikolonieritas

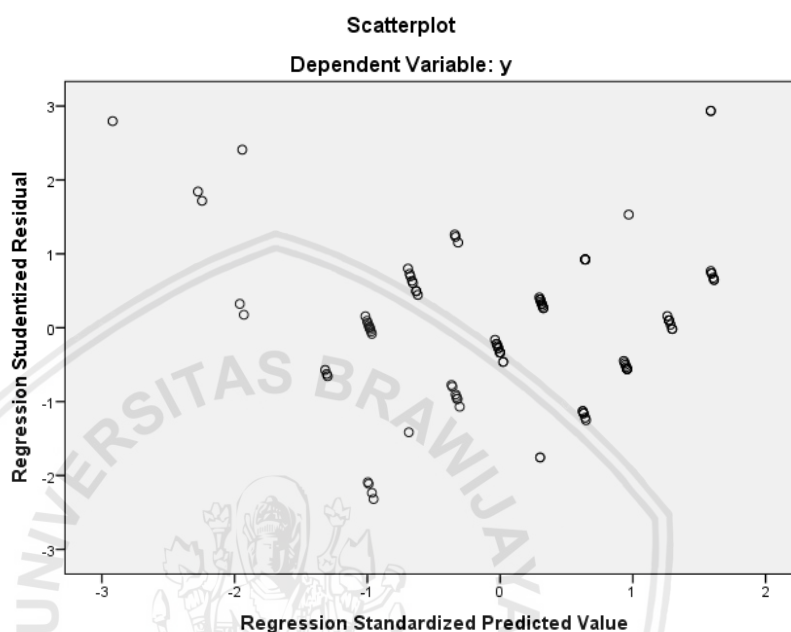
Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan tabel 3.6 dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* tiap variabel independen lebih besar dibanding 0,10 dan nilai VIF tiap variabel independen lebih kecil dari 10. Disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas tiap variabel independen penelitian.

3) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2016:134) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Dan jika berbeda disebut

heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas, atau tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan menggunakan metode *scatterplot*.

Sumber: Data Diolah Primer, 2018

Berdasarkan hasil dari gambar dapat diketahui bahwa tampak titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas dan dibawah sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Cara lain untuk melihat terjadinya heteroskedastisitas dalasebuah penelitian yaitu dnegan menggunakan uji glejser.

Tabel 3.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan menggunakan metode glejser

variabel	t	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1,444	0,152	Tidak terjadi

			heteroskedastisitas
--	--	--	---------------------



Lanjutan Tabel

variabel	t	Sig	Keterangan
Kepuasan Wajib Pajak	-0,991	0,324	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Target Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	0,037	0,970	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data Diolah Primer, 2018

Berdasarkan tabel , menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas berdasarkan nilai signifikansi tiap variabel independen lebih besar dibanding 0,05.

b. Regresi Linear Sederhana

Menurut Hasan (2012:219) hubungan antara variabel dapat berupa hubungan linear ataupun hubungan tidak linear. Hubungan antara dua variabel pada persamaan linear jika digambarkan secara grafis, semua nilai Y dan X akan berada pada suatu garis lurus. Dalam ilmu ekonomi, garis itu disebut garis regresi. Persamaan linear untuk dua variabel yang berhubungan, dapat dinyatakan sebagai berikut:



$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y : Variabel Terikat

X : Variabel Bebas

a dan b : bilangan konstanta

c. Uji Nilai Selisih Mutlak

Frucot dan Shearon dalam Ghozali (2016:224) mengajukan sebuah model regresi untuk menguji pengaruh moderasi yaitu dengan model nilai selisih mutlak, dengan persamaan :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 |X_1 - X_2|$$

d. Uji t (Parsial)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh tiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan besar nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Apabila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau sig lebih kecil dari α (0,05) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sebaliknya, apabila t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} atau sig lebih besar dari α (0,05) maka H_0 diterima dan H_1 ditolak (Siregar, 2014).

e. Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat

(Ghozali, 2016). Nilai koefisien determinasi berada diantara 0 dan 1 ($0 < R^2 < 1$) dimana nilai R^2 semakin naik atau semakin mendekati 1 (satu) maka kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Mojokerto

Wilayah kerja operasional pemungutan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Mojokerto meliputi seluruh wilayah Pemerintah Kabupaten dan Kota Mojokerto dengan Luas Wilayah seluruhnya 969.360 KM² dengan batasan wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Lamongan dan Kabupaten Gresik
- b. Sebelah Timur : Kabupaten Sidoarjo Kabupaten Pasuruan
- c. Sebelah Selatan : Kota Batu dan Kota Malang
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Jombang

Wilayah kegiatan Operasional UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Mojokerto meliputi 21 (dua puluh satu) Kecamatan, 7 (tujuh) Kecamatan berada di wilayah Kota Mojokerto yaitu: Kecamatan Magersari, Kecamatan Prajurit Kulon, Kecamatan Kranggan, Kecamatan Dawar, Kecamatan Gedeg, Kecamatan Kemlagi, Kecamatan Jetis sedangkan 14 (empat belas) Kecamatan berada di wilayah Kabupaten Mojokerto yaitu: Kecamatan Pungging, Kecamatan Kutorejo, Kecamatan Pacet, Kecamatan Bangsal, Kecamatan Ngoro, Kecamatan Dlanggu,

Kecamatan Gondang, kecamatan Mojosari, Kecamatan Jatirejo, Kecamatan Sooko, Kecamatan Puri, Kecamatan Trawas, Kecamatan Mojoanyar, Kecamatan Trowulan.

Tabel 4.1 Wilayah kegiatan Operasional UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Mojokerto

No.	Kota / Kabupaten	Kecamatan
1	Kota	1. Magersari
		2. Prajurit Kulon
		3. Kranggan
		4. Dawar
		5. Gedeg
		6. Kemlagi
		7. Jetis
2	Kabupaten	1. Pungging
		2. Kutorejo
		3. Pacet
		4. Bangsal
		5. Ngoro
		6. Dlanggu
		7. Gondang
		8. Mojosari
		9. Jatirejo
		10. Sooko
		11. Puri
		12. Trawas
		13. Mojoanyar
		14. Trowulan

Sumber: Data Sekunder UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Mojokerto, 2018

2. Tugas Pokok dan Fungsi

Dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor dan optimalisasi penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD), serta memperhatikan pertumbuhan ekonomi di daerah yang berpengaruh terhadap Penerimaan Pendapatan Daerah, maka sesuai

dengan visi dan misi Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur yang mengedepankan pengelolaan Penerimaan Pendapatan Daerah dan mewujudkan Pelayanan Publik yang baik (*exellent service*), Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Mojokerto akan terus meningkatkan kinerja secara optimal terhadap potensi maupun tunggakan dengan memanfaatkan sumber daya dan potensi, sarana dan prasarana yang ada secara maksimal sehingga akan tercapai peningkatan Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 100 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur, disebutkan bahwa tugas Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Mojokerto yaitu melaksanakan sebagian tugas Badan di bidang teknis pemungutan pemungutan pendapatan daerah, ketatausahaan serta pelayanan masyarakat. Sedangkan untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut diatas, Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Mojokerto mempunyai fungsinya sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan kegiatan teknis operasional pemungutan Pendapatan Asli Daerah;
- b. Pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (PKB dan BBNKB) pada Kantor Bersama Samsat;

- c. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait pada Kantor Bersama Samsat;
- d. Pelaksanaan koordinasi dengan Pemerintah Kabupaten/ Kota terkait dengan Pemungutan Pendapatan Asli Daerah;
- e. Pelaksanaan tugas-tugas ketatausahaan;
- f. Pelaksanaan pelayanan masyarakat;
- g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur.

Mengacu uraian tersebut diatas tugas-tugas yang ditetapkan untuk UPT dapat dibagi menjadi tiga bidang:

1. Bidang Pendapatan Daerah

Mengembangkan kebijakan pendapatan daerah yang dapat diterima masyarakat, partisipatif, bertanggung jawab dan berkelanjutan. Pendapatan Asli Daerah tetap harus dikembangkan melalui intensifikasi dan ekstensifikasi obyek pendapatan sehingga target yang dibebankan dapat terealisasi dengan baik. Peningkatan Pendapatan Asli Daerah harus diimbangi dengan perubahan dalam pelayanan publik kepada mutu yang lebih baik (*excellent service*) dengan memanfaatkan teknologi informatika sebagai sarana pendukung serta kegiatan yang bermuara pada kinerja yang akuntabel.

2. Bidang Pelayanan Publik

Mewujudkan pelayanan publik yang baik (*excellent service*) terpercaya dan transparan serta akuntabel, maka kualitas pelayanan

masyarakat akan semakin baik dan professional jika didukung dengan Sumber Daya Manusia yang potensial dan berdedikasi tinggi karena pelayanan yang baik menjadi keharusan, agar masyarakat mendapatkan kepuasan, dengan mewujudkan *zero complaint*.

3. Bidang Kelembagaan

Mewujudkan sumber daya aparatur yang potensial, berintegritas tinggi dan professional serta membangun sistem kelembagaan yang berbasis kompetensi. Telah dilakukan melalui Bimbingan Teknis yang diselenggarakan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur dan diikuti oleh PNS maupun PTT-PK di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, sehingga penguatan lembaga dapat tercapai sesuai prinsip SMM ISO 9001:2008 dengan motto Profesional jiwaku, pelayanan terbaik tujuanku (*Profesional is my soul, the best service is my goal*).

3. Sarana Pelayanan KB SAMSAT Mojokerto

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat selain KB SAMSAT Induk Mojokerto, terdapat pula layanan unggulan yaitu:

a. Drive Thru

Semakin banyak wajib pajak yang datang sendiri membayar pajak menyebabkan kenyamanan wajib pajak menjadi terganggu. dengan diadakannya pelayanan *Drive Thru* diharapkan dapat mengurangi tingkat kepadatan wajib pajak di KB SAMSAT. Karena itu

pelayanan tidak hanya untuk kendaraan roda 4 tapi juga melayani kendaraan roda 2.

b. SAMSAT keliling siang dan SAMSAT keliling malam

Pelayanan pembayaran pajak dengan cara mendatangi lokasi-lokasi tertentu dengan waktu yang ditentukan, sehingga memudahkan wajib pajak di lokasi tersebut dalam membayar pajak. dan pelayanan SAMSAT keliling ini diadakan baik siang dan malam setiap hari.

c. SAMSAT Payment Point

Untuk wilayah Mojokerto, SAMSAT Payment Point berada di Bank Jatim Mojosari, sehingga bagi wajib pajak yang berada di Mojosari dan sekitarnya tidak perlu datang ke SAMSAT Mojokerto untuk pengesahan tiap tahun. Untuk wilayah Sooko dan sekitarnya telah dibuka SAMSAT Payment Point di Kantor UPTD Mojokerto.

d. E-SAMSAT

B. Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden merupakan data-data dari responden dalam penelitian ini. Data-data tersebut berdasarkan pada kondisi nyata responden. Jumlah responden dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 orang.

