

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,
PEMAHAMAN WAJIB PAJAK,
PENGETAHUAN PERPAJAKAN, ETIKA
WAJIB PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEMAUAN DAN KEPATUHAN
WAJIB PAJAK MEMBAYAR PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR (PKB)**

**(STUDI PADA WAJIB PAJAK YANG
TERDAFTAR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT PASURUAN)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**SEAN AMIR ARISTO DUSTIN
NIM. 145030407111017**



**PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MALANG

2019

MOTTO

Selalu Mencoba Lebih Baik Dari Hasil
Sebelumnya dan Jangan Merasa Cukup
Dengan Kemampuan Yang Dimiliki



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Etika Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan dan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan)

Disusun oleh : Sean Amir Aristo Dustin

NIM : 145030407111017

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Prodi : Perpajakan

Malang, 19 November 2019

Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. Saparila Worokinasih S.Sos., M.Si

NIP. 19750305 200604 2 001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

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

Hari : Kamis
Tanggal : 19 Desember 2019
Jam : 13.00 – 14.00
Skripsi atas nama : Sean Amir Aristo Dustin (145030407111017)
Judul : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Etika Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan dan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua,




Dr. Saparila Worokinasih, S.Sos, M.Si
NIP. 19750305 200604 2 001

Anggota,



Dessanti Putri Sekti Ari, SE., MSA.AK
NIP. 19881223 201504 2 001

Anggota,



Yudha Prakasa, S.AB., M.AB
NIP. 19870127 201504 1 004

PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam skripsi ini terkait karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah ini dapat dibuktikan secara jelas 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. 29 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 19 November 2019



Sean Amir Aristo Dustin
NIM. 145030407111017

RINGKASAN

Sean Amir Aristo Dustin, 2019, **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Etika Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan dan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor**, Dr. Sapparila Worokinasih S.Sos., M.Si., 292 Halaman + xx

Penelitian ini dilakukan atas dasar adanya tunggakan dari penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Pasuruan. Adanya tunggakan dari penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tersebut sebelumnya didasari karena adanya perilaku ketidakpatuhan yang dimiliki oleh wajib pajak kendaraan bermotor. Perilaku ketidakpatuhan tersebut dikarenakan adanya faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal tersebut antara lain kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan etika wajib pajak, serta faktor eksternal dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan. Untuk melihat fenomena tersebut penulis menggunakan *Theory of Planned Behavior* untuk mengkonfirmasi faktor internal maupun faktor eksternal tersebut.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian *survey* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini merupakan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Pasuruan dengan jumlah sampel 100 wajib pajak kendaraan bermotor dengan pemilihan sampel menggunakan Rumus Slovin. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di SAMSAT Pasuruan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kemauan dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak dan pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak, sedangkan variabel pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Variabel pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan kemauan membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak dan etika wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Kesadaran, Pemahaman, Pengetahuan Perpajakan, Etika, Kualitas Pelayanan, Kemauan, Kepatuhan, Pajak Kendaraan Bermotor, Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

SUMMARY

Sean Amir Aristo Dustin, 2019, *The Effect of Awareness of Taxpayers, Understanding of Taxpayers, Taxation Knowledge, Ethics of Taxpayers and Service Quality on Willingness and Taxpayer Compliance in Paying Motor Vehicle Taxes*, Dr. Saparila Worokinasih S.Sos., M.Si., 292 Page + xx

This research was carried based on the arrears from the receipt of Motor Vehicle Tax in Pasuruan City. The existence of arrears from the receipt of Motor Vehicle Tax was previously based on the existence of non-compliance behaviour possessed by motor vehicle taxpayers. Non-compliance behavior caused to internal factors and external factors. The internal factors is awariness of taxpayer, understanding of taxpayers, taxation knowledge, ethics of taxpayers and the external factors in this research is service quality. To see this phenomenon, the writer used the Theory of Planned Behavior to confirm internal and external factors.

This research is included in the type of survey research using a quantitative approach. The sample in this research is a motor vehicle taxpayers that registered at SAMSAT Pasuruan with total of 100 motor vehicle taxpayers and use sample selection by Slovin Formula. Data collecting techniques used in this research is using questionnaire distributed to motor vehicle taxpayers that registered at SAMSAT Pasuruan. Analysis techniques used in this research is using descriptive analysis and path analysis.

The purpose of this research to find the effect of awareness of taxpayers, understanding of taxpayers, taxation knowledge, ethics of taxpayers, and service quality variable on willingness and compliance of taxpayers in paying Motor Vehicle Tax. Results of this research shows that awareness of taxpayers, understanding of taxpayers variable have a significant effect on willingness to pay taxes, while taxation knowledge, ethics of taxpayer, and service quality variable have not a significant effect on willingness to pay taxes. Understanding of taxpayers, taxation knowledge, service quality, and willingness to pay taxes variable have a significant effect on taxpayer compliance, while awareness of taxpayers and ethics of taxpayer variable have not a significant effect on taxpayer compliance.

Keywords : *Awariness, Understanding, Taxation Knowledge, Ethics, Service Quality, Willingness, Compliance, Motor Vehicle Tax, Motor Vehicle Taxpayers*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yaitu skripsi, karena tanpa ridho-Nya penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi merupakan salah satu hal prasyarat dalam memperoleh gelar Sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memberikan sumbangsih karya ilmiah yang nantinya dapat memperkaya ilmu pengetahuan yang telah ada. Dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa pembuatannya tidak terlepas dari bantuan dan dorongan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Drs. Mochammad Al Musadieq, MBA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Ibu Dr. Saparila Worokinasih, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dan selaku dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Kedua orang tua penulis, serta kakak dan adik dari penulis yang tidak pernah lelah untuk mengingatkan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dan memberikan dukungan berupa do'a untuk penulis.

5. Teman-teman seperjuangan Program Studi Perpajakan 2014 yang telah bersama-sama penulis dalam proses menuntut ilmu dibidang perpajakan.

6. Teman dekat dan seperantauan yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu selama proses penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan yang dibuat baik sengaja maupun tidak sengaja. Untuk itu, penulis mohon maaf atas segala kekurangan tersebut dan tidak menutup diri terhadap segala saran dan kritik serta masukan yang bersifat konstruktif bagi diri penulis.

Malang, 19 November 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Judul **Halaman**

MOTTO **i**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI **ii**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI **iii**

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI..... **iv**

RINGKASAN **v**

SUMMARY **vi**

KATA PENGANTAR..... **vii**

DAFTAR ISI **ix**

DAFTAR TABEL **xvii**

DAFTAR GAMBAR..... **xix**

DAFTAR LAMPIRAN..... **xx**

BAB I PENDAHULUAN..... **1**

A. Latar Belakang **1**

B. Rumusan Masalah **14**

C. Tujuan Penelitian..... **16**

D. Kontribusi Penelitian..... **18**

E. Kerangka Penelitian **19**

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... **21**

A. Kajian Empiris..... **21**

1. Sudaryati dan Hehanusa (2012) **21**

2. Fitriana (2013)..... **22**

3. Isyafir (2015)..... **22**

4. Mahaputri dan Noviari (2016)..... **23**

5. Nugroho (2016)..... **24**

6. Shanti (2016)..... **24**



7. Sudharini (2016).....	25
8. Ester (2017).....	26
9. Kautsar (2017).....	26
10. Putra (2017).....	27
11. Rahayu (2017).....	27
12. Sukmono (2017).....	28
13. Sulistyawati (2017).....	28
14. Wardani (2017).....	29
15. Merkusiwati dan Damayanthi (2018).....	30
16. Zainuddin (2018).....	30
B. Kajian Teoritis.....	39
1. Teori Perilaku Direncanakan (<i>Theory of Planned Behaviour</i>).....	39
2. Definisi Pajak.....	42
a. Pengertian dan Fungsi Pajak.....	42
b. Tarif Pajak.....	43
c. Asas Pemungutan Pajak.....	44
d. Sistem Pemungutan Pajak.....	44
3. Definisi Pajak Daerah.....	45
4. Definisi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	46
a. Objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	47
b. Bukan Objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	48
c. Subjek Pajak, Wajib Pajak dan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	48
d. Saat Terutang Pajak, Masa Pajak dan Wilayah Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	51
5. Kesadaran Wajib Pajak.....	52
6. Pemahaman Wajib Pajak.....	54
7. Pengetahuan Perpajakan.....	56
a. Definisi Pengetahuan.....	56
b. Pengetahuan Perpajakan.....	58
8. Etika Wajib Pajak.....	60





9. Kualitas Pelayanan	67
10. Kepatuhan Wajib Pajak	69
11. Kemauan Membayar Pajak	71
C. Pengaruh Antar Variabel	73
1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X_1) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Z)	73
2. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak (X_2) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Z)	75
3. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X_3) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Z)	76
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_5) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Z)	77
5. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X_1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z)	78
6. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak (X_2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	79
7. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X_3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	80
8. Pengaruh Etika Wajib Pajak (X_4) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	81
9. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_5) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	83
10. Pengaruh Kemauan Membayar Pajak (Z) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	84
11. Pengaruh Mediasi Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1), Pemahaman Wajib Pajak (X_2), Pengetahuan Perpajakan (X_3), Etika Wajib Pajak (X_4) dan Kualitas Pelayanan (X_5) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)	85
D. Model Konsep	86
E. Model Hipotesis	88
BAB III METODE PENELITIAN	92
A. Jenis Penelitian	92
B. Lokasi Penelitian	93

C. Variabel, Defenisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	93
1. Variabel Penelitian	93
a. Variabel Independen (X)	93
b. Variabel Dependen (Y)	94
c. Variabel <i>Intervening</i> (Z)	94
2. Defenisi Operasional Variabel	94
a. Kesadaran Wajib Pajak (X ₁)	95
b. Pemahaman Wajib Pajak (X ₂)	95
c. Pengetahuan Perpajakan (X ₃)	96
d. Etika Wajib Pajak (X ₄)	96
e. Kualitas Pelayanan (X ₅)	97
f. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	97
g. Kemauan Membayar Pajak (Z)	98
3. Skala Pengukuran	103
D. Populasi dan Sampel	104
1. Populasi	104
2. Sampel	104
E. Teknik Pengumpulan Data	105
1. Sumber Data	106
a. Data Primer	106
b. Data Sekunder	106
2. Metode Pengumpulan Data	106
F. Uji Instrumen Penelitian.....	107
1. Uji Validitas	107
2. Uji Reliabilitas.....	108
3. Hasil Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....	109
a. Hasil Uji Validitas	109
b. Hasil Uji Reliabilitas	111
G. Teknik Analisis Data	112
1. Analisis Statistik Deskriptif	113
2. Analisis Jalur	114

3. Uji Hipotesis.....	118
a. <i>Goodness of Fit Model</i> (R^2)	118
b. Uji Parsial (Uji t).....	119
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	120
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	120
1. Profil Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan.....	120
2. Visi dan Misi Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan.....	121
3. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan.....	121
B. Gambaran Umum Responden	123
1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	123
2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	124
3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	125
C. Hasil Analisis Data.....	125
1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif	125
a. Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1).....	126
b. Variabel Pemahaman Wajib Pajak (X_2).....	132
c. Variabel Pengetahuan Perpajakan (X_3)	137
d. Variabel Etika Wajib Pajak (X_4)	143
e. Variabel Kualitas Pelayanan (X_5)	150
f. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y).....	161
g. Variabel Kemauan Membayar Pajak (Z)	168
2. Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	174
a. Pengeruh Kesadaran Wajib Pajak (X_1) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Z).....	175
b. Pengeruh Pemahaman Wajib Pajak (X_2) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Z).....	176
c. Pengeruh Pengetahuan Perpajakan (X_3) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Z).....	177
d. Pengeruh Kualitas Pelayanan (X_5) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Z).....	178



e. Pengeruh Kesadaran Wajib Pajak (X_1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	179
f. Pengeruh Pemahaman Wajib Pajak (X_2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	180
g. Pengeruh Pengetahuan Perpajakan (X_3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	181
h. Pengeruh Etika Wajib Pajak (X_4) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	182
i. Pengeruh Kualitas Pelayanan (X_5) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	183
j. Pengeruh Kemauan Membayar Pajak (Z) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	184
k. Pengaruh Tidak Langsung Kesadaran Wajib Pajak (X_1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)	185
l. Pengaruh Tidak Langsung Pemahaman Wajib Pajak (X_2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)	186
m. Pengaruh Tidak Langsung Pengetahuan Perpajakan (X_3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)	187
n. Pengaruh Tidak Langsung Etika Wajib Pajak (X_4) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)	188
o. Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan (X_5) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)	189
p. Model Hubungan Antar Variabel	190

D. Mendeteksi Pengaruh Mediasi/Intervening.....192

1. Mendeteksi Pengaruh Mediasi Kesadaran Wajib Pajak (X_1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)	192
2. Mendeteksi Pengaruh Mediasi Pemahaman Wajib Pajak (X_2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)	192