1. Gambaran Umum Jenis Kelamin Responden Berdasarkan Usia.

Gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden Berdasarkan Usia.

Usia	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-laki	Perempuan	
21-30	6 (6)	6 (6)	12 (12)
31-40	38 (38)	10 (10)	48 (48)
41-50	15 (15)	6 (6)	21 (21)
51-60	16 (16)	3 (3)	19 (19)
Jumlah	75 (75)	25 (25)	100 (100)

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan data Tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari total jumlah responden yaitu sebanyak 100 responden, mayoritas adalah responden dengan jenis kelamin sebanyak (75%). Rincian dari jumlah responden laki-laki yaitu 6 (6%) orang responden berusia 21-30 Tahun. 38 (38%) orang responden berusia 31-40 Tahun. 15 (15%) orang responden berusia 41-50 Tahun. Dan 16 (16%) orang responden berusia 51-60 Tahun.

Sedangkan 25 (25%) orang responden merupakan responden perempuan. Rincian dari jumlah responden perempuan yaitu 12 (12%)

orang responden berusia 21-30 Tahun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah responden pria lebih banyak dibandingkan dengan



responden wanita. 10 (10%) orang responden berusia 31-40 Tahun. 6 (6%) orang responden berusia 41-50 Tahun. Dan 3 (3%) orang responden berusia 51-60 Tahun.

2. Gambaran Umum Usia Responden Berdasarkan Pendidikan.

Gambaran umum pendidikan responden berdasarkan usia dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.3 Usia Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Usia				Jumlah
	21-30	31-40	41-50	51-60	
$\leq$ SD	0 (0)	3 (3)	0 (0)	3 (3)	6 (6)
SMP	2 (2)	3 (3)	1 (1)	3 (3)	9 (9)
SMA	5 (5)	18 (8)	7 (7)	5 (5)	35 (35)
Diploma	1 (1)	8 (8)	1 (1)	1 (1)	11 (11)
S1	4 (4)	5 (5)	2 (2)	2 (2)	13 (13)
$\geq$ S2	0 (0)	11 (11)	(10) (10)	5 (5)	26 (26)
Jumlah	12 (12)	48 (48)	21 (21)	19 (19)	100 (100)

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, menjelaskan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 31-40 Tahun yaitu sebesar 48 (48%). Rincian dari responden dengan rentang usia 31-40 Tahun yaitu 3 (3%) orang responden berpendidikan $\leq$ SD. 3 (3%) orang responden

berpendidikan SMP. 18 (18%) orang responden berpendidikan SMA.
8 (8%) orang responden berpendidikan Diploma. 5 (5%) orang



responden berpendidikan S1. Dan 11 (11%) orang responden berpendidikan $\geq$ S2.

Rentang usia selanjutnya yaitu 41-50 Tahun yaitu sebesar 21 (21%) orang responden. Rincian responden dengan rentang usia 41-50 Tahun yaitu 1 (1%) orang responden berpendidikan SMP. 7 (7%) orang responden berpendidikan SMA. 1 (1%) orang responden berpendidikan Diploma. 2 (2%) orang responden berpendidikan S1. Dan 10 (10%) orang responden berpendidikan $\geq$ S2.

Selanjutnya yaitu responden dengan rentang usia 51-60 Tahun sebanyak 19 (19%) orang responden. Rincian responden dengan rentang usia 51-60 Tahun yaitu 3 (3%) orang responden berpendidikan $\leq$ SD. 3 (3%) orang responden berpendidikan SMP. 5 (5%) orang responden berpendidikan SMA. 1 (1%) orang responden berpendidikan Diploma. 2 (2%) orang responden berpendidikan S1. Dan 5 (5%) orang responden berpendidikan $\geq$ S2.

Rentang usia berikutnya yaitu 21-30 Tahun yaitu sebesar 12 (12%) orang responden. Rincian responden dengan rentang usia 21-30 Tahun yaitu 2 (2%) orang responden berpendidikan SMP. 5 (5%) orang responden berpendidikan SMA. 1 (1%) orang responden berpendidikan Diploma. Dan 4 (4%) orang responden berpendidikan S1.

3. Gambaran Umum Pendidikan Responden Berdasarkan Pekerjaan.

Gambaran umum pendidikan responden berdasarkan pekerjaan dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.4 Pendidikan Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Pendidikan						Jumlah
	≤ SD	SMP	SMA	Diploma	S1	≥ S2	
PNS	0 (0)	1 (1)	5 (5)	8 (8)	8 (8)	18 (18)	39 (39)
Pegawai swasta	1 (1)	0 (0)	4 (4)	1 (1)	2 (2)	8 (8)	16 (16)
Wiraswasta	1 (1)	0 (0)	5 (5)	0 (0)	2 (2)	0 (0)	8 (8)
Lainnya	4 (4)	9 (9)	21 (21)	2 (2)	1 (1)	0 (0)	37 (37)
Jumlah	6 (6)	9 (9)	35 (35)	11 (11)	13 (13)	26 (26)	100 (100)

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas, menunjukkan bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA yaitu sebesar 35 (35%). Rincian dari responden yang berpendidikan SMA yaitu 5 (5%) orang responden bekerja sebagai PNS. 4 (4%) orang responden bekerja sebagai pegawai swasta. 5 (5%) orang responden bekerja sebagai wiraswasta. Dan 21 (21%) orang responden bekerja sebagai Lainnya.

Pendidikan selanjutnya yaitu responden yang memiliki pendidikan $\geq$ S2 yaitu sebesar 26 (26%) orang responden. Rincian responden yang memiliki pendidikan $\geq$ S2 yaitu 18 (18%) orang

responden bekerja sebagai PNS. Dan 8 (8%) orang responden bekerja sebagai pegawai swasta.



Selanjutnya yaitu responden berpendidikan S1 yaitu sebanyak 13 (13%) orang responden. Rincian jumlah responden berpendidikan S1 yaitu 8 (8%) orang responden bekerja sebagai PNS. 2 (2%) orang responden bekerja sebagai pegawai swasta. 2 (2%) orang responden bekerja sebagai wiraswasta. Dan 1 (1%) orang responden bekerja sebagai lainnya.

Pendidikan selanjutnya yaitu responden yang memiliki pendidikan diploma yaitu sebesar 11 (11%) orang responden. Rincian jumlah responden yang memiliki pendidikan diploma yaitu 8 (8%) orang responden bekerja sebagai PNS. 1 (1%) orang responden bekerja sebagai pegawai swasta. Dan 2 (2%) orang responden bekerja sebagai lainnya.

Selanjutnya yaitu responden berpendidikan SMP. Rincian jumlah responden berpendidikan SMP yaitu 9 (9%) orang responden bekerja sebagai lainnya. Dan yang terakhir yaitu responden berpendidikan $\leq$ SD yaitu sebanyak 6 (6%). Rincian jumlah responden berpendidikan $\leq$ SD yaitu 1 (1%) orang responden bekerja sebagai pegawai swasta. 1 (1%) orang responden bekerja sebagai wiraswasta. Dan 4 (4%) orang responden bekerja sebagai lainnya.

4. Gambaran Umum Pekerjaan Responden Berdasarkan Kendaraan

Gambaran umum pekerjaan responden berdasarkan kendaraan dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 4.5 Pekerjaan Responden Berdasarkan Kendaraan.

Kendaraan	Pekerjaan				Jumlah
	PNS	Pegawai Swasta	Wiraas wasta	Lainnya	
Sepeda Motor	23 (23)	10 (10)	5 (5)	33 (33)	71 (71)
Mobil	16 (16)	5 (5)	1 (1)	2 (2)	24 (24)
Lainnya	0 (0)	1 (1)	2 (2)	2 (2)	5 (5)
Jumlah	39 (39)	16 (16)	8 (8)	37 (37)	100 (100)

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas, menjelaskan bahwa mayoritas responden bekerja sebagai PNS yaitu sebesar 39 (39%). Rincian jumlah kendaraan dari responden dengan pekerjaan sebagai PNS yaitu 23 (23%) orang responden memiliki kendaraan sepeda motor. Dan 16 (16%) orang responden memiliki kendaraan mobil.

Pekerjaan selanjutnya yaitu responden dengan pekerjaan Lainnya sebesar 37 (37%) orang responden. Rincian jumlah kendaraan responden dengan pekerjaan lainnya yaitu 33 (33%) orang responden memiliki kendaraan sepeda motor. 2 (2%) orang responden memiliki kendaraan mobil. Dan 2 (2%) orang responden memiliki kendaraan lainnya.

Selanjutnya yaitu responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta yaitu sebesar 16 (16) orang responden. Rincian jumlah kendaraan responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta yaitu 10 (10%) orang responden memiliki kendaraan sepeda motor. 5 (5%) orang responden memiliki kendaraan mobil. Dan 1 (1%) orang responden memiliki kendaraan lainnya.

Pekerjaan selanjutnya yaitu responden dengan pekerjaan sebagai wiraswasta. Rincian jumlah kendaraan responden dengan pekerjaan sebagai wiraswasta yaitu 5 (5%) orang responden memiliki kendaraan sepeda motor. 2 (2%) orang responden memiliki kendaraan mobil. Dan 2 (2%) orang responden memiliki kendaraan lainnya.

C. Analisis Data

1. Analisis deskriptif

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui frekuensi dari jawaban responden. Frekuensi jawaban tiap item yang dijelaskan dalam penelitian ini yaitu dari variabel kualitas pelayanan (X), Kepuasan Wajib Pajak (Z), dan Target Penerimaan Pajak (Y). Skor jawaban responden diukur dengan menggunakan skala likert yang berupa angka 1 sampai 5, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.6 Skala likert

NO.	Pertanyaan	Kode	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Ragu-ragu	RG	3

4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : Sugiyono (2015:94)



Interval kelas pada skala likert berdasarkan tabel 4.7 dapat dihitung menggunakan rumus :

$$c = \frac{X_n - X_1}{k} = c = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan rumus tersebut, maka dapat disimpulkan interval tiap kelas dan interpretasinya sebagai berikut:

Tabel 4.7 Interval kelas

No.	Interval	Keterangan
1	4,21 – 5,00	Sangat Setuju
2	3,41 – 4,20	Setuju
3	2,61 – 3,40	Ragu-ragu
4	1,81 – 2,60	Tidak Setuju
5	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju

Sumber: Supranto, 2008

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur berdasarkan lima indikator yaitu Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik. Tiap indikator memiliki 3 item pernyataan yang dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan

No	Item	SS		S		RG		TS		STS		Mean
		f	%	f	%	f	%	f	%	F	%	
1	X _{1.1}	35	35	61	61	4	4	0	0	0	0	4,31
2	X _{1.2}	41	41	55	55	4	4	0	0	0	0	4,37
3	X _{1.3}	45	45	49	49	6	6	0	0	0	0	4,39

4	$X_{2,1}$	40	40	51	51	9	9	0	0	0	0	4,31
5	$X_{2,2}$	41	41	59	59	0	0	0	0	0	0	4,41
6	$X_{2,3}$	40	40	60	60	0	0	0	0	0	0	4,40
7	$X_{3,1}$	39	39	41	41	20	20	0	0	0	0	4,19
8	$X_{3,2}$	25	25	43	43	32	32	0	0	0	0	3,93
9	$X_{3,3}$	43	43	57	57	0	0	0	0	0	0	4,43



Lanjutan Tabel

10	X _{4,1}	41	41	52	52	7	7	0	0	0	0	4,34
11	X _{4,2}	52	52	48	48	0	0	0	0	0	0	4,52
12	X _{4,3}	34	34	56	56	10	10	0	0	0	0	4,24
13	X _{5,1}	37	37	63	63	0	0	0	0	0	0	4,37
14	X _{5,2}	42	42	58	58	0	0	0	0	0	0	4,42
15	X _{5,3}	44	44	53	53	3	3	0	0	0	0	4,41
Grand Mean												4,3

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Keterangan:

X_{1,1} : Petugas telah menyelesaikan tugasnya tanpa ada kesalahan.

X_{1,2} : Petugas telah menyelesaikan tugasnya dengan teliti.

X_{1,3} : Petugas dapat diandalkan.

X_{2,1} : Petugas menyelesaikan tugasnya dengan cepat.

X_{2,2} : Petugas dapat tanggap dalam melayani wajib pajak.

X_{2,3} : Petugas mampu membantu wajib pajak.

X_{3,1} : Petugas melaksanakan tugasnya dengan terampil.

X_{3,2} : Petugas dapat menjamin kinerjanya.

X_{3,3} : Petugas memberikan pelayanan dengan optimal.

X_{4,1} : Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal kerja.

X_{4,2} : Petugas memberikan pelayanan dengan tidak diskriminatif.

X_{4,3} : Petugas telah memberikan perhatian kepada setiap wajib pajak.

X_{5,1} : Fasilitas di KB SAMSAT Mojokerto sudah lengkap.

X_{5,2} : Fasilitas yang tersedia mendukung kinerja petugas.

X_{5,3} : Fasilitas yang telah tersedia layak pakai.

Berdasarkan data pada tabel 4.8, dapat dijelaskan bahwa hasil dari jawaban responden untuk tiap item pernyataan dari indikator *reliability* yang berkaitan dengan variabel Kualitas Pelayanan (X).

Berdasarkan jawaban responden pada item $X_{1.1}$ dengan pernyataan “Petugas telah menyelesaikan tugasnya tanpa ada kesalahan”, diperoleh hasil 35 orang responden (35%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 61 orang responden (61%) menjawab setuju, dan 4 orang responden (4%) menjawab ragu-ragu. Hasil rata-rata pada item $X_{1.1}$ adalah sebesar 4,31 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju petugas telah menyelesaikan tugasnya tanpa ada kesalahan.

Item $X_{1.2}$ dengan pernyataan “Petugas telah menyelesaikan tugasnya dengan teliti”, diperoleh hasil 41 orang responden (41%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 55 orang responden (55%) menjawab setuju, dan 4 orang responden (4%) menjawab ragu-ragu. Hasil rata-rata pada item $X_{1.2}$ adalah sebesar 4,37 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju petugas telah menyelesaikan tugasnya dengan teliti.

Berdasarkan jawaban item $X_{1.3}$ dengan pernyataan “Petugas dapat diandalkan”, diperoleh hasil 45 orang reponden (45%) menjawab

sangat setuju. Sedangkan 49 orang responden (49%) menjawab setuju, dan 6 orang responden (6%) menjawab ragu-ragu. Hasil rata-rata hasil rata-rata pada item $X_{1.3}$ adalah 4,39 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju petugas dapat diandalkan.

Selanjutnya, jawaban item $X_{2.1}$ dengan pernyataan “Petugas menyelesaikan tugasnya dengan cepat”, diperoleh hasil 40 orang responden (40%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 51 orang responden (51%) menjawab setuju, dan 9 orang responden (9%) menjawab ragu-ragu. Hasil rata-rata pada item $X_{2.1}$ adalah sebesar 4,31 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju petugas menyelesaikan tugasnya dengan cepat .

Item $X_{2.2}$ dengan pernyataan “Petugas Petugas dapat tanggap dalam melayani wajib pajak”, diperoleh hasil 41 orang responden (41%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 59 orang responden (59%) menjawab setuju,. Hasil rata-rata pada item $X_{2.2}$ adalah sebesar 4,41 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju petugas dapat tanggap dalam melayani wajib pajak.

Berdasarkan jawaban item $X_{2,3}$ dengan pernyataan “Petugas Petugas mampu membantu wajib pajak”, diperoleh hasil 40 orang responden (40%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 60 orang responden (60%) menjawab setuju,. Hasil rata-rata pada item $X_{2,3}$ adalah sebesar 4,40 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju petugas mampu membantu wajib pajak.

Selanjutnya jawaban item $X_{3,1}$ dengan pernyataan “Petugas melaksanakan tugasnya dengan terampil”, diperoleh hasil 39 orang responden (39%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 40 orang responden (40%) menjawab setuju, dan 21 orang responden (21%) menjawab ragu-ragu. Hasil rata-rata pada item $X_{3,1}$ adalah sebesar 4,19 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju petugas melaksanakan tugasnya dengan terampil .

Berdasarkan jawaban item $X_{3,2}$ dengan pernyataan “Petugas Petugas dapat tanggap dalam melayani wajib pajak”, diperoleh hasil 25 orang responden (25%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 43 orang responden (43%) menjawab setuju, dan 32 orang responden (32) menjawab ragu-ragu. Hasil rata-rata pada item $X_{3,2}$ adalah sebesar 3,93 yang masuk dalam interval kelas 3,41 – 4,20 sehingga

dapat dikategorikan setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden setuju petugas dapat tanggap dalam melayani wajib pajak.

Item $X_{3,3}$ dengan pernyataan “Petugas memberikan pelayanan dengan optimal”, diperoleh hasil 43 orang responden (43%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 57 orang responden (57%) menjawab setuju. Hasil rata-rata pada item $X_{3,3}$ adalah sebesar 4,43 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju petugas telah memberikan pelayanan dengan optimal.

Berdasarkan jawaban item $X_{4,1}$ dengan pernyataan “Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal kerja”, diperoleh hasil 41 orang responden (41%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 52 orang responden (52%) menjawab setuju, dan 7 orang responden (7%) menjawab ragu-ragu. Hasil rata-rata pada item $X_{4,1}$ adalah sebesar 4,34 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju petugas memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal kerja.

Selanjutnya jawaban responden pada item $X_{4,2}$ dengan pernyataan “Petugas Petugas dapat tanggap dalam melayani wajib pajak”, diperoleh hasil 52 orang responden (52%) menjawab sangat

setuju. Sedangkan 48 orang responden (48%) menjawab setuju. Hasil rata-rata pada item $X_{4.2}$ adalah sebesar 4,52 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju petugas dapat tanggap dalam melayani wajib pajak.

Item $X_{4.3}$ dengan pernyataan “Petugas telah memberikan perhatian kepada setiap wajib pajak”, diperoleh hasil 34 orang responden (34%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 56 orang responden (56%) menjawab setuju. Sedangkan 10 orang responden (10%) menjawab ragu-ragu. Hasil rata-rata pada item $X_{4.3}$ adalah sebesar 4,24 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju petugas telah memberikan perhatian kepada setiap wajib pajak.

Berdasarkan jawaban item $X_{5.1}$ dengan pernyataan “Fasilitas di KB SAMSAT Mojokerto sudah lengkap”, diperoleh hasil 37 orang responden (37%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 63 orang responden (63%) menjawab setuju. Hasil rata-rata pada item $X_{4.1}$ adalah sebesar 4,37 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju fasilitas di KB SAMSAT Mojokerto sudah lengkap.

Menurut Jawaban item $X_{5,2}$ dengan pernyataan “Fasilitas yang tersedia mendukung kinerja petugas”, diperoleh hasil 42 orang responden (42%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 58 orang responden (58%) menjawab setuju. Hasil rata-rata pada item $X_{5,2}$ adalah sebesar 4,42 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju fasilitas yang tersedia mendukung kinerja petugas.

Selanjutnya jawaban item $X_{5,3}$ dengan pernyataan “Fasilitas yang telah tersedia layak pakai”, diperoleh hasil 44 orang responden (44%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 53 orang responden (53%) menjawab setuju. Sedangkan 3 orang responden (3%) menjawab ragu-ragu. Hasil rata-rata pada item $X_{5,3}$ adalah sebesar 4,41 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju fasilitas yang telah tersedia layak pakai.

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diperoleh *grand mean* atau skor rata-rata variabel yaitu sebesar 4,3 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat disimpulkan mayoritas responden sudah merasa kualitas pelayanan di KB SAMSAT Mojokerto sangat tinggi.

b. Variabel Kepuasan Wajib Pajak (Z)

Variabel Kepuasan Wajib Pajak dalam penelitian ini diukur berdasarkan tujuh indikator dengan tiap indikator memiliki 3 item pernyataan, dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Wajib Pajak

No	Item	SS		S		RG		TS		STS		Mean
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Z _{1.1}	51	51	49	49	0	0	0	0	0	0	4,51
2	Z _{1.2}	64	64	36	36	0	0	0	0	0	0	4,64
3	Z _{1.3}	56	56	44	44	0	0	0	0	0	0	4,56
4	Z _{2.1}	67	67	32	32	1	1	0	0	0	0	4,66
5	Z _{2.2}	58	58	42	42	0	0	0	0	0	0	4,58
6	Z _{2.3}	62	62	38	38	0	0	0	0	0	0	4,62
7	Z _{3.1}	62	62	38	38	0	0	0	0	0	0	4,62
8	Z _{3.2}	62	62	38	38	0	0	0	0	0	0	4,62
9	Z _{3.3}	62	62	38	38	0	0	0	0	0	0	4,62
10	Z _{4.1}	51	51	49	49	0	0	0	0	0	0	4,51
11	Z _{4.2}	64	64	36	36	0	0	0	0	0	0	4,64
12	Z _{4.3}	56	56	44	44	0	0	0	0	0	0	4,56
13	Z _{5.1}	62	62	38	38	0	0	0	0	0	0	4,62
14	Z _{5.2}	62	62	38	38	0	0	0	0	0	0	4,62
15	Z _{5.3}	62	62	38	38	0	0	0	0	0	0	4,62
16	Z _{6.1}	67	67	32	32	1	1	0	0	0	0	4,66
17	Z _{6.2}	58	58	42	42	0	0	0	0	0	0	4,58
18	Z _{6.3}	62	62	38	38	0	0	0	0	0	0	4,62
19	Z _{7.1}	66	66	34	34	0	0	0	0	0	0	4,66
20	Z _{7.2}	65	65	35	35	0	0	0	0	0	0	4,65