3.	Mendeteksi Pengaruh Mediasi Pengetahuan Perpajakan (X_3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z).....	193
4.	Mendeteksi Pengaruh Mediasi Etika Wajib Pajak (X_4) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z).....	194
5.	Mendeteksi Pengaruh Mediasi Kualitas Pelayanan (X_5) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z).....	195
E.	Pengujian Hipotesis.....	195
1.	<i>Goodness of Fit Model</i> (R^2)	195
2.	Uji Parsial (Uji t).....	197
F.	Pembahasan.....	200
1.	Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif	200
a.	Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	200
b.	Pemahaman Wajib Pajak (X_2).....	200
c.	Pengetahuan Perpajakan (X_3).....	201
d.	Etika Wajib Pajak (X_4).....	201
e.	Kualitas Pelayanan (X_5)	202
f.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	202
g.	Kemauan Membayar Pajak (Z)	203
2.	Pembahasan Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	204
a.	Kesadaran Wajib Pajak (X_1) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Z).....	204
b.	Pemahaman Wajib Pajak (X_2) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Z).....	206
c.	Pengetahuan Perpajakan (X_3) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Z).....	208
d.	Kualitas Pelayanan (X_5) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Z).....	210
e.	Kesadaran Wajib Pajak (X_1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	213
f.	Pemahaman Wajib Pajak (X_2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	215



g. Pengetahuan Perpajakan (X ₃) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	217
h. Etika Wajib Pajak (X ₄) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) ...	218
i. Kualitas Pelayanan (X ₅) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)...	221
j. Kemauan Membayar Pajak (Z) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	222
k. Pengaruh Mediasi Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X ₁), Pemahaman Wajib Pajak (X ₂), Pengetahuan Perpajakan (X ₃), Etika Wajib Pajak (X ₄) dan Kualitas Pelayanan (X ₅) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z).....	225

BAB V PENUTUP..... **230**

A. Kesimpulan.....	230
B. Saran.....	237

DAFTAR PUSTAKA **239**

A. Buku	239
B. Jurnal	242
C. Skripsi	247
D. Tesis	248
E. Undang-Undang dan Peraturan	248
F. Website.....	248



DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Pendapatan Asli Daerah (PAD) Jawa Timur	2
Tabel 1.2	Data Tunggalan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Pasuruan	3
Tabel 1.3	Permasalahan Dalam Variabel Kesadaran Wajib Pajak	8
Tabel 1.4	Permasalahan Dalam Variabel Pemahaman Wajib Pajak	9
Tabel 1.5	Permasalahan Dalam Variabel Pengetahuan Perpajakan	11
Tabel 1.6	Permasalahan Dalam Variabel Kualitas Pelayanan	13
Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Kesadaran Wajib Pajak	98
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel Pemahaman Wajib Pajak	99
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel Pengetahuan Perpajakan	99
Tabel 3.4	Definisi Operasional Variabel Etika Wajib Pajak	100
Tabel 3.5	Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	101
Tabel 3.6	Definisi Operasional Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	102
Tabel 3.7	Definisi Operasional Variabel Kemauan Membayar Pajak	103
Tabel 3.8	Nilai Skala Likert	104
Tabel 3.9	Hasil Uji Validitas	109
Tabel 3.10	Hasil Uji Reliabilitas	112
Tabel 3.11	Kategorisasi Berdasarkan Rata-Rata Nilai	114
Tabel 4.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	124
Tabel 4.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	124
Tabel 4.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	125
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	126
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman Wajib Pajak (X_2)	132
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan Perpajakan (X_3)	137
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Etika Wajib Pajak (X_4)	143
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X_5)	151
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	162

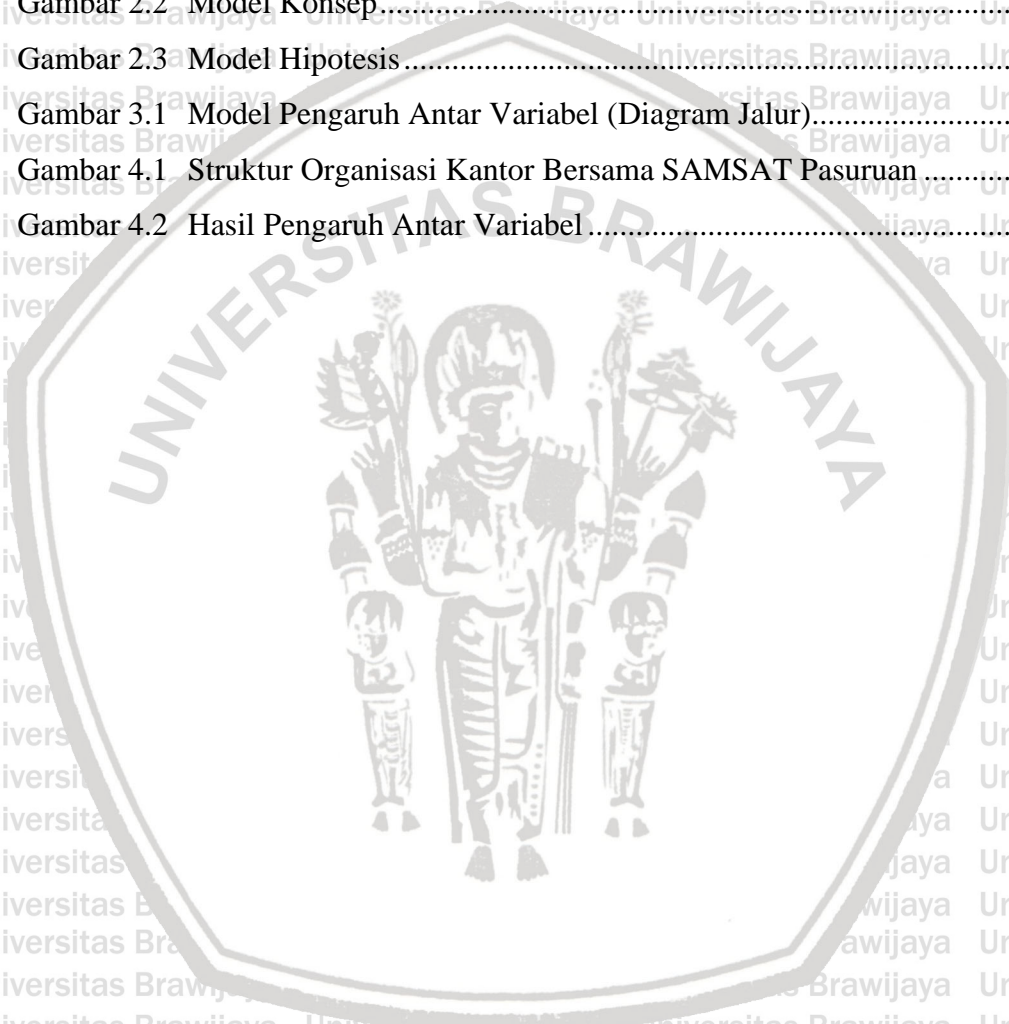


Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Variabel Kemauan Membayar Pajak (Z)	168
Tabel 4.11	Hasil Analisis Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Z.....	175
Tabel 4.12	Hasil Analisis Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Y	179
Tabel 4.13	Hasil Analisis Pengaruh Tidak Langsung Kesadaran Wajib Pajak (X ₁) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)	185
Tabel 4.14	Hasil Analisis Pengaruh Tidak Langsung Pemahaman Wajib Pajak (X ₂) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)	186
Tabel 4.15	Hasil Analisis Pengaruh Tidak Langsung Pengetahuan Perpajakan (X ₃) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)	187
Tabel 4.16	Hasil Analisis Pengaruh Tidak Langsung Etika Wajib Pajak (X ₄) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)	188
Tabel 4.17	Hasil Analisis Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan (X ₅) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)	189
Tabel 4.18	Hasil <i>Goodness of Fit Model</i>	196
Tabel 4.19	Hasil Uji Parsial (Uji t)	197



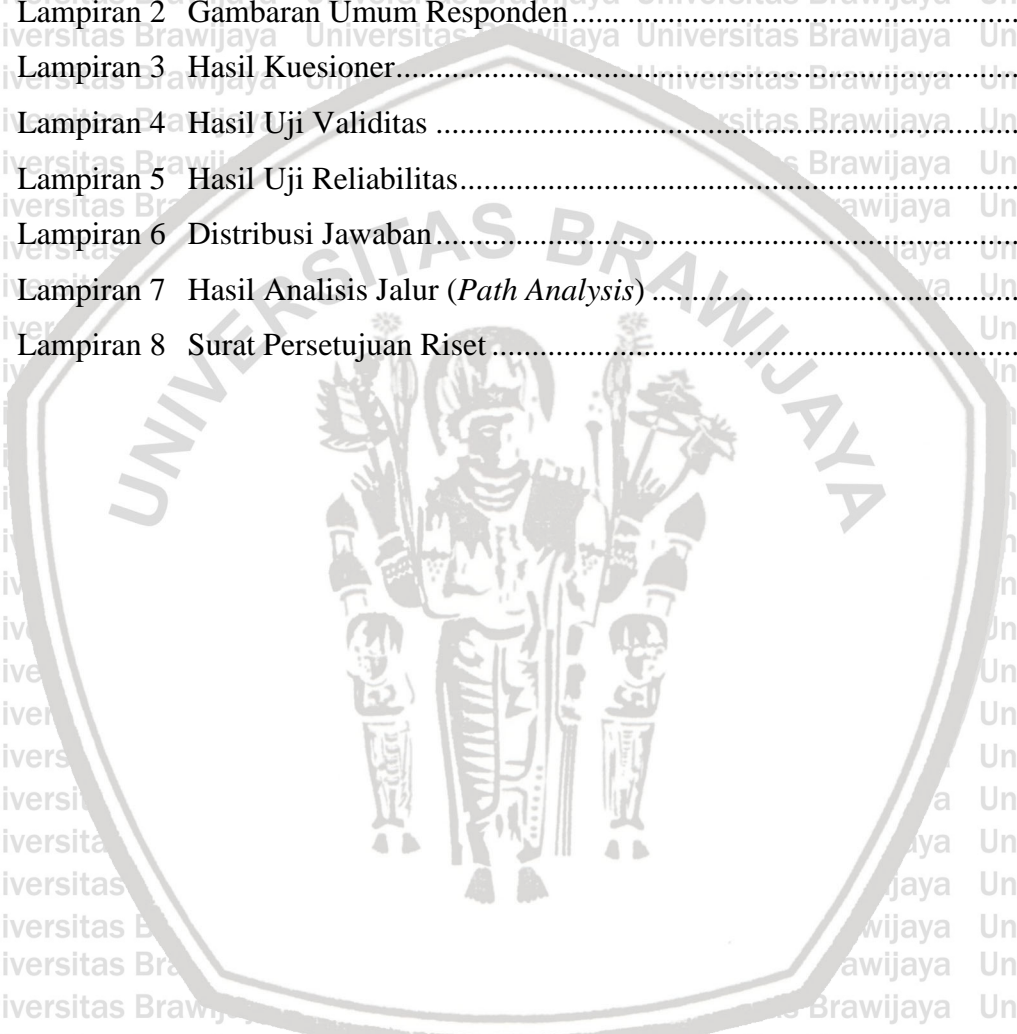
DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Teori Perilaku Direncanakan (<i>Theory of Planned Behavior</i>)	40
Gambar 2.2	Model Konsep	87
Gambar 2.3	Model Hipotesis	89
Gambar 3.1	Model Pengaruh Antar Variabel (Diagram Jalur)	116
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan	121
Gambar 4.2	Hasil Pengaruh Antar Variabel	190



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	249
Lampiran 2	Gambaran Umum Responden	255
Lampiran 3	Hasil Kuesioner	256
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas	270
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas	277
Lampiran 6	Distribusi Jawaban	278
Lampiran 7	Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	291
Lampiran 8	Surat Persetujuan Riset	292



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia pengelolaan pajak terbagi menjadi dua, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Terbaginya pajak yang dikelola tersebut dikarenakan Indonesia menerapkan sistem desentralisasi. Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, desentralisasi merupakan penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahannya. Desentralisasi fiskal adalah pemberian wewenang kepada daerah untuk menentukan regulasi terhadap anggaran, sehingga daerah memiliki wewenang untuk menggali sumber-sumber pendapatan dan hak menerima transfer dari pemerintah yang lebih tinggi, serta menentukan belanja rutin dan investasi (Puspita, 2018). Desentralisasi fiskal menuntut daerah untuk mandiri dalam mengelola anggaran dan memaksimalkan sumber pendapatan asli daerahnya. Dengan adanya desentralisasi fiskal pemerintah daerah diberikan wewenang untuk memungut pajak daerahnya sendiri sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Pajak daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan dibagi menjadi 2 (dua), yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pemerintah daerah dapat memilih memungut atau tidak memungut suatu jenis pajak yang disesuaikan dengan potensi yang dimiliki. Salah satu pajak daerah yang memiliki kontribusi dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yaitu Pajak Kendaraan

Bermotor (PKB). Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) Jawa Timur M. Ardi Prasetyawan menyebutkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Jawa Timur paling besar salah satunya diperoleh dari kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat. Pemasukan yang dimaksud berasal dari Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (www.republika.co.id diakses pada tanggal 11 April 2019). Berikut data Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada tahun 2017 - 2018 :

Tabel 1.1 Pendapatan Asli Daerah (PAD) Jawa Timur

Jenis Penerimaan	2017	2018
	Realisasi (Rp)	Realisasi (Rp)
PKB	5.889.902.148.485	6.448.692.325.911
BBNKB	3.705.349.480.779	4.089.296.812.767
Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor	2.109.000.178.972	2.320.286.867.256
Pajak Rokok	2.612.928.878.795	2.170.048.515.706
Pajak Air Permukaan	33.516.153.651	32.519.764.900
Retribusi Jasa Usaha	3.693.081.134	3.731.878.385
Denda	35.672.921.495	15.328.060.505
Penerimaan Lain-Lain	21.900.933.114	24.254.113.907
Total	14.411.963.776.425	15.104.084.312.187

Sumber : Laman website info.dipendajatim.go.id

Meningkatnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dikarenakan tingginya pembelian kendaraan. Adanya pembelian kendaraan membuat para pembeli baru akan mengurus Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), sehingga Pendapatan Asli Daerah (PAD) meningkat. Semakin banyaknya masyarakat yang membeli kendaraan bermotor bisa dilihat dari banyak penggunaan kendaraan bermotor yang beredar di jalan raya.