21	Z _{7.3}	70	70	30	30	0	0	0	0	0	0	4,70
Grand Mean												4,6

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

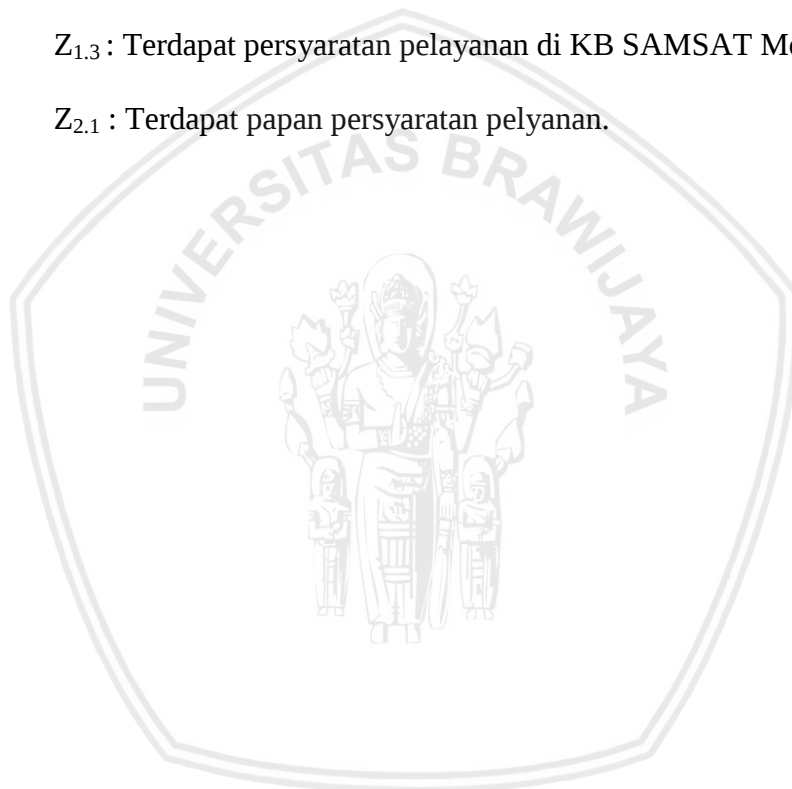
Keterangan:

Z_{1.1} : Terdapat alur prosedur pelayanan di KB SAMSAT Mojokerto.

Z_{1.2} : Alur prosedur pelayanan mudah difahami.

Z_{1.3} : Terdapat persyaratan pelayanan di KB SAMSAT Mojokerto.

Z_{2.1} : Terdapat papan persyaratan pelayanan.



- Z_{2.2} : Persyaratan pelayanan mudah untuk difahami
- Z_{2.3} : Persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan
- Z_{3.1} : Petugas memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh.
- Z_{3.2} : Petugas melaksanakan tugasnya secara bertanggung jawab.
- Z_{3.3} : Jam kerja pelayanan sesuai dengan jadwal kerja SAMSAT.
- Z_{4.1} : Petugas menyelesaikan tugasnya dengan cepat.
- Z_{4.2} : Petugas sudah ahli dalam menyelesaikan tugasnya.
- Z_{4.3} : Kinerja petugas dapat dipercaya.
- Z_{5.1} : Petugas melayani dengan ramah.
- Z_{5.2} : Petugas melayani dengan sopan.
- Z_{5.3} : Petugas melayani dengan senyum, salam, sapa.
- Z_{6.1} : Lingkungan KB SAMSAT Mojokerto bersih.
- Z_{6.2} : Lingkungan KB SAMSAT Mojokerto rapi.
- Z_{6.3} : Saya merasa nyaman selama berada di KB SAMSAT Mojokerto
- Z_{7.1} : Keamanan di lingkungan KB SAMSAT Mojokerto terjamin.
- Z_{7.2} : Sarana yang digunakan di KB SAMSAT Mojokerto aman.
- Z_{7.3} : Saya merasa aman selama berada di lingkungan KB SAMSAT Mojokerto.

Berdasarkan jawaban item Z_{1.1} dengan pernyataan “Terdapat alur prosedur pelayanan di KB SAMSAT Mojokerto”, diperoleh hasil 51 orang responden (51%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 49 orang responden (49%) menjawab setuju. Hasil rata-rata pada item

$Z_{1.1}$ adalah sebesar 4,51 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju terdapat alur prosedur pelayanan di KB SAMSAT Mojokerto.

Selanjutnya jawaban item $Z_{1.2}$ dengan pernyataan “Alur prosedur pelayanan mudah difahami”, diperoleh hasil 64 orang responden (64%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 36 orang responden (36%) menjawab setuju. Hasil rata-rata pada item $X_{1.2}$ adalah sebesar 4,64 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju alur prosedur pelayanan mudah difahami.

Item $Z_{1.3}$ dengan pernyataan “Terdapat persyaratan pelayanan di KB SAMSAT Mojokerto”, diperoleh hasil 56 orang responden (56%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 44 orang responden (44%) menjawab setuju. Hasil rata-rata pada item $Z_{1.3}$ adalah 4,56 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju terdapat persyaratan pelayanan di KB SAMSAT Mojokerto.

Menurut jawaban item $Z_{2.1}$ dengan pernyataan “Terdapat papan persyaratan pelayanan”, diperoleh hasil 67 orang responden (67%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 32 orang responden (32%)

menjawab setuju, dan 1 orang responden (1%) menjawab ragu-ragu. Hasil rata-rata pada item $Z_{2.1}$ adalah sebesar 4,66 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju terdapat papan persyaratan pelayanan.

Selanjutnya jawaban item $Z_{2.2}$ dengan pernyataan “Persyaratan pelayanan mudah untuk difahami”, diperoleh hasil 58 orang responden (58%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 42 orang responden (42%) menjawab setuju. Hasil rata-rata pada item $Z_{2.2}$ adalah sebesar 4,58 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju persyaratan pelayanan mudah untuk difahami.

Berdasarkan jawaban item $Z_{2.3}$ dengan pernyataan “Persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan”, diperoleh hasil 62 orang responden (62%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 38 orang responden (38%) menjawab setuju. Hasil rata-rata pada item $Z_{2.3}$ adalah 4,62 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.

Item $Z_{3.1}$ dengan pernyataan “Petugas memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh”, diperoleh hasil 62 orang responden

(62%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 38 orang responden (38%) menjawab setuju. Hasil rata-rata pada item $Z_{2.1}$ adalah sebesar 4,62 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju petugas memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh.

Menurut jawaban item $Z_{3.2}$ dengan pernyataan “Petugas melaksanakan tugasnya secara bertanggung jawab”, diperoleh hasil 62 orang responden (62%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 38 orang responden (38%) menjawab setuju. Hasil rata-rata pada item $Z_{3.2}$ adalah sebesar 4,62 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju petugas melaksanakan tugasnya secara bertanggung jawab.

Selanjutnya jawaban item $Z_{3.3}$ dengan pernyataan “Jam kerja pelayanan sesuai dengan jadwal kerja SAMSAT”, diperoleh hasil 62 orang responden (62%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 38 orang responden (38%) menjawab setuju. Hasil rata-rata pada item $Z_{3.3}$ adalah 4,62 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju jam kerja pelayanan sesuai dengan jadwal kerja SAMSAT.

Berdasarkan jawaban item $Z_{4.1}$ dengan pernyataan “Petugas menyelesaikan tugasnya dengan cepat.”, diperoleh hasil 51 orang responden (51%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 49 orang responden (49%) menjawab setuju. Hasil rata-rata pada item $Z_{4.1}$ adalah sebesar 4,651 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju petugas menyelesaikan tugasnya dengan cepat.

Menurut jawaban item $Z_{4.2}$ dengan pernyataan “Petugas sudah ahli dalam menyelesaikan tugasnya”, diperoleh hasil 64 orang responden (64%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 36 orang responden (36%) menjawab setuju. Hasil rata-rata pada item $Z_{4.2}$ adalah sebesar 4,64 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju petugas sudah ahli dalam menyelesaikan tugasnya.

Selanjutnya jawaban item $Z_{4.3}$ dengan pernyataan “Kinerja petugas dapat dipercaya”, diperoleh hasil 56 orang responden (56%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 44 orang responden (44%) menjawab setuju. Hasil rata-rata pada item $Z_{4.3}$ adalah 4,56 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat

disimpulkan bahwa reponden sangat setuju kinerja petugas dapat dipercaya.

Item $Z_{5.1}$ dengan pernyataan “.Petugas melayani dengan ramah”, diperoleh hasil 62 orang responden (62%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 32 orang responden (32%) menjawab setuju. Hasil rata-rata pada item $Z_{5.1}$ adalah sebesar 4,62 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju petugas melayani dengan ramah.

Berdasarkan jawaban item $Z_{5.2}$ dengan pernyataan “Petugas melayani dengan sopan”, diperoleh hasil 62 orang responden (62%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 38 orang responden (38%) menjawab setuju. Hasil rata-rata pada item $Z_{5.2}$ adalah sebesar 4,62 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju Petugas melayani dengan sopan.

Selanjutnya jawaban item $Z_{5.3}$ dengan pernyataan “Petugas melayani dengan senyum, sapa, salam”, diperoleh hasil 62 orang reponden (62%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 38 orang responden (38%) menjawab setuju. Hasil rata-rata hasil rata-rata pada item $Z_{5.3}$ adalah 4,62 yang masuk dalma interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan

tersebut, dapat disimpulkan bahwa reponden sangat setuju petugas melayani dengan senyum, salam, sapa.

Menurut jawaban item $Z_{6.1}$ dengan pernyataan “Lingkungan KB SAMSAT Mojokerto bersih”, diperoleh hasil 67 orang responden (62%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 32 orang responden (32%) menjawab setuju, dan 1 orang responden (1%) menjawab ragu-ragu. Hasil rata-rata pada item $Z_{6.1}$ adalah sebesar 4,66 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju lingkungan KB SAMSAT Mojokerto bersih.

Item $Z_{6.2}$ dengan pernyataan “Lingkungan KB SAMSAT Mojokerto rapi”, diperoleh hasil 58 orang responden (58%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 42 orang responden (42%) menjawab setuju. Hasil rata-rata pada item $Z_{5.2}$ adalah sebesar 4,58 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju lingkungan KB SAMSAT Mojokerto rapi.

Berdasarkan jawaban item $Z_{6.3}$ dengan pernyataan “Saya merasa nyaman selama berada di KB SAMSAT Mojokerto”, diperoleh hasil 62 orang reponden (62%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 38 orang responden (38%) menjawab setuju. Hasil rata-rata hasil rata-

rata pada item $Z_{6,3}$ adalah 4,62 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju saya merasa nyaman selama berada di KB SAMSAT Mojokerto.