Meningkatnya pembelian kendaraan bermotor oleh masyarakat seharusnya diimbangi dengan sifat patuh membayar pajak agar penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dapat meningkat. Jika tidak diimbangi dengan sifat patuh

membayar pajak yang dimiliki wajib pajak, hal tersebut akan mengakibatkan tunggakan dalam penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Hal ini terjadi pada Kota Pasuruan, pada tahun 2014 sampai dengan tanggal 31 Agustus 2019 tercatat adanya tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebesar Rp 44.020.744.188 dengan jumlah penunggak 33.439 wajib pajak kendaraan bermotor.

Berikut rincian data tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Kota Pasuruan :

Tabel 1.2 Data Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Pasuruan

Tahun	Total Tunggakan (Rp)	Jumlah Penunggak Per Tahun
2014	3.117.269.051	17.165
2015	5.381.958.592	25.716
2016	8.052.432.750	26.384
2017 s.d 2018	13.528.928.170	26.939
		27.190
31/08/2019	13.940.155.625	33.439

Sumber : Unit Pelaksanaan Teknis Pasuruan

Berdasarkan besarnya jumlah tunggakan yang disebutkan di atas, pemerintah berupaya dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Pasuruan dengan menyediakannya program pelayanan unggulan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajaknya, seperti diberlakukannya SAMSAT Keliling, SAMSAT Keliling Blusukan dan SAMSAT Keliling Bupas, serta diberikannya layanan Payment Point yang berada di Bank Jatim Pasuruan dan UPT Pasuruan. Selain disediakan program pelayanan dari pemerintah, masyarakat juga harus turut berpartisipasi dalam meningkatkan penerimaan pajak dengan cara menumbuhkan rasa patuh dalam membayar pajaknya. Setiap individu dalam masyarakat memiliki perilaku yang beragam, keberagaman perilaku yang dimiliki individu tersebut menjadi latar belakang munculnya perbedaan perilaku patuh antar individu. Hal tersebut menarik perhatian para ahli untuk meneliti

tentang perilaku manusia. Terdapat beberapa teori yang menjelaskan tentang determinan perilaku manusia, salah satunya adalah teori perilaku direncanakan (*theory of planned behavior*).

Theory of planned behavior dapat digunakan untuk memprediksi apakah seseorang melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku (Mahyarni, 2013).

Theory of planned behavior memiliki 3 (tiga) variabel yaitu sikap (*attitude*), sikap dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan perbuatan yang berdasarkan pada pendirian dan keyakinan. Sikap terhadap perilaku didasarkan pada keyakinan perilaku seseorang dan mengacu pada sejauh mana orang tersebut memiliki sifat yang disukai atau evaluasi yang tidak menguntungkan dari perilaku tersebut (Beck dan Ajzen, 1991). Variabel kedua yaitu norma subjektif (*subjective norm*), Jogiyanto (2007 : 42) menjelaskan norma subjektif merupakan persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang dianggap penting (*referents*) yang akan mempengaruhi minat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan.

Variabel ketiga yaitu persepsi kontrol perilaku (*perceived behavior control*), Ajzen (1991) menjelaskan persepsi kontrol perilaku sebagai kemudahan dan kesulitan yang dipersepsikan untuk melakukan perilaku. Menurut Mahyarni (2013) persepsi kontrol perilaku merupakan kendali keyakinan yang mencakup persepsi individu mengenai kepemilikan keterampilan yang diperlukan sumber daya atau peluang untuk berhasil melakukan kegiatan. Orang yang tidak percaya bahwa mereka memiliki sumber daya atau kesempatan untuk melakukan perilaku, tentu tidak akan membentuk minat yang kuat untuk melakukan perilaku (Jogiyanto, 2007

: 62). Ketiga variabel tersebut yaitu sikap, norma subjektif dan persepsi kontrol perilaku dapat mempengaruhi *behavioral intention* seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku (*behavioral*). *Behavioral intention* pada penelitian ini berkaitan dengan minat atau kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Norman D. Nowak dalam Zain (2007 : 31) menjelaskan peningkatan penerimaan pajak akibat verifikasi aparat perpajakan, aktivitas para ahli hukum, para akuntan serta teknisi lainnya dan keputusan peradilan perpajakan, hanya sebesar 3% sampai dengan 5% dari total penerimaan, sedangkan sisanya sebesar 95% adalah hasil dari pengembangan iklim perpajakan. Menurut Zain (2007 : 31) faktor dominan yang berpengaruh terhadap pengembangan iklim perpajakan adalah cara pandang wajib pajak yang mempengaruhi kemauan wajib pajak untuk membayar pajak sesuai peraturan yang berlaku. Kemauan membayarkan pajak menurut Zain (2007 : 30) merupakan sampai sejauh mana wajib pajak memahami ketentuan perundang-undangan dalam membayar pajak. Dalam hal ini dapat dikatakan seberapa besar keinginan wajib pajak untuk membayar pajaknya. Jika wajib pajak memiliki keinginan atau kemauan membayar pajak yang tinggi, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Kepatuhan wajib pajak diantaranya dapat dilihat dari sisi psikologis wajib pajak. Kajian dalam bidang psikologi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak salah satunya melalui *theory of planned behavior* (Yusril, 2014). Beberapa penelitian menggunakan kerangka model *theory of planned behavior* untuk menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak. Menurut

Simon dalam Harinurdin (2009) pengertian kepatuhan pajak yaitu wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan pajak diartikan sebagai kondisi ideal wajib pajak yang memenuhi peraturan perpajakannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dari kondisi tersebut kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dalam bentuk kepatuhan formal dan kepatuhan material. Nurmantu dalam Devano dan Rahayu (2006 : 110) menjelaskan terdapat 2 (dua) macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

Kepatuhan formal adalah keadaan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan, seperti wajib pajak membayar pajak dengan tepat waktu, membayar sesuai dengan nominal yang ditetapkan dan tidak memiliki tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Sedangkan kepatuhan material merupakan keadaan wajib pajak secara *substantive* atau hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan, seperti wajib pajak bersedia untuk memberikan informasi tentang pajak apabila petugas membutuhkannya, bersikap baik (kooperatif) terhadap petugas dalam proses administrasi perpajakan dan memiliki keyakinan bahwa pelaksanaan kewajiban perpajakan merupakan tindakan sebagai warga negara yang baik.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Sudaryati dan Hehanusa (2012) menunjukkan kemauan membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan kemauan membayar pajak meningkat dalam arti

wajib pajak mau membayar pajaknya, serta sadar akan manfaat dalam membayar pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan. Akan tetapi berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Agustin dan Khairani (2018) kemauan membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. Hal ini dikarenakan pemenuhan kebutuhan hidup yang tinggi oleh wajib pajak membuat kurangnya kemauan wajib pajak untuk membayar pajaknya, sehingga kemauan wajib pajak yang rendah akan mempengaruhi tingkat kepatuhan membayar pajak. Kemauan dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya muncul karena adanya beberapa faktor. Faktor yang mempengaruhi kemauan dan kepatuhan wajib pajak tersebut terbagi menjadi 2 (dua), yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Suartana dalam Awaluddin (2017) menjelaskan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh kombinasi antara kekuatan internal, yaitu faktor-faktor yang berasal dari dalam diri seseorang, dan kekuatan eksternal yaitu faktor-faktor yang berasal dari luar. Robbins dalam Awaluddin (2017) juga menjelaskan perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang diyakini dipengaruhi oleh kendali pribadi seorang individu, dan perilaku yang disebabkan secara eksternal dianggap sebagai akibat dari pengaruh luar, yaitu individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian oleh situasi.

Dalam penelitian ini faktor internal yang digunakan penulis yaitu kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan etika wajib pajak, serta faktor eksternal dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan. Faktor-faktor tersebut dapat diaplikasikan kedalam *theory of planned behavior* untuk mengetahui perilaku wajib pajak patuh atau tidak patuh dalam membayar pajaknya.

Faktor pertama yang mempengaruhi kemauan dan kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak adalah sikap wajib pajak atas seberapa mengerti dan memahami tanggung jawabnya sebagai wajib pajak yang diwujudkan dalam bentuk tindakan atas pemenuhan kewajiban perpajakannya tanpa ada paksaan (Efendy, dkk dalam Arnanto, 2017). Tanggung jawab sebagai wajib pajak dapat diwujudkan dalam bentuk tindakan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa ada paksaan dan bersifat sukarela, karena peran masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan negara, dituntut kesadaran warga negara untuk memenuhi kewajiban kenegaraan. Arnanto (2017) menjelaskan kesadaran wajib pajak berkaitan dengan sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), sikap terhadap perilaku tersebut dipengaruhi oleh *behavioral belief*. *behavioral belief* adalah kepercayaan-kepercayaan tentang kemungkinan terjadinya perilaku. Wajib pajak yang sadar akan pentingnya membayar pajak, akan memiliki kepercayaan atau keyakinan bahwa hasil dari membayar pajak akan digunakan untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara dan pemerataan pembangunan di daerah-daerah tertinggal.

Tabel 1.3 Permasalahan Dalam Variabel Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak	Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
<p>Berpengaruh : Sudharini (2016) kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.</p>	<p>Berpengaruh : Sukmono (2017) Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
<p>Tidak Berpengaruh : Setyonugroho (2012) kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.</p>	<p>Tidak Berpengaruh : Nugroho, dkk (2016) kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>

Lanjutan Tabel 1.3 Permasalahan Dalam Variabel Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak	Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Hal ini dikarenakan wajib pajak merasa pajak yang dibayarkan relatif besar akan tetapi manfaat yang dirasakan tidak sebanding.	Hal ini dikarenakan adanya pemenuhan kebutuhan hidup yang tinggi oleh wajib pajak. Pemenuhan kebutuhan hidup ini akan mengurangi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajaknya.

Sumber : Penelitian Terdahulu diolah oleh Penulis, 2019

Faktor kedua yang mempengaruhi kemauan dan kepatuhan wajib pajak yaitu pemahaman wajib pajak. Hardiningsih (2011) menjelaskan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan merupakan cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada, wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak patuh. Arnanto (2017) menjelaskan pemahaman wajib pajak berkaitan dengan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*), persepsi kontrol perilaku tersebut terbentuk oleh *control belief*. *Control beliefs* adalah kepercayaan-kepercayaan tentang keberadaan faktor-faktor yang memfasilitasi atau merintangi kinerja dari perilaku dan kekuatan persepsi dari faktor-faktor tersebut. Hal ini dipengaruhi oleh motivasi wajib pajak agar tidak mendapatkan sanksi sehingga wajib pajak terdorong untuk mencari tahu tentang pemahaman peraturan perpajakan.

Tabel 1.4 Permasalahan Dalam Variabel Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak	Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
<p>Berpengaruh : Fitriana (2013) pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini dikarenakan pemahaman yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu hal, akan mendorong orang</p>	<p>Berpengaruh : Syahril (2013) pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan tingkat pemahaman yang baik wajib pajak dapat menjalankan kewajiban perpajakannya dengan baik.</p>



Lanjutan Tabel 1.4 Permasalahan Dalam Variabel Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak	Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
<p>tersebut untuk melakukan suatu tindakan.</p>	<p>Wajib pajak diharuskan menguasai peraturan perpajakan serta menjalankan kewajiban perpajakannya agar terhindar dari sanksi yang berlaku. Hal ini menjelaskan meningkatnya pemahaman tentang informasi perpajakan dan peraturan perpajakan, akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajiban perpajakannya.</p>
<p>Tidak Berpengaruh : Munawaroh, dkk (2014) pemahaman akan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak bisa saja memiliki pengetahuan tentang peraturan perpajakan, akan tetapi belum tentu wajib pajak paham betul tentang peraturan perpajakan tersebut, rumitnya peraturan perpajakan membuat wajib pajak kurang paham tentang peraturan perpajakan.</p>	<p>Tidak Berpengaruh : Faiza (2017) pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan buruknya tingkat pemahaman yang dimiliki wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, akan membuat kepatuhan wajib pajak rendah. Rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dapat disebabkan oleh wajib pajak yang belum memahami dengan jelas undang-undang perpajakan dan adanya rasa ketidakpercayaan terhadap petugas pajak. Sehingga masyarakat mencoba-coba untuk mengurangi atau bahkan menyembunyikan kewajiban membayar pajaknya.</p>

Sumber : Penelitian Terdahulu diolah oleh Penulis, 2019

Faktor ketiga yang mempengaruhi kemauan dan kepatuhan wajib pajak yaitu pengetahuan perpajakan. Menurut Carolina (2009 : 7) pengetahuan perpajakan merupakan informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan, fungsi membayar pajak dan sistem perpajakan di Indonesia memiliki peran untuk menumbuhkan perilaku patuh

membayar pajak sesuai dengan peraturan perpajakan. Arnanto (2017) menjelaskan pengetahuan wajib pajak berkaitan dengan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*), persepsi kontrol perilaku tersebut terbentuk oleh *control belief*.

Control beliefs adalah kepercayaan-kepercayaan tentang keberadaan faktor-faktor yang memfasilitasi atau merintanginya kinerja dari perilaku dan kekuatan persepsi dari faktor-faktor tersebut. Hal ini dipengaruhi oleh motivasi wajib pajak agar tidak mendapatkan sanksi sehingga wajib pajak terdorong untuk mencari tahu tentang pengetahuan peraturan perpajakan.

Tabel 1.5 Permasalahan Dalam Variabel Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak	Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
<p>Berpengaruh : Merkusiwati dan Damayanthi (2018) pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak. Hal ini menunjukkan semakin tinggi pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak, maka kemauan wajib pajak dalam membayar pajak akan meningkat.</p>	<p>Berpengaruh : Nugroho, dkk (2016) pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan apabila wajib pajak dapat menerapkan pengetahuan terhadap pajak seperti menghitung, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya dengan benar dan tepat waktu, maka pemenuhan kepatuhan perpajakan akan semakin baik.</p>
<p>Tidak Berpengaruh : Hardiningsih (2011) pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini dikarenakan masih kurangnya pengajaran, pelatihan dan pengetahuan tentang peraturan perpajakan yang diperoleh wajib pajak.</p>	<p>Tidak Berpengaruh : Fitrianingsih (2018) pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menjelaskan pengetahuan perpajakan yang dimiliki dari latar belakang pendidikan wajib pajak tidak menjamin wajib pajak akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.</p>

Sumber : Penelitian Terdahulu diolah oleh Penulis, 2019

Faktor keempat yang mempengaruhi kemauan dan kepatuhan wajib pajak yaitu etika wajib pajak. Menurut bahasa (etimologi) istilah etika berasal dari bahasa



Yunani yaitu *ethos* yang berarti adat-istiadat (kebiasaan), perasaan batin, kecenderungan hati untuk melakukan perbuatan. Etika juga didefinisikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang segala sesuatu kebaikan dalam hidup manusia, mengenai gerak-gerik pikiran dan rasa yang dapat merupakan pertimbangan perasaan sampai mengenai tujuannya yang dapat merupakan perbuatan. Menurut Yosephus dalam Kautsar (2017) etika wajib pajak merupakan keyakinan yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai kewajiban moral yang mengharuskan wajib pajak untuk berbuat jujur dalam hal perpajakan yang berhubungan dengan perilakunya dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kautsar (2017) etika wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak telah memiliki etika yang baik yaitu mereka yang telah memiliki percayanya terhadap pemungutan uang sebagai hasil pemungutan pajak untuk kesejahteraan rakyat, memiliki pengetahuan mengenai tata cara pembayaran pajak dan batas pembayaran pajak terutang, melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, sampai dengan pemberian informasi kepada pihak fiskus atas kewajiban yang dilakukan.

Faktor kelima yang mempengaruhi kemauan dan kepatuhan wajib pajak yaitu kualitas pelayanan. Salah satu langkah dalam meningkatkan kemauan dan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak. Pelayanan prima adalah jenis pelayanan publik yang mengharuskan fiskus menempatkan wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis (Mutia, 2014). Menurut

Rahayu (2010 : 135) tujuan pelayanan prima yaitu untuk tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi dan tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi. Arnanto (2017) menjelaskan kualitas pelayanan berkaitan dengan norma subjektif (*subjective norm*), norma subjektif tersebut terbentuk oleh *normative belief*. *Normative belief* adalah kepercayaan-kepercayaan tentang ekspektasi normatif dari orang lain dan motivasi untuk menyetujui ekspektasi tersebut. Hal ini dipengaruhi oleh dorongan atau motivasi yang diberikan dari kualitas pelayanan petugas SAMSAT yang mempengaruhi perilaku wajib pajak tersebut. Kualitas pelayanan yang baik, aman dan cepat akan mendorong wajib pajak termotivasi dan mendapat dorongan agar patuh dalam membayarkan pajaknya.

Tabel 1.6 Permasalahan Dalam Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
<p>Berpengaruh : Zainuddin (2018) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Secara umum kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak dapat dikatakan baik ditunjukkan dalam bentuk pengadaan fasilitas yang menunjang kenyamanan wajib pajak, penampilan gedung yang rapih serta pelayanan yang lebih cepat yang dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak, sehingga kemauan wajib pajak dalam membayar pajak dapat meningkat.</p>	<p>Berpengaruh : Isyadir (2015) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak membayarkan pajaknya. Hal ini dikarenakan aparat pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil dan tegas kepada wajib pajak agar dapat menumbuhkan kesadaran wajib pajak terhadap tanggung jawab membayar pajaknya. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak selama proses pelayanan perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses pelayanan dalam hal perpajakan melibatkan petugas pajak dalam membentuk sikap wajib pajak untuk mengikuti proses perpajakan. Semakin baik pelayanan yang diberikan petugas pajak, maka wajib pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan.</p>

Lanjutan Tabel 1.6 Permasalahan Dalam Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
<p>Tidak Berpengaruh : Lovihan (2014) kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini dikarenakan semakin baik pelayanan yang diberikan petugas pajak, maka wajib pajak akan memiliki sikap positif terhadap proses perpajakannya. Namun apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak tidak baik, hal tersebut akan membuat wajib pajak enggan dalam membayar pajaknya.</p>	<p>Tidak Berpengaruh : Ester (2017) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Meskipun pelayanan yang baik diberikan oleh petugas pajak, hal tersebut tidak membuat wajib pajak untuk patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.</p>

Sumber : Penelitian Terdahulu diolah oleh Penulis, 2019

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk meneliti tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kemauan dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan kerangka *theory of planned behaviour*. Oleh karena itu, penulis mengambil judul skripsi “**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Etika Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan dan Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi pada Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah yang timbul dalam penelitian ini, antara lain :



1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama

SAMSAT Pasuruan?

2. Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama

SAMSAT Pasuruan?

3. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama

SAMSAT Pasuruan?

4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT

Pasuruan?

5. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama

SAMSAT Pasuruan?

6. Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama

SAMSAT Pasuruan?

7. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama

SAMSAT Pasuruan?

8. Apakah etika wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan?

9. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan?

10. Apakah kemauan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan?

11. Apakah terdapat pengaruh mediasi variabel kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kemauan membayar pajak sebagai variabel *intervening*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan.

3. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan.

4. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan.

5. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan.

6. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan.

7. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan.

8. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh etika wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan.

9. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan.

10. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kemauan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan.

11. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh mediasi variabel kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kemauan membayar pajak sebagai variabel *intervening*.

D. Kontribusi Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan tujuan penelitian di atas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengkonfirmasi *theory of planned behavior* dalam faktor kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui variabel *intervening* kemauan. Selain itu penelitian ini diharapkan menambah ilmu baru terkait kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak. Penelitian ini juga diharapkan menjadi acuan terhadap penelitian selanjutnya untuk disempurnakan.

2. Aspek Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu wajib pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan kemauan dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat

menjadi acuan tentang pajak bagi wajib pajak kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

3. Aspek Kebijakan

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi pemerintah untuk menyusun kebijakan yang digunakan untuk meningkatkan kemauan dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor serta dapat mengurangi sikap ketidakpatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

E. Kerangka Penelitian

Sistematika penulisan dibuat untuk mempermudah melihat dan memahami isi dari masing-masing bab yang dijelaskan secara singkat dan jelas. Adapun susunan bab dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang dari penelitian yang dilakukan oleh penulis, perumusan masalah yang berkaitan dengan penelitian, tujuan penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah penelitian, kontribusi yang diharapkan dari penelitian ini dan sistematika pembahasan yang memuat secara singkat isi dari tiap bab yang dicantumkan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang teori yang digunakan sebagai acuan penelitian, penelitian terdahulu yang di dalamnya memuat

pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan. Selain itu bab ini juga menjelaskan teori yang mendukung penelitian tentang faktor yang mempengaruhi kemauan dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian yang digunakan, fokus penelitian, pemilihan lokasi, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang penyajian data hasil penelitian, analisis data hasil pengelolaan data dan landasan teori yang akan menjawab rumusan masalah. Pembahasan utama dari bab ini adalah bagaimana pengaruh dari kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kemauan dan kepatuhan wajib pajak membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini terdiri dari dua sub-bab yaitu kesimpulan dan saran yang merupakan rangkuman dari seluruh isi skripsi. Diharapkan kesimpulan dan saran yang disampaikan pada penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Empiris

Kajian empiris adalah penelitian-penelitian yang sudah dikaji oleh penulis sebelumnya. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang digunakan untuk referensi penelitian ini. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam penelitian ini :

1. Sudaryati dan Hehanusa (2012)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Penerapan *Self Assesment System* dan Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Sleman Yogyakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan *self assesment system* dan kemauan membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* yaitu *simple random sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu pelaku atau pemilik Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Sleman Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan penerapan *self assesment system* dan kemauan membayar pajak wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Sleman Yogyakarta.

2. Fitriana (2013)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan dan Tingkat Kepercayaan Sistem Pemerintahan, dan Hukum Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi efektifitas sistem perpajakan dan tingkat kepercayaan sistem pemerintahan, dan hukum terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive random sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu semua wajib pajak orang pribadi pekerja bebas yang terdaftar di KPP Senapelan Pekanbaru.

Hasil penelitian menunjukkan pemahaman tentang peraturan perpajakan dan persepsi efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. Sedangkan tingkat kepercayaan sistem pemerintahan dan hukum tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.

3. Isyafir (2015)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan

sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu semua wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Karanganyar.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Karanganyar tahun 2014. Kualitas pelayanan dan sanksi pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Karanganyar tahun 2014.

4. Mahaputri dan Noviari (2016)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Kota Denpasar.

Hasil penelitian menunjukkan kesadaran wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

5. Nugroho (2016)

Penelitian ini berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Yogyakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *convenience sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu semua wajib pajak orang pribadi pekerja bebas yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Yogyakarta Tahun 2014.

Hasil penelitian menunjukkan kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas di KPP Pratama Yogyakarta.

6. Shanti (2016)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Wirausahawan Dalam Membayar Pajak Penghasilan (PPH)”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak wirausahawan dalam membayar Pajak Penghasilan

(PPh). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu semua wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan fiskus dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak wirausahawan dalam membayar Pajak Penghasilan (PPh) di KPP Pratama Gianyar.

7. Sudharini (2016)

Penelitian ini berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan sistem pemerintah dan hukum, dan kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu semua wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta.

Hasil penelitian menunjukkan kesadaran, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan sistem pemerintahan dan hukum, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta.

8. Ester (2017)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Kleak Kota Manado yang terdaftar pada KPP Pratama Manado.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Kleak Kota Manado. Sedangkan pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Kleak Kota Manado.

9. Kautsar (2017)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Etika Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Wajib Pajak Sebagai Variabel *Moderating*”.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh etika wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan wajib pajak sebagai variabel *moderating*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*.

Responden dalam penelitian ini yaitu semua wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Garut.

Hasil penelitian menunjukkan etika wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Garut.

Pengetahuan wajib pajak memoderasi pengaruh etika wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh antara etika wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak akan semakin kuat jika ada pengetahuan wajib pajak.

10. Putra (2017)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Etika, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem dan Transparansi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh etika, sanksi pajak, modernisasi sistem, dan transparansi pajak terhadap kepatuhan pajak. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu seluruh dosen yang mengajar di lingkungan salah satu Universitas Swasta di Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan etika berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Sedangkan sanksi pajak, modernisasi sistem dan transparansi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Secara simultan variabel etika, sanksi pajak, modernisasi sistem, dan transparansi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak di salah satu Universitas Swasta di Yogyakarta.

11. Rahayu (2017)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak dan *Tax Amnesty* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode

penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu semua wajib pajak orang pribadi yang berada di Kabupaten Bantul.

Hasil penelitian menunjukkan pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak dan *tax amnesty* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Bantul.

12. Sukmono (2017)

Penelitian ini berjudul “Analisis Pengaruh Tingkat Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh tingkat pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel teknik *probability sampling* yaitu *simple random sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta.