Berdasarkan jawaban item $Z_{7,1}$ dengan pernyataan “Keamanan di lingkungan KB SAMSAT Mojokerto terjamin.”, diperoleh hasil 66 orang responden (66%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 34 orang responden (34%) menjawab setuju. Hasil rata-rata pada item $Z_{7,1}$ adalah sebesar 4,66 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju keamanan di lingkungan KB SAMSAT Mojokerto terjamin.

Selanjutnya jawaban item $Z_{7,2}$ dengan pernyataan “Sarana yang digunakan di KB SAMSAT Mojokerto aman”, diperoleh hasil 65 orang responden (65%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 35 orang responden (35%) menjawab setuju. Hasil rata-rata pada item $Z_{7,2}$ adalah sebesar 4,65 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju sarana yang digunakan di KB SAMSAT Mojokerto aman.

Menurut jawaban item $Z_{7,3}$ dengan pernyataan “Saya merasa aman selama berada di lingkungan KB SAMSAT Mojokerto”, diperoleh hasil 70 orang responden (70%) menjawab sangat setuju.

Sedangkan 30 orang responden (30%) menjawab setuju. Hasil rata-rata hasil rata-rata pada item $Z_{7,3}$ adalah 4,70 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju saya merasa aman selama berada di lingkungan KB SAMSAT Mojokerto

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diperoleh *grand mean* atau skor rata-rata variabel yaitu sebesar 4,6 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat disimpulkan mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi.

c. Variabel Target Penerimaan Pajak (Y)

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Target Penerimaan Pajak

No	Item	SS		S		RG		TS		STS		Mean
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Y _{1,1}	43	43	42	42	12	12	3	3	0	0	4,25
2	Y _{1,2}	43	43	42	42	15	15	0	0	0	0	4,28
3	Y _{1,3}	30	30	62	62	8	8	0	0	0	0	4,22
4	Y _{1,4}	27	27	73	73	0	0	0	0	0	0	4,27
5	Y _{2,1}	42	42	55	55	3	3	0	0	0	0	4,39
6	Y _{2,2}	53	53	47	47	0	0	0	0	0	0	4,53
7	Y _{2,3}	61	61	39	39	0	0	0	0	0	0	4,61
8	Y _{2,4}	61	61	39	39	0	0	0	0	0	0	4,61
Grand Mean												4,4

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Keterangan:

$Y_{1.1}$: Pajak Yang terutang terjangkau.

$Y_{1.2}$: Saya bersedia membayar pajak.

$Y_{1.3}$: Target penerimaan pajak diumumkan kepada wajib pajak.



$Y_{1.4}$: Saya membayar pajak karena takut terkena denda pajak.

$Y_{2.1}$: Saya sadar bahwa pajak yang saya bayar digunakan untuk pendanaan daerah.

$Y_{2.2}$: Saya tahu membayar pajak bersifat wajib.

$Y_{2.3}$: Saya dapat merasakan hasil dari realisasi pajak yang saya bayarkan.

$Y_{2.4}$: Saya puas dengan realisasi dari pajak yang saya bayar.

Berdasarkan jawaban item $Y_{1.1}$ dengan pernyataan “Pajak yang terutang terjangkau”, diperoleh hasil 43 orang responden (43%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 42 orang responden (42%) menjawab setuju, 12 orang responden (12%) menjawab ragu-ragu, dan 3 orang responden (3%) menjawab tidak setuju. Hasil rata-rata pada item $Y_{1.1}$ adalah sebesar 4,25 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju pajak yang terutang terjangkau.

Menurut jawaban item $Y_{1.2}$ dengan pernyataan “Saya bersedia membayar pajak”, diperoleh hasil 43 orang responden (43%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 42 orang responden (42%) menjawab setuju, dan 15 orang responden (15%) menjawab ragu-ragu. Hasil rata-rata pada item $Y_{1.2}$ adalah sebesar 4,28 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat

setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju saya bersedia membayar pajak

Selanjutnya jawaban item $Y_{1.3}$ dengan pernyataan “Target penerimaan pajak diumumkan kepada wajib pajak”, diperoleh hasil 30 orang reponden (30%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 62 orang responden (62%) menjawab setuju, dan 8 orang responden (8%) menjawab ragu-ragu. Hasil rata-rata pada item $Y_{1.3}$ adalah 4,22 yang masuk dalma interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa reponden sangat setuju target penerimaan pajak diumumkan kepada wajib pajak

Item $Y_{1.4}$ dengan pernyataan “Saya membayar pajak karena takut terkena denda pajak”, diperoleh hasil 27 orang reponden (27%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 73 orang responden (73%) menjawab setuju. Hasil rata-rata pada item $Y_{1.4}$ adalah 4,27 yang masuk dalma interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa reponden sangat setuju saya membayar pajak karena takut terkena denda pajak.

Selanjutnya jawaban item $Y_{2.1}$ dengan pernyataan “Saya sadar bahwa pajak yang saya bayar digunakan untuk pendanaan daerah”, diperoleh hasil 42 orang responden (42%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 55 orang responden (55%) menjawab setuju, 3 orang

responden (3%) menjawab ragu-ragu. Hasil rata-rata pada item $Y_{2.1}$ adalah sebesar 4,39 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju saya sadar bahwa pajak yang saya bayar digunakan untuk pendanaan daerah.

Berdasarkan jawaban item $Y_{2.2}$ dengan pernyataan “Saya tahu membayar pajak bersifat wajib”, diperoleh hasil 53 orang responden (53%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 47 orang responden (47%) menjawab setuju. Hasil rata-rata pada item $Y_{2.2}$ adalah sebesar 4,53 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju saya tahu membayar pajak bersifat wajib.

Menurut jawaban item $Y_{2.3}$ dengan pernyataan “Saya dapat merasakan hasil dari realisasi pajak yang saya bayarkan”, diperoleh hasil 61 orang responden (30%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 39 orang responden (62%) menjawab setuju. Hasil rata-rata pada item $Y_{2.3}$ adalah 4,61 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju saya dapat merasakan hasil dari realisasi pajak yang saya bayarkan

Berdasarkan jawaban item $Y_{2.4}$ dengan pernyataan “Saya puas dengan realisasi dari pajak yang saya bayar”, diperoleh hasil 27

orang reponden (27%) menjawab sangat setuju. Sedangkan 73 orang responden (73%) menjawab setuju. Hasil rata-rata pada item $Y_{1.4}$ adalah 4,27 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat dikategorikan sangat setuju. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa reponden sangat setuju saya puas dengan realisasi dari pajak yang saya bayar.

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diperoleh *grand mean* atau skor rata-rata variabel yaitu sebesar 4,4 yang masuk dalam interval kelas 4,21 – 5,00 sehingga dapat disimpulkan mayoritas responden memiliki tingkat target penerimaan pajak yang sangat tinggi.

2. Analisis Inferensial

a. Uji regresi

1. Uji Regresi Linier Sederhana

Hasil dari uji regresi linier sederhana antara variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel target penerimaan pajak (Y) dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Variabel	Koefisien β	Sig	Keterangan
<i>Constant</i>	-10,920		
Kualitas Pelayanan	0,708	0,000	Signifikan
$R^2 : 0,957$			

$\alpha : 0,05$

Sumber: Data Primer Diolah, 2018



Berdasarkan hasil dari tabel 4.11 dapat dimasukkan kedalam sebuah persamaan :

$$Y = a + bX$$

$$Y = -10,920 + 0,708 X$$

Berdasarkan penjelasan Hasan (2012:220) analisis regresi digunakan untuk menentukan hubungan antar variabel bebas atau dalam penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan, dan variabel terikat atau dalam penelitian ini yaitu variabel target penerimaan pajak. Hal ini berarti kualitas pelayanan cenderung meningkatkan target penerimaan pajak. Ketika kualitas pelayanan di KB SAMSAT Mojokerto ditingkatkan, maka target penerimaan pajak kendaraan bermotor di KB SAMSAT Mojokerto juga cenderung akan naik. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan di KB SAMSAT Mojokerto menurun, maka target penerimaan pajak kendaraan bermotor di KB SAMSAT Mojokerto pun akan cenderung menurun.

Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh tiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan besar nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Apabila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau $sig < \alpha$ (0,05) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sebaliknya, apabila t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} atau $sig > \alpha$ (0,05) maka H_0 diterima

dan H_1 ditolak. Variabel X mempunyai nilai sig 0,000. Hasil perhitungan menunjukkan sig $t < 0,05$ ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Target Penerimaan Pajak (Y).

Uji koefisien determinasi Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berada diantara 0 dan 1 ($0 < R^2 < 1$) dimana nilai R^2 semakin naik atau semakin mendekati 1 (satu) maka kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Nilai R^2 diketahui sebesar 0,957 yang berarti variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki kontribusi terhadap variabel Target Penerimaan Pajak (Y) sebesar 95,7% sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

2. Uji Nilai Selisih Mutlak

Hasil dari uji nilai selisih mutlak antara variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel target penerimaan pajak (Y) dengan variabel Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel moderating dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 4.12 Hasil Uji Nilai Selisih Mutlak

Variabel	Koefisien β	Sig	Keterangan
<i>Constant</i>	89,803		
Kualitas Pelayanan	-0,841	0,011	Signifikan
Kepuasan Wajib Pajak	-1,051	0,000	Signifikan
Moderat	0,16	0,000	Signifikan
$R^2 : 0,965$ $\alpha : 0,05$			

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan hasil dari tabel 4.26 dapat dimasukkan kedalam sebuah persamaan:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 |X_1 - X_2|$$

$$Y = 89,803 - 0,841 X - 1,051 Z + 0,16 |X_1 - X_2|$$

Konstanta pada persamaan diatas sebesar 89,803, hal ini berarti bila nilai Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Wajib Pajak (Z) adalah 0 maka besar variabel Target Penerimaan Pajak (Y) atau = 89,803. Artinya sebelum atau tanpa adanya variabel Kualitas Pelayanan (X) dan variabel Kepuasan Wajib Pajak (Z), maka besarnya variabel Target Penerimaan Pajak (Y) akan sebesar 89,803.

Koefisien $|X_1 - X_2|$ bernilai 0,016, artinya variabel moderat cenderung meningkatkan hubungan kualitas pelayanan terhadap target penerimaan pajak. Kepuasan memberikan pengaruh sebagai moderasi,

namun menurunkan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap target penerimaan pajak kendaraan bermotor.



Uji koefisien determinasi Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berada diantara 0 dan 1 ($0 < R^2 < 1$) dimana nilai R^2 semakin naik atau semakin mendekati 1 (satu) maka kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Nilai R^2 diketahui sebesar 0,965 yang berarti variabel moderat memiliki kontribusi memoderating antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel variabel Target Penerimaan Pajak (Y) sebesar 96,5%, sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

D. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Target Penerimaan Pajak

Berdasarkan hasil penelitian, untuk target penerimaan pajak, juga memiliki tingkat target penerimaan pajak yang tinggi. Hal ini menjelaskan bahwa wajib pajak telah merasa target penerimaan pajak sudah baik dengan adanya target penerimaan pajak kendaraan bermotor dan realisasi target penerimaan pajak kendaraan bermotor. Hasil dari uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap target penerimaan pajak. Dengan begitu, setiap perubahan kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap target penerimaan pajak. Hasil uji regresi linier didukung

oleh teori dari Albrecht dan Zemke (1990) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik terdiri dari tiga aspek, yaitu sistem pelayanan yang dibangun organisasi penyedia layanan, sumber daya manusia, strategi pelayanan, serta pengguna layanan.

Dari teori tersebut, dikembangkan dengan teori penerimaan pajak dimana salah satunya yaitu teori Adam Smith dimana salah satu asasnya yaitu *equality* dimana pembebanan pajak dikenakan atas kemampuan yang dikenakan pajak. Negara tidak boleh melakukan diskriminasi antara warga negara. Teori tersebut dikaitkan dengan sikap pemerintah agar melakukan ketentuan yang tidak diskriminasi terhadap wajib pajak. Penelitian dari Caroko (2015) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Motivasi Wajib Pajak. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas maka minat untuk membayar (minat berperilaku) pajak akan semakin meningkat. Dalam penelitian ini minat membayar pajak diasumsikan sebagai variabel target penerimaan pajak. Penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian dari Suryadi (2006) yang menyatakan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja penerimaan pajak.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Target Penerimaan Pajak dengan Kepuasan Wajib Pajak sebagai variabel moderating.

Berdasarkan hasil uji nilai selisih mutlak dapat disimpulkan bahwa kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan sebagai variabel

moderating atas pengaruh kualitas pelayanan terhadap target penerimaan pajak. Hasil uji penelitian ini didukung oleh teori dari Kotler dan Keller (2007) menyatakan bahwa jika kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.

Selanjutnya, dikembangkan melalui penelitian yang dilakukan oleh Dharmayanti (2006) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai moderating dalam hubungan antara service performance terhadap minat loyalitas nasabah. Dalam penelitian ini minat berperilaku diasumsikan sebagai variabel target penerimaan pajak. Pernyataan tersebut juga didukung oleh penelitian dari Silalahi (2014) yang menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan pajak. Apabila wajib pajak puas dengan pelayanan yang diberikan, akan mendorong Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, dan hal ini akan berdampak pada jumlah penerimaan pajak yang semakin meningkat. Namun, hasil penelitian berbanding terbalik dengan penelitian dari Dabholkar, *et al* dalam Tjiptono dan Chandra (2011) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai variabel mediator atas hubungan antara kualitas jasa dan minat berperilaku.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap target penerimaan pajak dengan kepuasan sebagai variabel moderating pada KB SAMSAT Mojokerto. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X). Variabel moderating pada penelitian ini yaitu kepuasan wajib pajak (Z), sedangkan variabel terikat pada penelitian ini yaitu target penerimaan pajak. berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan petugas di KB SAMSAT Mojokerto sangat tinggi. Pegawai di KB SAMSAT Mojokerto telah memberikan pelayanan dengan akurat, daya tanggap yang tinggi, serta memberikan jaminan pelayanan. Selain itu, pegawai juga melayani dengan rasa empati, dan terbukti secara fisik kualitas pelayanannya.

Kepuasan yang dirasakan wajib pajak atas pelayanan dari petugas di KB SAMSAT Mojokerto sangat tinggi. Wajib pajak telah merasakan prosedur pelayanan yang diberikan baik, persyaratan pelayanan yang ada baik, tanggung jawab dari petugas KB SAMSAT Mojokerto tinggi, Kemampuan petugas pelayanan tinggi, kesopanan dan keramahan petugas tinggi. Selain itu, dari wajib pajak juga merasa nyaman dan aman selama berada di KB SAMSAT Mojokerto.

Wajib pajak telah merasa target penerimaan pajak sudah baik dengan adanya target penerimaan pajak kendaraan bermotor dan realisasi target penerimaan pajak kendaraan bermotor.

2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap target penerimaan pajak. Setiap perubahan kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap target penerimaan pajak. Kualitas pelayanan dibagi menjadi 5 indikator yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik
3. Kepuasan wajib pajak berpengaruh signifikan sebagai variabel moderating atas pengaruh kualitas pelayanan terhadap target penerimaan pajak.

B. Saran

1. Bagi KB SAMSAT Mojokerto, agar meningkatkan jaminan pelayanannya.
2. KB SAMSAT Mojokerto agar meningkatkan kualitas perhatiannya kepada wajib pajak.
3. KB SAMSAT Mojokerto agar meningkatkan kecepatan pelayanan, serta keterampilan pelayanan.
4. KB SAMSAT Mojokerto agar memberikan pengetahuan akan pentingnya sadar pajak.
5. Bagi penelitian berikutnya, diharapkan dapat menambahkan variabel penelitian untuk mengetahui variabel lain yang dapat mempengaruhi target penerimaan pajak, contohnya seperti kepatuhan atau kesadaran dari wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Caroko, Bayu. 2015. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak*, Malang. Universitas Brawijaya.
- Dharmayanti, Diah. 2006. *Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya)*. Surabaya. Universitas Kristen Petra.
- Djumara, Noorsyamsa, et al. 2010. *Manajemen Pelayanan Inklusif, Sebuah Gambaran Singkat dan Langkah Pengukuran*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN.
- Ghozali, H. Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Pohan, Chairil Anwar. 2014. *Pembahasan Komprehensif Perpajakan Indonesia Teori dan Kasus*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Pongoh, Melysa E. 2013. *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel di Kota Manado*, Manado. Universitas Sam Ratulangi.
- Priantara, Diaz. 2012. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Resmi, Siti. 2017. *Perpajakan Teori & Kasus*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Republik Indonesia. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- _____. *Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 100 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur*.

- _____. *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.*
- _____. *Perekonomian Indonesia dan APBN 2017.* www.kemenkeu.go.id (online), diakses pada Januari 2018.
- _____. *Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2018.*
- _____. *Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.*
- _____. *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak daerah.*
- Rusydi, M. Khoiru. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu, Malang.* Universitas Brawijaya.
- Siahaan, Marihot Pahala. 2016. *Pajak Daerah & Retribusi Daerah.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Silalahi, Sixvana. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang),* Malang. Universitas Brawijaya.
- Sirajuddin, et al. 2012. *Hukum Pelayanan Publik, Berbasis Keterbukaan Informasi dan Partisipasi.* Malang: Setara Press.
- Siregar, Syofian. 2014. *Statistik parametrik untuk penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perhitungan manual dan aplikasi spss versi 17.* Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. dan Limakrisna Nandan. 2016. *Petunjuk Praktis Penelitian Ilmiah Untuk Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi Edisi 4.* Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Supranto, J. *Statistik: Teori Dan Aplikasi.* Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta: Penerbit Andi.

Vigryana, Ezra Eigita. 2016. *Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)*, Malang. Universitas Brawijaya.

Widi, Restu Kartiko. 2010. *Asas Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Zubaidi, Zaki. 2017. PKB dan BBNKB Sumbang Rp 9 Triliun PAD JATIM. www.koran-sindo.com (online), diakses pada Januari 2017.



Lampiran I Kuisioner Penelitian

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
Di Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penelitian untuk tugas akhir (skripsi), bersama ini peneliti:

Nama : Rhoudatul Permata Sari

Program Studi : Perpajakan

Fakultas : Ilmu Administrasi

Universitas : Brawijaya

Memohon bantuan Bapak/Ibu untuk menjadi responden peneliti dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Target Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating**”. Perlu diketahui, dengan mengisi kuisioner ini, Bapak/Ibu telah membantu peneliti dalam menyusun sebuah laporan mengenai pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, kepuasan Bapak/Ibu selama melakukan kewajiban perpajakan di SAMSAT, dan juga pengaruh target pajak yang terjadi akibat kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas dan kepuasan yang dirasakan oleh wajib pajak. Bapak/Ibu merupakan responden yang telah dipilih untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Kesuksesan penelitian ini sangat bergantung pada Bapak/Ibu sebagai responden dalam penelitian ini. Peneliti sangat berharap Bapak/Ibu dapat ikhlas dalam mengisi seluruh pernyataan yang diajukan dalam kuisioner ini dan jawaban Bapak/Ibu bisa obyektif.

Demikian surat pengantar ini disampaikan, atas perhatian dan partisipasi yang diberikan, peneliti ucapkan terima kasih.

Data Responden

Mohon diisi semua pertanyaan dibawah ini:

Jenis Kelamin : (Laki – laki / Perempuan)

Usia :

Pendidikan : a. $\leq$ SD

b. SMP

c. SMA

d. Diploma

e. S1

f. $\geq$ S2

Pekerjaan : a. PNS

b. Pegawai Swasta

c. Wiraswasta

d. Lainnya (Sebutkan)

Jenis Kendaraan : a. Sepeda Motor

b. Mobil

c. Lainnya (Sebutkan)

Petunjuk Pengisian Kuisioner

- Keterangan :
 - SS : Sangat Setuju
 - S : Setuju
 - N : Netral
 - TS : Tidak Setuju
 - STS : Sangat Tidak Setuju
- Berilah jawaban pada pernyataan - pernyataan dibawah ini dengan cara memberi centang (V) pada salah satu kolom yang tersedia sesuai dengan pendapat anda dan berdasarkan pada apa yang anda rasakan sebagai wajib pajak.
- Contoh pengisian :

No	Pernyataan	ss	s	n	ts	sts
1	Petugas telah menyelesaikan tugasnya tanpa ada kesalahan.		V			

Item Pernyataan

a. Kualitas Pelayanan

1. Reliabilitas (*Reliability*)

No	Pernyataan	ss	s	n	ts	sts
1	Petugas telah menyelesaikan tugasnya tanpa ada kesalahan.					
2	Petugas telah menyelesaikan tugasnya dengan teliti.					
3	Petugas dapat diandalkan.					

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pernyataan	ss	s	n	ts	sts
1	Petugas menyelesaikan tugasnya dengan cepat.					
2	Petugas dapat tanggap dalam melayani wajib pajak.					

3	Petugas mampu membantu wajib pajak.					
---	-------------------------------------	--	--	--	--	--



3. Jaminan (*Assurance*)

No	Pernyataan	ss	s	n	ts	sts
1	Petugas melaksanakan tugasnya dengan terampil.					
2	Petugas dapat menjamin kinerjanya.					
3	Petugas memberikan pelayanan dengan optimal.					

4. Empati (*Empathy*)

No	Pernyataan	ss	s	n	ts	sts
1	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal kerja.					
2	Petugas memberikan pelayanan dengan tidak diskriminatif.					
3	Petugas telah memberikan perhatian kepada setiap wajib pajak.					