13. Sulistyawati (2017)

Penelitian ini berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)”.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Kota Klaten.

Hasil penelitian menunjukkan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sosialisasi pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT Kota Klaten.

14. Wardani (2017)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Program SAMSAT *Corner* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan program SAMSAT *Corner* terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu semua wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak kendaraannya melalui SAMSAT *Corner* Galeria Mall Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan kesadaran wajib pajak dan program SAMSAT *Corner* berpengaruh terhadap kepatuhan

wajib pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan program SAMSAT *Corner* berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT *Corner* Galeria Mall Yogyakarta.

15. Merkusiwati dan Damayanthi (2018)

Penelitian ini berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Wajib Pajak Mengikuti *Tax Amnesty* di KPP Pratama Kota Denpasar”.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kemauan wajib pajak mengikuti *tax amnesty*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *convenience sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu semua wajib pajak yang telah mengikuti *tax amnesty* yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur.

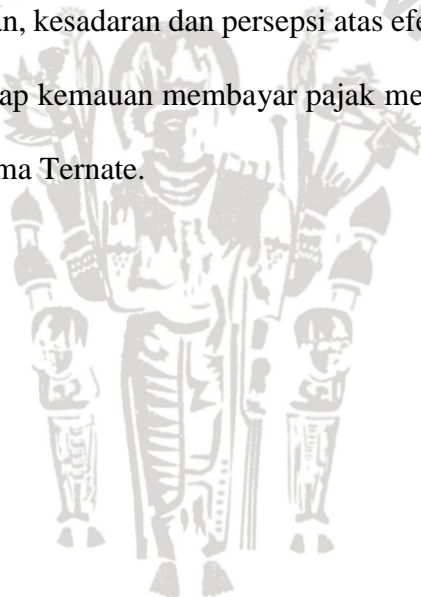
Hasil penelitian menunjukkan kesadaran wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak mengikuti program *tax amnesty* di KPP Pratama Denpasar Timur Tahun 2017.

16. Zainuddin (2018)

Penelitian ini berjudul “Pengetahuan dan Pemahaman Aturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel *Intervening*”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh

pengetahuan dan pemahaman aturan perpajakan, kualitas pelayanan dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak dengan kesadaran membayar pajak sebagai variabel *intervening*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *simple random sampling*. Responden dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Ternate.

Hasil penelitian menunjukkan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, kesadaran dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak melalui kesadaran membayar pajak di KPP Pratama Ternate.



Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis/Judul	Variabel Yang Digunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Sudaryati dan Hehanusa (2012) “Pengaruh Penerapan <i>Self Assesment System</i> dan Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Sleman Yogyakarta”	Independen (X) : 1. Penerapan <i>self assesment system</i> (X ₁) 2. Kemauan membayar pajak (X ₂) Dependen (Y) : Kepatuhan wajib pajak	Variabel penerapan <i>self assesment system</i> dan kemauan membayar pajak wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).	1. Penulis tidak menggunakan variabel penerapan <i>self assesment system</i> . 2. Lokasi penelitian yang digunakan berbeda dengan penulis. 3. Responden yang digunakan berbeda dengan penulis.
2.	Fitriana (2013) “Pengaruh Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan dan Tingkat Kepercayaan Sistem Pemerintahan, dan Hukum Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas”	Independen (X) : 1. Pemahaman tentang peraturan perpajakan (X ₁) 2. Persepsi efektifitas sistem perpajakan (X ₂) 3. Tingkat kepercayaan sistem pemerintahan (X ₃) 4. Hukum (X ₄) Dependen (Y) : Kemauan membayar pajak wajib (Y)	Variabel pemahaman tentang peraturan perpajakan dan persepsi efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak sedangkan tingkat kepercayaan sistem pemerintahan dan hukum tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.	1. Penulis tidak menggunakan variabel persepsi efektifitas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan sistem pemerintahan dan hukum. 2. Lokasi penelitian yang digunakan berbeda dengan penulis. 3. Responden yang digunakan berbeda dengan penulis.

Lanjutan Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis/Judul	Variabel Yang Digunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
3.	Isyati (2015) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)”	Independen (X) : 1. Kualitas Pelayanan Fiskus (X ₁) 2. Sanksi Pajak (X ₂) Dependen (Y) : Kepatuhan Membayar Pajak (Y)	Kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.	1. Penulis tidak menggunakan variabel sanksi pajak 2. Lokasi penelitian yang digunakan berbeda dengan penulis.
4.	Mahaputri dan Noviani (2016) “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”	Independen (X) : 1. Pemahaman Peraturan Perpajakan (X ₁) 2. Kesadaran Wajib Pajak (X ₂) 3. Akuntabilitas Pelayanan Publik (X ₃) Dependen (Y) : Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Semua variabel berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.	1. Penulis tidak menggunakan variabel akuntabilitas pelayanan publik. 2. Lokasi penelitian yang digunakan berbeda dengan penulis.
5.	Nugroho (2016) “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Yogyakarta”	Independen (X) : 1. Kesadaran membayar pajak (X ₁) 2. Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan (X ₂) 3. Persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan (X ₃)	Semua variabel berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.	1. Penulis tidak menggunakan variabel persepsi yang baik efektivitas sistem perpajakan dan sanksi pajak. 2. Lokasi penelitian yang digunakan berbeda dengan penulis.

Lanjutan Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis/Judul	Variabel Yang Digunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
		4. Sanksi pajak (X_4) Dependen (Y) : Kemauan membayar pajak		3. Responden yang digunakan berbeda dengan penulis.
6.	Shanti (2016) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Wirausahawan Dalam Membayar Pajak Penghasilan (PPH)”	Independen (X) : 1. Kualitas Pelayanan (X_1) 2. Pemahaman Peraturan Perpajakan (X_2) Dependen (Y) : Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel kualitas pelayanan fiskus dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.	1. Lokasi penelitian yang digunakan berbeda dengan penulis 2. Responden yang digunakan berbeda dengan penulis.
7.	Sudharini (2016) “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi”	Independen (X) : 1. Kesadaran (X_1) 2. Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan (X_2) 3. Persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan (X_3)	Semua variabel berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.	1. Penulis tidak menggunakan variabel persepsi yang baik, efektivitas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan sistem pemerintah dan hukum. 2. Lokasi penelitian yang digunakan berbeda dengan penulis.

Lanjutan Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis/Judul	Variabel Yang Digunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
		4. Tingkat kepercayaan sistem pemerintah (X_4) 5. Hukum (X_5) 6. Kualitas pelayanan (X_6) Dependen (Y) : Kemauan membayar pajak		3. Responden yang digunakan berbeda dengan penulis.
8.	Ester (2017) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”	Independen (X) : 1. Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) 2. Pengetahuan Wajib Pajak (X_2) Dependen (Y) : Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan variabel pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.	1. Lokasi penelitian yang digunakan berbeda dengan penulis. 2. Responden yang digunakan berbeda dengan penulis.
9.	Kautsar (2017) “Pengaruh Etika Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Wajib Pajak Sebagai Variabel <i>Moderating</i> ”	Independen (X) : Etika Wajib Pajak Dependen (Y) : Kepatuhan Wajib Pajak <i>Moderating</i> (Z) : Pengetahuan Wajib Pajak	Variabel Etika wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan variabel pengetahuan wajib pajak memoderasi pengaruh etika wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.	1. Lokasi penelitian yang digunakan berbeda dengan penulis. 2. Responden yang digunakan berbeda dengan penulis.

Lanjutan Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis/Judul	Variabel Yang Digunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
10.	Putra (2017) “Pengaruh Etika, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem, dan Transparansi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak”	Independen (X) : 1. Etika (X ₁) 2. Sanksi Pajak (X ₂) 3. Modernisasi Sistem (X ₃) 4. Transparansi Pajak (X ₄) Dependen (Y) : Kepatuhan Pajak	Dari semua variabel yang digunakan hanya etika yang berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.	1. Penulis tidak menggunakan variabel sanksi pajak, modernisasi sistem dan transparansi pajak. 2. Lokasi penelitian yang digunakan berbeda dengan penulis.
11.	Rahayu (2017) “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan <i>Tax Amnesty</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”	Independen (X) : 1. Pengetahuan Perpajakan (X ₁) 2. Ketegasan Sanksi Pajak (X ₂) 3. <i>Tax Amnesty</i> (X ₃) Dependen (Y) : Kepatuhan Wajib Pajak	Semua variabel berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.	1. Penulis tidak menggunakan variabel ketegasan sanksi pajak dan <i>tax amnesty</i> . 2. Lokasi penelitian yang digunakan berbeda dengan penulis. 3. Responden yang digunakan berbeda dengan penulis.
12.	Sukmono (2017) “Analisis Pengaruh Tingkat Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”	Independen (X) : 1. Tingkat Pemahaman (X ₁) 2. Kesadaran Wajib Pajak (X ₂) Dependen (Y) : Kepatuhan Wajib Pajak	Tingkat pemahaman dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.	Lokasi penelitian yang digunakan berbeda dengan penulis.

Lanjutan Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis/Judul	Variabel Yang Digunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
13.	Sulityawati (2017) “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)”	Independen (X) : 1. Kesadaran (X ₁) 2. Sosialisasi Pajak (X ₂) 3. Kualitas Pelayanan (X ₃) 4. Sanksi Pajak (X ₄) Dependen (Y) : Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	Semua variabel berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.	1. Penulis tidak menggunakan variabel sosialisai pajak dan sanksi pajak. 2. Lokasi penelitian yang digunakan berbeda dengan penulis.
14.	Wardani (2017) “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program SAMSAT Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”	Independen (X) : 1. Pengetahuan Wajib Pajak (X ₁) 2. Kesadaran Wajib Pajak (X ₂) 3. Program SAMSAT Corner (X ₃) Dependen (Y) : Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel kesadaran dan program SAMSAT <i>corner</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan variabel pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuan wajib pajak.	1. Penulis tidak menggunakan variabel progran SAMSAT <i>Corner</i> . 2. Lokasi penelitian yang digunakan berbeda dengan penulis.
15.	Merkusiwati dan Damayanthi (2018) “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Wajib Pajak Mengikuti <i>Tax Amnesty</i> di KPP Pratama Kota Denpasar”	Independen (X) : 1. Kesadaran wajib pajak (X ₁) 2. Pengetahuan wajib pajak (X ₂) 3. Pelayanan fiskus (X ₃) 4. Sanksi perpajakan (X ₄)	Semua variabel berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.	1. Penulis tidak menggunakan variabel sanksi perpajakan. 2. Lokasi penelitian yang digunakan berbeda dengan penulis. 3. Responden yang digunakan berbeda dengan penulis.

Lanjutan Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis/Judul	Variabel Yang Digunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
		Dependen (Y) : Kemauan wajib pajak		
16.	Zainuddin (2018) “Pengetahuan dan Pemahaman Aturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel <i>Intervening</i> ”	Independen (X) : 1. Pengetahuan dan Pemahaman Aturan Perpajakan (X ₁) 2. Kualitas Pelayanan (X ₃) 3. Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan (X ₃) Dependen (Y) : Kemauan Membayar Pajak <i>Intervening</i> (Z) : Kesadaran Membayar Pajak	Semua variabel berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.	1. Penulis tidak menggunakan variabel persepsi atas efektivitas sistem perpajakan. 2. Lokasi penelitian yang digunakan berbeda dengan penulis. 3. Responden yang digunakan berbeda dengan penulis.

Sumber : Penelitian terdahulu diolah oleh Penulis, 2019

B. Tinjauan Teoritis

1. Teori Perilaku Direncanakan (*Theory of Planned Behaviour*)

Teori perilaku direncanakan (*theory of planned behavior*) dikemukakan oleh Icek Azjen pada tahun 1991. Teori ini merupakan pengembangan lebih lanjut dari teori tindakan beralasan (*theory of reasoned action*) yang dikemukakan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein pada tahun 1980. Teori perilaku direncanakan menambahkan satu variabel yang belum ada di *theory of reasoned action* yaitu persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*).

Menurut Ajzen dalam Mahyarni (2013) menjelaskan bahwa perilaku seseorang tergantung pada keinginan berperilaku (*behavioral intention*) yang terdiri dari 3 (tiga) variabel, yaitu sikap (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*).