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Pernyataan	ss	s	n	ts	sts
1	Fasilitas di KB SAMSAT Mojokerto sudah lengkap.					
2	Fasilitas yang tersedia mendukung kinerja petugas.					
3	Fasilitas yang telah tersedia layak pakai.					

b. Kepuasan Wajib Pajak

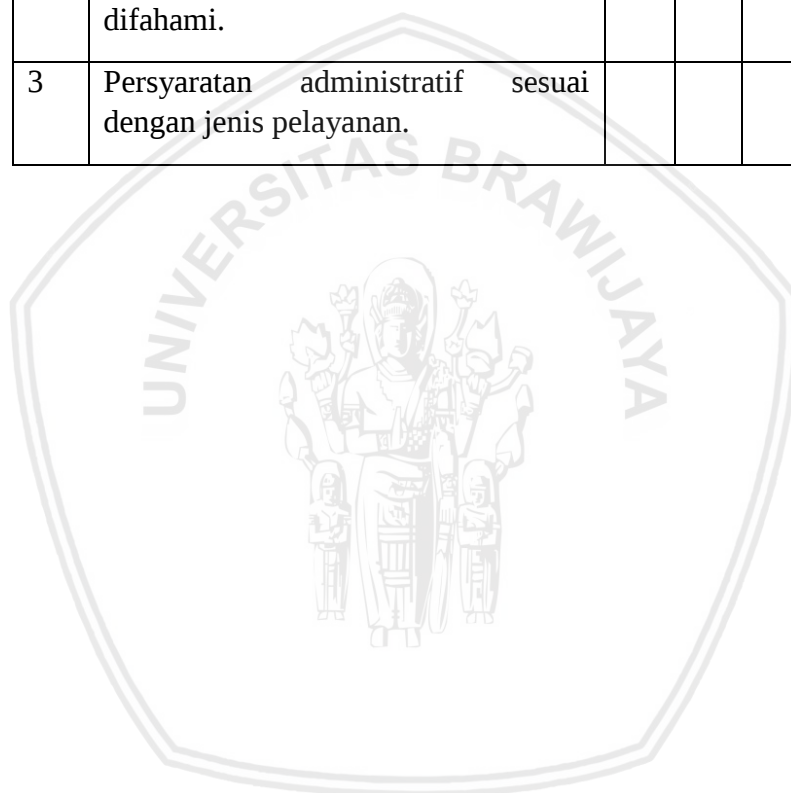
1. Prosedur Pelayanan

No	Pernyataan	ss	s	n	ts	sts
1	Terdapat alur pelayanan di KB SAMSAT Mojokerto.					
2	Alur pelayanan di KB SAMSAT Mojokerto mudah difahami.					

3	Alur pelayanan sesuai dengan pelayanan petugas.					
---	---	--	--	--	--	--

2. Persyaratan Pelayanan

No	Pernyataan	ss	s	n	ts	sts
1	Terdapat papan persyaratan administratif.					
2	Peraturan administratif mudah untuk difahami.					
3	Persyaratan administratif sesuai dengan jenis pelayanan.					



3. Tanggung jawab petugas pelayanan

No	Pernyataan	ss	s	n	ts	Sts
1	Petugas memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh.					
2	Petugas melaksanakan tugasnya secara bertanggung jawab.					
3	Jam kerja pelayanan sesuai dengan jadwal kerja SAMSAT.					

4. Kemampuan petugas pelayanan

No	Pernyataan	ss	s	n	ts	Sts
1	Petugas menyelesaikan tugasnya dengan cepat.					
2	Petugas sudah ahli dalam menyelesaikan tugasnya.					
3	Kinerja petugas dapat dipercaya.					

5. Kesopanan dan keramahan petugas

No	Pernyataan	ss	s	n	ts	Sts
1	Petugas melayani dengan ramah.					
2	Petugas melayani dengan sopan.					
3	Petugas melayani dengan senyum, salam, sapa.					

6. Kenyamanan lingkungan

No	Pernyataan	ss	s	n	ts	Sts
1	Lingkungan KB SAMSAT Mojokerto bersih.					
2	Lingkungan KB SAMSAT Mojokerto rapi.					
3	Saya merasa nyaman selama berada di KB SAMSAT Mojokerto.					

7. Keamanan pelayanan

No	Pernyataan	ss	s	n	ts	Sts
1	Keamanan di lingkungan KB SAMSAT Mojokerto terjamin.					
2	Sarana yang digunakan di KB SAMSAT Mojokerto aman.					
3	Saya merasa aman selama berada di lingkungan KB SAMSAT Mojokerto.					



c. Target Penerimaan Pajak

1. Target Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

No	Pernyataan	ss	s	n	ts	Sts
1	Pajak Yang terutang terjangkau.					
2	Saya bersedia membayar pajak.					
3	Target penerimaan pajak diumumkan kepada wajib pajak.					
4	Saya membayar pajak karena takut terkena denda pajak.					

2. Realisasi Target Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

No	Pernyataan	ss	s	n	ts	Sts
1	Saya sadar bahwa pajak yang saya bayar digunakan untuk pendanaan daerah.					
2	Saya tahu membayar pajak bersifat wajib.					
3	Saya dapat merasakan hasil dari realisasi pajak yang saya bayarkan.					
4.	Saya puas dengan realisasi dari pajak yang saya bayar.					

Lampiran II. Hasil Uji Validitas

Correlations

		x1_1	x1_2	x1_3	total x1
x1_1	Pearson Correlation	1	,182	,182	,730**
	Sig. (2-tailed)		,069	,070	,000
	N	100	100	100	100
x1_2	Pearson Correlation	,182	1	-,192	,527**
	Sig. (2-tailed)	,069		,056	,000
	N	100	100	100	100
x1_3	Pearson Correlation	,182	-,192	1	,571**
	Sig. (2-tailed)	,070	,056		,000
	N	100	100	100	100
total_x1	Pearson Correlation	,730**	,527**	,571**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		x2_1	x2_2	x2_3	total x2
x2_1	Pearson Correlation	1	-,185	-,208*	,421**
	Sig. (2-tailed)		,065	,038	,000
	N	100	100	100	100
x2_2	Pearson Correlation	-,185	1	,896**	,789**
	Sig. (2-tailed)	,065		,000	,000
	N	100	100	100	100
x2_3	Pearson Correlation	-,208*	,896**	1	,775**
	Sig. (2-tailed)	,038	,000		,000
	N	100	100	100	100
total_x2	Pearson Correlation	,421**	,789**	,775**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		x3_1	x3_2	x3_3	total_x3
x3_1	Pearson Correlation	1	,095	-,005	,619**
	Sig. (2-tailed)		,346	,964	,000
	N	100	100	100	100
x3_2	Pearson Correlation	,095	1	,350**	,758**
	Sig. (2-tailed)	,346		,000	,000
	N	100	100	100	100
x3_3	Pearson Correlation	-,005	,350**	1	,574**
	Sig. (2-tailed)	,964	,000		,000
	N	100	100	100	100
total_x3	Pearson Correlation	,619**	,758**	,574**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		x4_1	x4_2	x4_3	total_x4
x4_1	Pearson Correlation	1	,199*	,031	,651**
	Sig. (2-tailed)		,047	,762	,000
	N	100	100	100	100
x4_2	Pearson Correlation	,199*	1	,128	,631**
	Sig. (2-tailed)	,047		,205	,000
	N	100	100	100	100
x4_3	Pearson Correlation	,031	,128	1	,639**
	Sig. (2-tailed)	,762	,205		,000
	N	100	100	100	100
total_x4	Pearson Correlation	,651**	,631**	,639**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		x5_1	x5_2	x5_3	total x5
x5_1	Pearson Correlation	1	,439**	,220*	,743**
	Sig. (2-tailed)		,000	,028	,000
	N	100	100	100	100
x5_2	Pearson Correlation	,439**	1	,213*	,745**
	Sig. (2-tailed)	,000		,033	,000
	N	100	100	100	100
x5_3	Pearson Correlation	,220*	,213*	1	,689**
	Sig. (2-tailed)	,028	,033		,000
	N	100	100	100	100
total_x5	Pearson Correlation	,743**	,745**	,689**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		z1_1	z1_2	z1_3	total z1
z1_1	Pearson Correlation	1	,057	,219*	,594**
	Sig. (2-tailed)		,575	,028	,000
	N	100	100	100	100
z1_2	Pearson Correlation	,057	1	,594**	,750**
	Sig. (2-tailed)	,575		,000	,000
	N	100	100	100	100
z1_3	Pearson Correlation	,219*	,594**	1	,833**
	Sig. (2-tailed)	,028	,000		,000
	N	100	100	100	100
total_z1	Pearson Correlation	,594**	,750**	,833**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		z2_1	z2_2	z2_3	total_z2
z2_1	Pearson Correlation	1	,521**	,295**	,803**
	Sig. (2-tailed)		,000	,003	,000
	N	100	100	100	100
z2_2	Pearson Correlation	,521**	1	,252*	,784**
	Sig. (2-tailed)	,000		,011	,000
	N	100	100	100	100
z2_3	Pearson Correlation	,295**	,252*	1	,679**
	Sig. (2-tailed)	,003	,011		,000
	N	100	100	100	100
total_z2	Pearson Correlation	,803**	,784**	,679**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		z3_1	z3_2	z3_3	total_z3
z3_1	Pearson Correlation	1	,321**	,278**	,681**
	Sig. (2-tailed)		,001	,005	,000
	N	100	100	100	100
z3_2	Pearson Correlation	,321**	1	,660**	,843**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,000
	N	100	100	100	100
z3_3	Pearson Correlation	,278**	,660**	1	,825**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000		,000
	N	100	100	100	100
total_z3	Pearson Correlation	,681**	,843**	,825**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		z4_1	z4_2	z4_3	total_z4
z4_1	Pearson Correlation	1	,057	,219*	,594**
	Sig. (2-tailed)		,575	,028	,000
	N	100	100	100	100
z4_2	Pearson Correlation	,057	1	,594**	,750**
	Sig. (2-tailed)	,575		,000	,000
	N	100	100	100	100
z4_3	Pearson Correlation	,219*	,594**	1	,833**
	Sig. (2-tailed)	,028	,000		,000
	N	100	100	100	100
total_z4	Pearson Correlation	,594**	,750**	,833**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		z5_1	z5_2	z5_3	total_z5
z5_1	Pearson Correlation	1	,321**	,278**	,681**
	Sig. (2-tailed)		,001	,005	,000
	N	100	100	100	100
z5_2	Pearson Correlation	,321**	1	,660**	,843**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,000
	N	100	100	100	100
z5_3	Pearson Correlation	,278**	,660**	1	,825**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000		,000
	N	100	100	100	100
total_z5	Pearson Correlation	,681**	,843**	,825**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		z6_1	z6_2	z6_3	total z6
z6_1	Pearson Correlation	1	,521**	,295**	,803**
	Sig. (2-tailed)		,000	,003	,000
	N	100	100	100	100
z6_2	Pearson Correlation	,521**	1	,252*	,784**
	Sig. (2-tailed)	,000		,011	,000
	N	100	100	100	100
z6_3	Pearson Correlation	,295**	,252*	1	,679**
	Sig. (2-tailed)	,003	,011		,000
	N	100	100	100	100
total_z6	Pearson Correlation	,803**	,784**	,679**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		z7_1	z7_2	z7_3	total z7
z7_1	Pearson Correlation	1	,093	,221*	,588**
	Sig. (2-tailed)		,358	,027	,000
	N	100	100	100	100
z7_2	Pearson Correlation	,093	1	,709**	,803**
	Sig. (2-tailed)	,358		,000	,000
	N	100	100	100	100
z7_3	Pearson Correlation	,221*	,709**	1	,855**
	Sig. (2-tailed)	,027	,000		,000
	N	100	100	100	100
total_z7	Pearson Correlation	,588**	,803**	,855**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		y1_1	y1_2	y1_3	y1_4	total_y1
y1_1	Pearson Correlation	1	,707**	,390**	,354**	,893**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
y1_2	Pearson Correlation	,707**	1	,266**	,396**	,854**
	Sig. (2-tailed)	,000		,008	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
y1_3	Pearson Correlation	,390**	,266**	1	-,037	,565**
	Sig. (2-tailed)	,000	,008		,716	,000
	N	100	100	100	100	100
y1_4	Pearson Correlation	,354**	,396**	-,037	1	,526**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,716		,000
	N	100	100	100	100	100
total_y1	Pearson Correlation	,893**	,854**	,565**	,526**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		y2_1	y2_2	y2_3	y2_4	total_y2
y2_1	Pearson Correlation	1	-,025	,045	,121	,586**
	Sig. (2-tailed)		,808	,653	,232	,000
	N	100	100	100	100	100
y2_2	Pearson Correlation	-,025	1	-,096	,028	,431**
	Sig. (2-tailed)	,808		,343	,786	,000
	N	100	100	100	100	100
y2_3	Pearson Correlation	,045	-,096	1	,075	,478**
	Sig. (2-tailed)	,653	,343		,457	,000
	N	100	100	100	100	100
y2_4	Pearson Correlation	,121	,028	,075	1	,576**
	Sig. (2-tailed)	,232	,786	,457		,000
	N	100	100	100	100	100
total_y2	Pearson Correlation	,586**	,431**	,478**	,576**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran III. Hasil Uji Reliabilitas