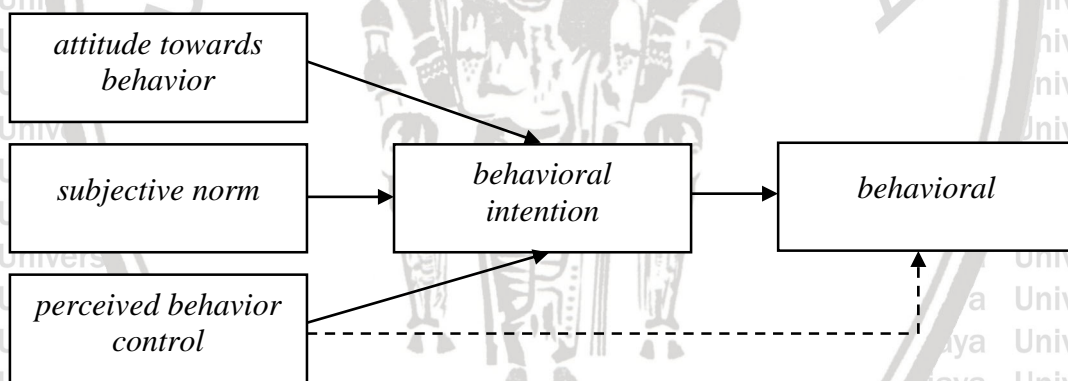
Mahyarni (2013) menjelaskan persepsi kontrol perilaku ditentukan oleh dua faktor yaitu *control beliefs* dan *perceived power*. *Control beliefs* adalah kepercayaan mengenai kemampuan dalam mengendalikan, sedangkan *perceived power* merupakan persepsi mengenai kekuasaan yang dimiliki untuk melakukan suatu perilaku. Tujuan *theory of planned behavior* yaitu untuk meramalkan dan memahami pengaruh-pengaruh motivasional terhadap perilaku yang bukan dibawah kendali atau kemauan individu sendiri (Mahyarni, 2013). *Theory of planned behavior* menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh 3 (tiga) macam kepercayaan-kepercayaan (Jogiyanto, 2007 : 65).

Ketiga kepercayaan tersebut, yaitu :

- a. *Behavioral beliefs* adalah kepercayaan-kepercayaan tentang kemungkinan terjadinya perilaku.

- b. *Normatif belief* adalah kepercayaan-kepercayaan tentang ekspektasi normatif dari orang lain dan motivasi untuk menyetujui ekspektasi tersebut.
- c. *Contorl belief* adalah kepercayaan-kepercayaan tentang keberadaan faktor-faktor yang memfasilitasi atau merintangki kinerja dari perilaku dan kekuatan persepsi dari faktor-faktor tersebut.

Hambatan yang mungkin timbul pada saat berperilaku dapat berasal dari dalam diri sendiri maupun dari lingkungan. Secara berurutan *behavioral beliefs* membentuk sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) positif atau negatif, *normatif belief* membentuk norma subjektif (*subjective norm*) dan *contorl belief* membentuk persepsi kontrol perilaku (*perceived behavior control*) (Jogiyanto, 2007 : 69). *Theory of planned behavior* dapat dijelaskan menggunakan gambar sebagai berikut :



Gambar 2.1 Teori Perilaku Direncanakan (*Theory of Planned Behavior*)

Sumber : Ajzen (1991) dalam Jogiyanto (2007 : 62), 2019

Keterangan :

- a. Sikap (*attitude*)

Ajzen (1991) menjelaskan keyakinan memegang peran utama dalam *theory of planned behavior*. Keyakinan ini dianggap mewakili landasan

kognitif dan afektif atas sikap, norma subjektif dan persepsi kontrol



perilaku. Sikap terhadap perilaku didasarkan pada keyakinan perilaku seseorang dan mengacu pada sejauh mana orang tersebut memiliki sifat yang disukai atau evaluasi yang tidak menguntungkan dari perilaku tersebut (Beck dan Ajzen, 1991). Sikap terhadap perilaku (*attitude towards behaviour*) adalah jumlah dari perasaan seseorang untuk menerima atau menolak suatu objek atau perilaku dan diukur dengan suatu prosedur yang menempatkan individu pada skala evaluasi dua kutub, misalnya baik atau buruk; setuju atau menolak; dan lainnya (Jogiyanto, 2007 : 36).

b. Norma Subjektif (*subjective norm*)

Keyakinan normatif (*normative beliefs*) adalah keyakinan tentang harapan normatif orang lain yang memotivasi seseorang untuk memenuhi harapan tersebut (Jogiyanto, 2007 : 65). Keyakinan normatif merupakan indikator yang kemudian membentuk norma subjektif (*subjective norm*). Norma subjektif adalah persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi minat untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku (Jogiyanto, 2007 : 70).

Norma subjektif merupakan fungsi dari harapan yang dipersepsikan individu, dimana satu atau lebih orang di sekitarnya seperti keluarga, teman dan lingkungan yang menyetujui perilaku tertentu dan memotivasi individu tersebut untuk mematuhi mereka (Ajzen dalam Jogiyanto, 2007 : 71).

c. Persepsi Kontrol Perilaku (*perceived behavioral control*)

Persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) menggambarkan tentang perasaan atau kemampuan diri individu dalam

melakukan suatu perilaku (Jogiyanto, 2007 : 71). *Theory of planned behavior* mengasumsikan persepsi kontrol perilaku mempunyai implikasi motivasional terhadap minat berperilaku. *Control belief* membentuk persepsi kontrol perilaku. Orang yang tidak percaya bahwa mereka memiliki sumbu daya atau kesempatan untuk melakukan perilaku, tentu tidak akan membentuk minat yang kuat untuk melakukan perilaku (Jogiyanto, 2007 : 72).

2. Definisi Pajak

a. Pengertian dan Fungsi Pajak

Menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2011 : 1) pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Waluyo (2011 : 2) pengertian pajak sebagai berikut :

“Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib pajak pembayarannya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

Ciri-ciri yang melekat pada definisi pajak menurut Resmi (2011 : 2)

yaitu:

- 1) Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- 2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

3) Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

4) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment*.

Fungsi pajak adalah kegunaan pajak yang memiliki suatu manfaat.

Fungsi pajak menurut Resmi (2014 : 3) terbagi menjadi dua macam yaitu

fungsi *budgetair* dan fungsi *regulerend* :

1) Fungsi *Budgetair*

Fungsi *Budgetair* adalah salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Upaya ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak, seperti Pajak Penghasilan (PPH), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PPB), dan lain-lain.

2) Fungsi *Regulerend*

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan. Berikut adalah contoh penerapan pajak sebagai fungsi pengatur :

- a) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah.
- b) Tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan.
- c) Tarif pajak ekspor sebesar 0%.
- d) Pajak penghasilan dikenakan atas penyerahan barang hasil industri.
- e) Pembebasan pajak penghasilan atas sisa hasil usaha koperasi.
- f) Pemberlakuan tax holiday.

b. Tarif Pajak

Menurut Mardiasmo (2009 : 9) terdapat 4 (empat) macam tarif pajak, yaitu :

1) Tarif sebanding/proporsional

Tarif berupa presentase yang tetap, terhadap berapapun jumlah yang dikenakan pajak sehingga besarnya pajak yang terutang proporsional terhadap besarnya nilai yang dikenai. Contoh : untuk penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) di dalam daerah pabean akan dikenakan PPN sebesar 10% (sepuluh persen).

2) **Tarif Tetap**

Tarif berupa jumlah yang tetap terhadap berapapun jumlah yang dikenakan pajak sehingga besarnya pajak yang terutang tetap. Contoh : besarnya tarif Bea Materai untuk cek dan bilyet giro dengan nilai nominal berapapun adalah Rp 1.000,00.

3) **Tarif Progresif**

Persentase tarif yang digunakan semakin besar bila jumlah yang dikenakan pajak semakin besar. Contoh : Pasal 17 Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPH).

4) **Tarif Degresif**

Persentase tarif yang digunakan semakin kecil bila jumlah yang dikenakan pajak semakin besar.

c. Asas Pemungutan Pajak

Menurut Smith dalam Waluyo (2011 : 13) asas pemungutan pajak adalah sebagai berikut :

1) *Equality*

Pemungutan pajak harus bersifat adil dan merata, yaitu pajak yang dikenakan kepada orang pribadi harus sebanding dengan kemampuan membayar pajak dan sesuai dengan manfaat yang diterima. Adil berarti bahwa setiap wajib pajak yang menyumbangkan uang untuk pengeluaran pemerintah sebanding dengan kepentingannya dan manfaat yang diminta.

2) *Certainly*

Penetapan pajak itu tidak ditentukan sewenang-wenang. Oleh karena itu, wajib pajak harus mengetahui secara jelas dan pasti besarnya pajak yang terutang, kapan harus dibayar, serta batas waktu pembayaran.

3) *Convenience*

Kapan wajib pajak itu harus membayar pajak sebaiknya sesuai dengan saat-saat yang tidak menyulitkan wajib pajak sebagai contoh pada saat wajib pajak memperoleh penghasilan. Sistem pemungutan ini disebut *Pay as You Earn*.

4) *Economy*

Secara ekonomi bahwa biaya pemungutan dan biaya pemenuhan kewajiban pajak bagi wajib pajak diharapkan seminimum mungkin, demikian pula beban yang ditanggung wajib pajak.

d. Sistem Pemungutan Pajak

Hukum pajak mengatur sistem pemungutan pajak yang dilakukan oleh fiskus. Menurut Mardiasmo (2011 : 7-8) sistem pemungutan pajak terbagi

menjadi *official assessment system*, *self assessment system*, dan *withholding system*.

1) *Official Assessment System*

Official assessment system adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

2) *Self Assessment System*

Self assessment system adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

3) *Withholding System*

Withholding system adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

3. Definisi Pajak Daerah

Menurut Suandy (2011 : 37) pajak daerah merupakan pajak yang wewenang pemungutannya ada pada Pemerintah Daerah yang pelaksanaannya dilakukan oleh dinas pendapatan daerah. Pajak pusat diatur dalam undang-undang dan hasilnya akan dimasukkan ke Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Siahaan (2013 : 10) pajak daerah merupakan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dengan peraturan daerah yang wewenang pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan di daerah. Dalam UU No. 28 Tahun 2009, pajak daerah terbagi menjadi 2 (dua) yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota yang terdiri dari 5 (lima) jenis pajak daerah provinsi dan 11 (sebelas) jenis pajak daerah kabupaten/kota :

a. Pajak daerah provinsi :

1) Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air;

- 2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air;
 - 3) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air;
 - 4) Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bersih, Tanah dan Air Permukaan;
 - 5) Pajak Rokok.
- b. Pajak daerah kabupaten/kota :
- 1) Pajak Hotel;
 - 2) Pajak Restoran;
 - 3) Pajak Hiburan;
 - 4) Pajak Reklame;
 - 5) Pajak Penerangan Jalan;
 - 6) Pajak Pengambilan dan Pengolahan Bahan Galian Golongan C;
 - 7) Pajak Parkir;
 - 8) Pajak Air Tanah ;
 - 9) Pajak Sarang Burung Walet;
 - 10) Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan dan Bea Perolehan Hak Atas Bumi dan Bangunan (BPHTB).

4. Definisi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) didasarkan pada Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 dan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001. Penerapan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada suatu daerah provinsi didasarkan pada peraturan daerah provinsi yang bersangkutan yang merupakan landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan pengenaan dan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di daerah provinsi yang bersangkutan serta keputusan gubernur yang mengatur tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebagai aturan pelaksanaan Peraturan Daerah tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada provinsi dimaksud.

Berlakunya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 sejak 1 Januari 2010 membuat pemerintah provinsi harus menyusun peraturan daerah yang baru

tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang akan diberlakukan pada suatu provinsi sebagai dasar hukum pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada provinsi tersebut. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 8 ayat 5, hasil penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebesar paling sedikit 10% (sepuluh persen), termasuk yang dibagihasilkan kepada kabupaten/kota, dialokasikan untuk pembangunan dan atau pemeliharaan jalan serta peningkatan mode dan sarana transportasi umum.

a. Objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Menurut Zuraida (2012 : 33-39) objek pajak kendaraan bermotor merupakan kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor adalah sebagai berikut :

- 1) Kendaraan bermotor beroda serta gandengannya yang dioperasikan disemua 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*).
- 2) Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua 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 peraturan daerah tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pengertian kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor dapat ditentukan meliputi kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor di daerah provinsi selama jangka waktu tertentu.

b. Bukan Objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tidak semua kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor dikenakan pajak. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Pasal 3 ayat 3, dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor yang kepemilikan dan penguasaan atasnya menjadi objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah :

- 1) Kereta Api;
- 2) Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan keamanan negara;
- 3) Kendaraan bermotor yang semata-mata dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh pembebasan pajak dari pemerintah;
- 4) Objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam peraturan daerah.

Beberapa alternatif objek pajak lainnya yang dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor yang dapat ditetapkan dalam peraturan daerah antara lain sebagaimana di bawah ini.

- 1) Kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh orang pribadi yang digunakan untuk keperluan pengolahan lahan pertanian rakyat.
- 2) Kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh BUMN yang digunakan untuk keperluan keselamatan.
- 3) Kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh pabrik atau milik importir yang semata-mata digunakan untuk pameran, untuk jual, dan tidak dipergunakan dalam lalu lintas bebas.
- 4) Kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh turis asing yang berada di Indonesia untuk jangka waktu 60 hari.
- 5) Kendaraan pemadam kebakaran.
- 6) Kendaraan bermotor yang disegel atau disita oleh negara.

c. Subjek Pajak, Wajib Pajak dan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Subjek pajak kendaraan bermotor 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 ini wajib pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut. Dasar pengenaan Pajak

Kendaraan Bermotor (PKB) dihitung dengan perkalian 2 (dua) unsur pokok yaitu:

1) Nilai Jual Kendaraan Bermotor ditentukan berdasarkan Harga Pasaran

Umum atas suatu Kendaraan Bermotor. Nilai Jual Kendaraan Bermotor

ditetapkan berdasarkan Harga Pasaran Umum pada minggu pertama

bulan Desember Tahun 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 pembuat 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.

Khusus untuk kendaraan bermotor yang digunakan di luar jalan umum,

termasuk alat-alat berat dan besar serta kendaraan di air, dasar pengenaan

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah Nilai Jual Kendaraan Bermotor.

Bobot tersebut dinyatakan dalam koefisien yang nilainya 1 (satu) atau lebih besar dari 1 (satu) dengan pengertian sebagai berikut :

- a) Koefisien sama dengan 1 (satu) berarti kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan oleh penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap masih dalam batas toleransi.
- b) Koefisien besar dari 1 (satu) berarti penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap melewati batas toleransi.

Bobot dihitung berdasarkan faktor-faktor berikut ini :

- a) Tekanan gandar yang dibedakan atas jumlah sumbu/as, 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.

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. Tarif pajak kendaraan bermotor :

- 1) Kepemilikan I : paling rendah 1% (satu persen) dan paling tinggi 2% (dua persen);
- 2) Kepemilikan II dan seterusnya dapat diterapkan tarif progresif paling rendah 2% (dua persen) dan paling tinggi 10% (sepuluh persen);
- 3) Angkutan umum pemerintah/ambulans dan lain-lain paling rendah 0,5% (setengah persen) dan paling tinggi 1% (satu persen);
- 4) Alat berat/besar paling rendah 0,2% (seperlima persen) dan paling tinggi 0,1%.

Pada pasal 22 ayat 4 disebutkan apabila pembayaran pajak dilakukan setelah tanggal jatuh tempo pembayaran sebagaimana dimaksud pada ayat

(1), dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% sebulan, untuk jangka waktu paling lama 15 bulan sejak diterbitkannya Surat Ketetapan

Kewajiban Pembayaran. Jadi apabila terjadi keterlambatan sebulan dalam pembayaran pajak, maka dendanya adalah sebesar 2% dari nilai PKB *plus* SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas). Namun, jika telatnya setahun maka besar denda yang dibayarkan adalah 2% dikali waktu maksimal sesuai dengan pasal 22 ayat 4, yaitu 15 bulan. Jadi keterlambatan setahun sama dengan $2\% \times 15$ alias 30% dari nilai PKB *plus* SWDKLLJ.

d. Saat Terutang Pajak, Masa Pajak dan Wilayah Pemungutan Pajak

Kendaraan Bermotor (PKB)

Pajak yang terutang adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang harus dibayar oleh wajib pajak pada suatu saat, dalam masa pajak, atau dalam tahun pajak menurut ketentuan peraturan daerah tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang ditetapkan oleh pemerintah daerah provinsi setempat. Saat pajak terutang dalam masa pajak terjadi pada saat pendaftaran kendaraan bermotor.

Pada Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pajak terutang dikenakan untuk masa pajak dua belas bulan berturut-turut terhitung mulai saat pendaftaran kendaraan bermotor. Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dilakukan bersamaan dengan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK). Pemungutan pajak tahun berikutnya dilakukan di kas daerah atau bank yang ditunjuk oleh kepala daerah. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dibayar sekaligus di muka, untuk masa pajak dua belas bulan ke depan. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang terutang dipungut di wilayah provinsi tempat kendaraan bermotor terdaftar. Hal ini terkait

dengan kewenangan pemerintah provinsi yang hanya terbatas atas kendaraan bermotor yang terdaftar dalam lingkup wilayah administrasinya.

5. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku dengan benar, sukarela dan bersungguh-sungguh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Susilawati dan Budiarta (2013) kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas. Efendy, dkk dalam Arnanto (2017) menjelaskan kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak atas seberapa mengerti dan memahami tanggung jawabnya sebagai wajib pajak yang diwujudkan dalam bentuk tindakan atas pemenuhan kewajiban perpajakannya tanpa ada paksaan. Tanggung jawab sebagai wajib pajak dapat diwujudkan dalam bentuk tindakan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa ada paksaan dan bersifat sukarela, karena peran masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan negara dituntut kesadaran warga negara untuk memenuhi kewajiban kenegaraan.

Nurmantu (2005 : 7) menjelaskan bahwa :

“Kesadaran wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Kesadaran wajib pajak tercermin dalam bentuk perilaku a) wajib pajak menyadari semua ketentuan dalam peraturan perpajakan, b) mengisi formulir pajak dengan lengkap, benar dan jelas, c) menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan d) membayar pajak terutang dengan benar untuk meningkatkan kinerja penerimaan pajak.”

Definisi kesadaran wajib pajak menurut Nasution (2003) merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku. Menurut Nurmantu (2003 : 98) untuk menunjang serta meningkatkan kesadaran wajib pajak perlu adanya motivasi, penerangan, penyuluhan, pendidikan sejak dini, serta langkah keteladanan kepada wajib pajak, selain itu perlu diimbangi juga oleh penerapan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan, sehingga dengan adanya hal tersebut dapat meningkatkan pengetahuan dan kesadaran wajib pajak tentang fungsi pajak sebagai alat pembangunan daerah. Menurut Wardani (2017) terdapat 3 (tiga) indikator dalam pengukuran variabel kesadaran wajib pajak, yaitu :

- a. Kesadaran adanya hak dan kewajiban pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak.
- b. Kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan daerah.
- c. Memiliki dorongan dari dalam diri untuk membayar pajak secara sukarela.

Variabel kesadaran wajib pajak dalam penelitian ini dapat diaplikasikan kedalam *theory of planned behavior*. Penelitian yang dilakukan oleh Arnanto (2017) menjelaskan kesadaran wajib pajak berkaitan dengan sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), sikap terhadap perilaku tersebut dipengaruhi oleh *behavioral belief*. *Behavioral belief* adalah kepercayaan-kepercayaan tentang kemungkinan terjadinya perilaku (Jogiyanto, 2007 : 65).

Wajib pajak yang sadar akan pentingnya membayar pajak, akan memiliki kepercayaan atau keyakinan bahwa hasil dari membayar pajak akan digunakan

untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara dan pemerataan pembangunan di daerah-daerah tertinggal. Penelitian yang dilakukan Zainuddin (2018) juga menjelaskan kesadaran membayar pajak dalam *theory of planned behavior* berkaitan dengan kepercayaan berperilaku (*behavioral belief*). Hal ini dikarenakan sebelum melakukan sesuatu individu harus memiliki keyakinan akan hasil yang diperoleh dari perilakunya tersebut, sehingga individu tersebut dapat memutuskan untuk melakukan atau tidak suatu perilaku. Wajib pajak yang sadar dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.

6. Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman diartikan sebagai proses, perbuatan atau cara memahami sesuatu. Pemahaman merupakan suatu proses dari berjalannya pengetahuan seseorang (Syahril, 2013). Arikunto (2009 : 118) menjelaskan pemahaman (*comperhension*) merupakan bagaimana seseorang mempertahankan, membedakan, menduga (*estimates*), menerangkan, memperluas, menyimpulkan, menggeneralisasikan, memberikan contoh, menuliskan kembali, dan memperkirakan. Menurut Simanjuntak dan Mukhlis (2012 : 90) pada dasarnya kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai aturan perpajakan yang berlaku. Pemahaman peraturan perpajakan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan peraturan perpajakan yang ditetapkan oleh Dirjen Pajak yang dimengerti wajib pajak dan dapat melaksanakan apa yang telah dipahaminya sesuai dengan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP). Hardiningsih (2011) menjelaskan pemahaman wajib pajak terhadap

peraturan perpajakan merupakan cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada, wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat.

Rahayu (2010 : 141) menjelaskan terdapat 2 (dua) dimensi wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan, yaitu a) pemahaman mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), dan b) pemahaman mengenai sistem perpajakan di Indonesia.

Variabel pemahaman wajib pajak dalam penelitian ini dapat diaplikasikan kedalam *theory of planned behavior*. Penelitian yang dilakukan oleh Arnanto (2017) menjelaskan pemahaman wajib pajak berkaitan dengan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*), persepsi kontrol perilaku tersebut terbentuk oleh *control belief*. *Control beliefs* adalah kepercayaan-kepercayaan tentang keberadaan faktor-faktor yang memfasilitasi atau merintangi kinerja dari perilaku dan kekuatan persepsi dari faktor-faktor tersebut (Jogiyanto, 2007 : 65). Hal ini dipengaruhi oleh motivasi wajib pajak agar tidak mendapatkan sanksi sehingga wajib pajak terdorong untuk mencari tahu tentang pemahaman peraturan perpajakan. Penelitian yang dilakukan Zainuddin (2018) juga menjelaskan pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan berkaitan dengan (*perceived behavioral control*). Semakin tinggi pemahaman yang dimiliki wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Namun, jika wajib pajak tidak memiliki pemahaman mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat.

7. Pengetahuan Perpajakan

a. Definisi Pengetahuan

Menurut Notoatmodjo (2007 : 143) pengetahuan merupakan hasil dari tahu dan setelah orang melakukan penginderaan terhadap objek tertentu.

Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia. Yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar manusia diperoleh melalui mata dan telinga.

Menurut Meliono (2007 : 33) ada beberapa faktor yang mempengaruhi pengetahuan seseorang, diantaranya :

1) Pendidikan

Pendidikan adalah suatu usaha untuk mengembangkan kepribadian dan kemampuan di dalam dan di luar sekolah yang berlangsung seumur hidup. Pendidikan mempengaruhi proses belajar seseorang, semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mudah orang tersebut untuk memperoleh informasi. Dengan pendidikan yang tinggi maka seseorang akan cenderung mudah untuk mendapatkan informasi, baik dari orang lain maupun media massa. Namun dalam hal ini perlu ditekankan bahwa seseorang yang berpendidikan rendah tidak berarti mutlak berpengetahuan rendah pula. Peningkatan pengetahuan tidak mutlak diperoleh di pendidikan formal, akan tetapi juga dapat diperoleh di pendidikan non-formal.

2) Informasi/Media Massa

Informasi yang diperoleh baik dari pendidikan formal maupun non-formal dapat memberikan pengaruh jangka pendek (*immendiate impact*), sehingga menghasilkan perubahan atau peningkatan pengetahuan. Dengan majunya teknologi dan tersedianya media massa yang dapat mempengaruhi pengetahuan masyarakat. Sebagai sarana komunikasi, seperti televisi, radio, surat kabar, majalah, dan lain-lain mempunyai pengaruh besar terhadap pembentukan opini dan kepercayaan seseorang. Dalam penyampaian informasi sebagai tugas pokoknya, media massa membawa pesan-pesan yang berisi sugesti yang dapat mengarahkan opini seseorang. Adanya informasi baru mengenai sesuatu hal memberikan landasan kognitif baru bagi terbentuknya pengetahuan terhadap hal tersebut.

3) Sosial Budaya dan Ekonomi

Kebiasaan dan tradisi yang dilakukan seseorang tanpa melalui penalaran apakah yang dilakukan baik atau buruk menambah pengetahuan seseorang walaupun orang tersebut tidak melakukan. Status ekonomi seseorang juga akan menentukan tersedianya suatu fasilitas yang diperlukan untuk kegiatan tertentu, sehingga status sosial ekonomi seseorang akan mempengaruhi pengetahuan.

4) Lingkungan

Lingkungan adalah segala sesuatu yang ada di sekitar individu, baik lingkungan fisik, biologis, maupun sosial. Lingkungan berpengaruh

terhadap proses masuknya pengetahuan kedalam individu yang berada di dalam lingkungan tersebut. Hal ini terjadi karena interaksi yang timbul, baik ataupun tidak yang akan direspon sebagai pengetahuan bagi setiap individu di dalam suatu lingkungan.

5) Pengalaman

Pengalaman sebagai sumber pengetahuan merupakan suatu cara untuk memperoleh kebenaran pengetahuan dengan cara mengulang kembali pengetahuan yang diperoleh dalam memecahkan masalah yang dihadapi di masa lalu. Pengalaman belajar dalam bekerja yang dikembangkan memberikan pengetahuan dan keterampilan profesional serta pengalaman belajar saat bekerja, dan dapat mengembangkan kemampuan mengambil keputusan yang merupakan manifestasi dari keterpaduan menalar secara ilmiah dan etik yang bertolak dari masalah nyata dalam bidang kerjanya.

6) Usia

Usia mempengaruhi terhadap daya tangkap dan pola pikir seseorang dalam memperoleh pengetahuan. Dengan semakin bertambahnya usia maka semakin berkembang daya tangkap dan pola pikir sehingga pengetahuan yang didapat menjadi lebih baik.

b. Pengetahuan Perpajakan

Menurut Carolina (2009 : 7) pengetahuan perpajakan merupakan informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan menempuh arah atau strategi tertentu

sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak (Andriani dalam Suhendri, 2015). Menurut Ihsan (2013) pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman wajib pajak mengenai hukum, undang-undang dan tata cara perpajakan yang benar. Menurut Wardani (2017) terdapat 4 (empat) indikator dalam pengukuran variabel pengetahuan perpajakan, yaitu 1) pengetahuan tentang fungsi pajak, 2) pengetahuan tentang ketentuan prosedur pembayaran pajak, 3) pengetahuan tentang sanksi pajak, dan 4) pengetahuan tentang lokasi pembayaran pajak.