Kualitas Pelayanan (X)

Cronbach's Alpha	N of Items
,658	15

Kepuasan Wajib Pajak (Z)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,639	21

Target Penerimaan Pajak (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,707	8

Lampiran IV. Hasil Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Kualitas Pelayanan (X)

Statistics

		x1_1	x1_2	x1_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4,31	4,37	4,39
Median		4,00	4,00	4,00

x1_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	4,0	4,0	4,0
	4	61	61,0	61,0	65,0
	5	35	35,0	35,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

x1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	4,0	4,0	4,0
	4	55	55,0	55,0	59,0
	5	41	41,0	41,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

x1_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	6,0	6,0	6,0
	4	49	49,0	49,0	55,0
	5	45	45,0	45,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Statistics

		x2_1	x2_2	x2_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4,31	4,41	4,40
Median		4,00	4,00	4,00

x2_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	9,0	9,0	9,0
	4	51	51,0	51,0	60,0
	5	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

x2_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	59	59,0	59,0	59,0
	5	41	41,0	41,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

x2_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	60	60,0	60,0	60,0
	5	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Statistics

		x3_1	x3_2	x3_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4,19	3,93	4,43
Median		4,00	4,00	4,00

x3_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20	20,0	20,0	20,0
	4	41	41,0	41,0	61,0
	5	39	39,0	39,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

x3_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	32	32,0	32,0	32,0
	4	43	43,0	43,0	75,0
	5	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

x3_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	57	57,0	57,0	57,0
	5	43	43,0	43,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Statistics

		x4_1	x4_2	x4_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4,34	4,52	4,24
Median		4,00	5,00	4,00

x4_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	7,0	7,0	7,0
	4	52	52,0	52,0	59,0
	5	41	41,0	41,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

x4_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	48	48,0	48,0	48,0
	5	52	52,0	52,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

x4_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	10,0	10,0	10,0
	4	56	56,0	56,0	66,0
	5	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Statistics

		x5_1	x5_2	x5_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4,37	4,42	4,41
Median		4,00	4,00	4,00

x5_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	63	63,0	63,0	63,0
	5	37	37,0	37,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

x5_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	58	58,0	58,0	58,0
	5	42	42,0	42,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

x5_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	3,0	3,0	3,0
	4	53	53,0	53,0	56,0
	5	44	44,0	44,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kepuasan Wajib Pajak (Z)

Statistics

		z1_1	z1_2	z1_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4,51	4,64	4,56
Median		5,00	5,00	5,00

z1_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	49	49,0	49,0	49,0
	5	51	51,0	51,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

z1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	36	36,0	36,0	36,0
	5	64	64,0	64,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

z1_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	44	44,0	44,0	44,0
	5	56	56,0	56,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Statistics

		z2_1	z2_2	z2_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4,66	4,58	4,62
Median		5,00	5,00	5,00

z2_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1,0	1,0	1,0
	4	32	32,0	32,0	33,0
	5	67	67,0	67,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

z2_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	42	42,0	42,0	42,0
	5	58	58,0	58,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

z2_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	38	38,0	38,0	38,0
	5	62	62,0	62,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Statistics

		z3_1	z3_2	z3_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4,62	4,62	4,62
Median		5,00	5,00	5,00

z3_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	38	38,0	38,0	38,0
	5	62	62,0	62,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

z3_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	38	38,0	38,0	38,0
	5	62	62,0	62,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

z3_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	38	38,0	38,0	38,0
	5	62	62,0	62,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Statistics

		z4_1	z4_2	z4_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4,51	4,64	4,56
Median		5,00	5,00	5,00

z4_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	49	49,0	49,0	49,0
	5	51	51,0	51,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

z4_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	36	36,0	36,0	36,0
	5	64	64,0	64,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

z4_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	44	44,0	44,0	44,0
	5	56	56,0	56,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Statistics

		z5_1	z5_2	z5_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4,62	4,62	4,62
Median		5,00	5,00	5,00

z5_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	38	38,0	38,0	38,0
	5	62	62,0	62,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

z5_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	38	38,0	38,0	38,0
	5	62	62,0	62,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

z5_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	38	38,0	38,0	38,0
	5	62	62,0	62,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Statistics

		z6_1	z6_2	z6_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4,66	4,58	4,62
Median		5,00	5,00	5,00

z6_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	1,0	1,0	1,0
	4	32	32,0	32,0	33,0
	5	67	67,0	67,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

z6_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	42	42,0	42,0	42,0
	5	58	58,0	58,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

z6_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	38	38,0	38,0	38,0
	5	62	62,0	62,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Statistics

		z7_1	z7_2	z7_3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4,66	4,65	4,70
Median		5,00	5,00	5,00

z7_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	34	34,0	34,0	34,0
	5	66	66,0	66,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

z7_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	35	35,0	35,0	35,0
	5	65	65,0	65,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

z7_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	30	30,0	30,0	30,0
	5	70	70,0	70,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Statistics

		y1_1	y1_2	y1_3	y1_4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,25	4,28	4,22	4,27
Median		4,00	4,00	4,00	4,00

Target Penerimaan Pajak (Y)

y1_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3,0	3,0	3,0
	3	12	12,0	12,0	15,0
	4	42	42,0	42,0	57,0
	5	43	43,0	43,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

y1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	15	15,0	15,0	15,0
	4	42	42,0	42,0	57,0
	5	43	43,0	43,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

y1_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	8,0	8,0	8,0
	4	62	62,0	62,0	70,0
	5	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

y1_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	73	73,0	73,0	73,0
	5	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Statistics

		y2_1	y2_2	y2_3	y2_4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,39	4,53	4,61	4,61
Median		4,00	5,00	5,00	5,00

y2_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	3,0	3,0	3,0
	4	55	55,0	55,0	58,0
	5	42	42,0	42,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

y2_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	47	47,0	47,0	47,0
	5	53	53,0	53,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

y2_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	39	39,0	39,0	39,0
	5	61	61,0	61,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

y2_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	39	39,0	39,0	39,0
	5	61	61,0	61,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

LampiranV. Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,46660893
Most Extreme Differences	Absolute	,078
	Positive	,078
	Negative	-,066
Test Statistic		,078
Asymp. Sig. (2-tailed)		,142 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-10,334	1,287		-8,032	,000		
	x	,720	,022	,994	32,973	,000	,490	2,040
	z	-,014	,019	-,022	-,718	,475	,490	2,040

a. Dependent Variable: y

Lampiran VI. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	x ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: y

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,978 ^a	,957	,956	,470

a. Predictors: (Constant), x

b. Dependent Variable: y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	477,771	1	477,771	2160,747	,000 ^b
	Residual	21,669	98	,221		
	Total	499,440	99			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-10,920	,992		-11,003	,000
	x	,708	,015	,978	46,484	,000

a. Dependent Variable: y

Lampiran VII. Hasil Uji Nilai Selisih Mutlak

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	xz, z, x ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: y

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,982 ^a	,965	,964	,426

a. Predictors: (Constant), xz, z, x

b. Dependent Variable: y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	482,054	3	160,685	887,270	,000 ^b
	Residual	17,386	96	,181		
	Total	499,440	99			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), xz, z, x

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	89,803	20,903		4,296	,000
	x	-,841	,326	-1,161	-2,581	,011
	z	-1,051	,217	-1,676	-4,846	,000
	xz	,016	,003	3,533	4,798	,000

a. Dependent Variable: y

Lampiran VIII. *Curriculum Vitae*

CURRICULUM VITAE

Nama : Rhoudatul Permata Sari
 Nomor Induk Mahasiswa : 145030407111021
 Tempat Tanggal Lahir : Jayapura, 27 Mei 1996
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Email : rhoudatulpermatas@gmail.com
 Alamat Asal : Dsn. Unggahan Gg. 1 No. 1 RT 02/RW 07,
 Banjaragung, Kec. Puri, Kab. Mojokerto,
 Prov. Jawa Timur.



Riwayat Pendidikan

1. SMAN 2 Mojokerto Tahun 2011 – 2014
2. SMPN 4 Mojokerto Tahun 2009 – 2011
3. MTSN Rejoso Peterongan Jombang Tahun 2008 – 2009
4. MI Syuhada Mojokerto Tahun 2004 - 2008
5. SD Hikmah Yapis 2 Jayapura Tahun 2002 – 2004

Pengalaman Organisasi

1. Bendahara Tax Center Tahun 2017 – 2018
2. Staff Tax Center Tahun 2016 – 2017
3. Staff Advokesma Eksekutif Mahasiswa Universitas Brawijaya Tahun 2015
– 2016

4. Staff Kesma Himpunan Mahasiswa Perpajakan Tahun 2015 – 2016
5. Staff Magang Kesma Himpunan Mahasiswa Perpajakan Tahun 2014
6. Staff Pasbramada SMAN 2 Mojokerto Tahun 2011 – 2014
7. Paskibraka Kota Mojokerto Tahun 2012