Variabel pengetahuan perpajakan dalam penelitian ini dapat diaplikasikan kedalam *theory of planned behavior*. Penelitian yang dilakukan oleh Arnanto (2017) menjelaskan pengetahuan wajib pajak berkaitan dengan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*), persepsi kontrol perilaku tersebut terbentuk oleh *control belief*. *Control beliefs* adalah kepercayaan-kepercayaan tentang keberadaan faktor-faktor yang memfasilitasi atau merintangi kinerja dari perilaku dan kekuatan persepsi dari faktor-faktor tersebut (Jogiyanto, 2007 : 65). Hal ini dipengaruhi oleh motivasi wajib pajak agar tidak mendapatkan sanksi sehingga wajib pajak terdorong untuk mencari tahu tentang pengetahuan peraturan perpajakan. Penelitian yang dilakukan Zainuddin (2018) juga

menjelaskan pengetahuan mengenai peraturan perpajakan berkaitan dengan (*perceived behavioral control*). Semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Namun, jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat.

8. Etika Wajib Pajak

Menurut bahasa (etimologi) istilah etika berasal dari bahasa Yunani yaitu *ethos* yang berarti adat-istiadat (kebiasaan), perasaan batin, kecenderungan hati untuk melakukan perbuatan. Etika juga didefinisikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang segala sesuatu kebaikan dalam hidup manusia, mengenai gerak-gerik pikiran dan rasa yang dapat merupakan pertimbangan perasaan sampai mengenai tujuannya yang dapat merupakan perbuatan. Menurut Yosephus dalam Kautsar (2017) etika wajib pajak merupakan keyakinan yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai kewajiban moral yang mengharuskan wajib pajak berbuat jujur dalam hal perpajakan yang berhubungan dengan perilakunya dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Definisi etika dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia Badudu dan Zain (2001 : 400) merupakan ilmu tentang apa yang baik dan apa yang tidak, sesuai dengan ukuran moral atau akhlak yang dianut oleh masyarakat luas, ukuran nilai mengenai yang salah dan yang benar sesuai dengan anggapan umum (anutan) masyarakat. Sedangkan menurut Taylor dalam Goetsch dan Davis (2002 : 75) etika didefinisikan sebagai penyelidikan tentang sifat dan latar belakang moral, dimana moralitas

diartikan sebagai penelitian, standar, dan kaidah perilaku, sehingga etika merupakan studi tentang moralitas, moralitas berkenaan dengan nilai-nilai yang dianut dan dikembangkan oleh masyarakat pada umumnya dan oleh individu di dalam masyarakat.

Menurut Wenzel (2005) etika wajib pajak merupakan keyakinan atau kepercayaan wajib pajak bahwa terdapat *imperatif* moral yang mengharuskan wajib pajak untuk berbuat jujur dalam urusan perpajakan yang berhubungan dengan perilakunya dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Etika dalam hal perpajakan diadopsi dari definisi sikap yang dikemukakan Allport dalam Setiadi (2003 : 216-217) yang mengidentifikasi 3 (tiga) komponen yang membentuk sikap sehingga timbul etika positif ataupun negatif yang mencerminkan hasil evaluasi terhadap suatu objek. Tiga komponen tersebut yaitu :

- a. Komponen kognitif adalah komponen yang menekankan pada aspek kepercayaan seseorang terhadap suatu objek.
- b. Komponen afektif adalah komponen yang menekankan pada aspek pengevaluasian seseorang terhadap suatu objek.
- c. Komponen konatif adalah komponen yang menekankan pada aspek maksud dan tujuan seseorang terhadap suatu objek.

Dari tiga komponen tersebut, evaluasi merupakan pusat dari telaah sikap karena proses evaluasi suatu objek adalah ringkasan dari kecenderungan seseorang untuk menyenangkan dan atau tidak menyenangkan suatu objek tertentu.

Selain Setiadi, Engel dalam Hurriyati (2005 : 86) juga menyebutkan terdapat 3

(tiga) komponen yang membentuk sikap yang mampu menimbulkan etika positif ataupun negatif, yaitu :

- a. Komponen kognitif adalah komponen kepercayaan yang didasari oleh pengetahuan, persepsi dan pengalaman seseorang mengenai suatu objek (kepercayaan).
- b. Komponen afektif adalah emosi-emosi yang ada pada diri seseorang dalam kaitannya dengan suatu objek (perasaan).
- c. Komponen konatif adalah kesiapan untuk berperilaku tertentu yang didasari oleh suatu sikap tertentu atau maksud untuk memenuhi kewajiban (kecenderungan bertindak).

Falah (2006) menjelaskan etika menekankan pada prinsip moral dan perbuatan yang menjadi landasan bertindak seseorang sehingga apa yang dilakukannya dipandang oleh masyarakat sebagai perbuatan terpuji dan meningkatkan martabat serta kerormatan seseorang. Bertens dalam Muliartini (2019) menjelaskan etika merupakan penilaian apakah suatu perilaku sudah benar atau sesuai dengan yang seharusnya dilakukan seperti tindakan mengambil resiko untuk menentukan keputusan yang akan dibuatnya. Dalam penelitiannya Gibson dan Donnelly dalam Muliartini (2019) menjelaskan bahwa kecenderungan mengambil resiko merupakan suatu aspek yang mempengaruhi pengambilan keputusan. Seseorang dalam pengambil keputusan yang cenderung enggan mengambil resiko akan menentukan sasaran yang berbeda, mengevaluasikan alternatif secara berbeda dan menyeleksi alternatif yang berbeda dari apa yang akan dilakukan untuk pengambil keputusan lain dalam

situasi yang serupa (Jones dan Kavanagh, 1996). Individu yang enggan mengambil risiko akan berusaha melakukan pilihan yang kadar risiko atau ketidakpastiannya rendah, atau kadar kepastian tentang hasilnya tinggi (Drakulevski dan Taneva, 2015). Suatu keputusan dapat dikatakan etis apabila keputusan tersebut merupakan keputusan yang baik secara legal maupun moral dapat diterima oleh masyarakat luas (Trevino, 1986).

Pengambilan keputusan dalam suatu tindakan merupakan pilihan yang sebaiknya diambil bukan dari sebuah proses pemilihan secara acak, melainkan keputusan harus berdasarkan penalaran yang tepat yang memperhatikan prinsip-prinsip moral yang relevan di dalam proses penalaran etis (Wisesa, 2011). Dalam menjelaskan pengambilan keputusan etis, Kohlberg tidak berbicara tentang prinsip moral tertentu, tidak berbicara tentang apa yang benar dan tidak secara moral, melainkan meneliti kompetensi untuk memberikan penalaran etis (Wisesa, 2011). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Arbuthnot dan Faust (1980) menjelaskan mereka tidak mengatakan apakah tindakan seorang nenek mencuri susu demi cucunya yang kelaparan merupakan suatu tindakan etis ataupun tidak etis, melainkan apakah tindakan mencuri susu itu disetujui ataupun tidak disetujui dibenarkan secara memadai. Di dalam tipologi yang dikembangkan oleh Kohlberg, terdapat 3 (tiga) tingkat dasar penalaran berbeda terhadap isu moral, yang masing-masing dinamai tingkat *pre-conventional*, *conventional* dan *post-conventional*. Setiap tingkatan tersebut masing-masing memiliki 2 (dua) tahap yang menjadikan seluruhnya ada 6 (enam) tahap penalaran. Semua tingkat dan tahap ini dapat dipandang sebagai

pemikiran moral sendiri, pandangan yang berbeda mengenai dunia sosio-moral (Crain, 1985).

a. *Pre-conventional*

Pada tingkat *pre-conventional*, yang meliputi tahap pertama dan kedua, seorang individu memahami pengertian benar dan salah berdasarkan konsekuensi yang diterimanya seperti hukuman, hadiah atau pemenuhan kebutuhan pribadi. Secara sederhana, tahap pertama digambarkan sebagai orientasi terhadap kepatuhan dan hukuman. Pada tahap pertama, seseorang mengasosiasikan penilaian baik dan buruk dengan konsekuensi fisik dari suatu tindakan. Ketika seseorang menerima hukuman atas tindakannya, maka ia akan memahami bahwa tindakannya itu salah. Dibandingkan dengan modus penalaran tahap pertama, tahap kedua merepresentasikan penalaran yang menilai apa yang baik itu dalam rangka pemenuhan kepentingan pribadi seseorang. Seseorang mulai dapat memahami bahwa orang lain memiliki kebutuhan individualnya sendiri dan bahwa organisasi sosial dibangun atas dasar pertukaran seimbang antara kepentingan satu orang dengan kepentingan orang lain. Baik penalaran pada tahap pertama dan kedua ini bersifat egosentrik.

b. *Conventional*

Pada tingkat *conventional*, yaitu tahap ketiga dan keempat, individu memahami benar atau tidak secara moral sebagai kesesuaian keputusan yang diambil dengan harapan orang lain atas dirinya, baik dalam konteks relasi interpersonal (tahap ketiga) dan pelaksanaan peran individu di dalam

sistem sosial yang lebih luas dan abstrak (tahap keempat). Pada tahap ketiga, keputusan yang baik adalah keputusan yang mengakomodasi harapan orang lain, melakukan apa yang "baik" di mata orang lain, apa yang disetujui oleh orang lain, berperilaku sesuai dengan permintaan seseorang atau bersikap loyal dan dapat dipercaya kepada kelompok dekat. Perspektif sosial individu pada tahap ini menunjukkan kesadaran akan harapan dan kesepakatan mutual, perasaan atau cara pandang orang lain dan bahwa kepentingan kelompok sosial lebih besar daripada kepentingan diri sendiri. Pada tahap keempat, apa yang benar adalah melaksanakan kewajiban yang ada di dalam kehidupan bermasyarakat dengan tujuan mempertahankan kelompok sosial sebagai satu kesatuan. Mereka yang ada ditahap keempat memahami bahwa tanpa ada standar hukum yang sama, kehidupan manusia akan kacau balau, di mana ia sudah dapat menempatkan dirinya sebagai bagian dari masyarakat yang lebih luas. Hukum dipandang sebagai jaminan atas interaksi interpersonal, kenyamanan dan hak-hak personal.

c. *Post-conventional*

Pada tingkat penalaran moral *post-conventional*, yaitu tahap kelima dan keenam, individu bergerak ke pemahaman moral yang lebih dalam lagi dan lebih universal. Pada tahap kelima, seseorang menyadari bahwa ada aturan relatif dan adanya hak, serta nilai yang non-relatif (absolut). Aturan relatif ada dalam konteks kelompok masyarakat tertentu dan harus dijunjung karena merupakan dasar kontrak sosial. Di sisi lain, hak dan nilai non-relatif, seperti hak untuk hidup dan hak atas kebebasan, harus dijunjung terlepas

dari opini publik atau kehendak mayoritas. Pada tahap keenam, seseorang mulai beralih keprinsip moral universal yang diikuti bukan karena disetujui secara komunal di dalam kontrak sosial, tetapi karena berasal dari kesamaan hak asasi manusia dan rasa hormat terhadap kemanusiaan dan martabat individu. Faktor kritis dalam menentukan apa yang secara etis benar adalah prinsip moral yang universal, konsisten, komprehensif dan logis yang ada di dalam hati nurani yang bukan berdasar pada rasa takut dan rasa bersalah.

Hal ini terkait dengan penilaian otonom di mana seseorang harus menentukan apakah suatu tindakan sejalan dengan apa yang dipercaya berlaku secara universal.

Dalam menjelaskan etis tidaknya suatu tindakan, teori perkembangan moral kognitif melihat bahwa tindakan yang sama yang dilakukan seseorang dapat dilatari oleh kesadaran moral yang berbeda (Wisesa, 2011). Kesadaran moral yang berbeda diantaranya seperti perilaku patuh yang dimiliki wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dapat disebabkan oleh rasa takut akan sanksi denda yang dikenakan, pemahaman yang dimiliki wajib pajak kendaraan bermotor tentang pajak yang digunakan sebagai pembiayaan pembangunan daerah, serta kesadaran yang dimiliki wajib pajak kendaraan bermotor akan tanggung jawabnya sebagai wajib pajak, dll. Analisa perilaku individu di dalam pengambilan keputusan etis tidak dapat dilakukan hanya dengan melihat perilaku yang ditunjukkan, melainkan dilihat juga dari prinsip moral yang dipegang seseorang yang menjadi latar belakang perilaku tersebut.

9. Kualitas Pelayanan

Menurut *the American Society of Quality Control* dikutip oleh Lupiyoadi (2001 : 144) kualitas merupakan keseluruhan karakteristik dari suatu produk atau jasa menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan yang bersifat laten. Pengertian pelayanan menurut Kotler (2002 : 83) merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Definisi umum kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2007 : 50) merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Pada prinsipnya kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi masyarakat atas layanan nyata yang mereka terima (*preserved service*) dengan layanan yang sesungguhnya diinginkan atau diharapkan (*expected service*).

Menurut Kotler (2009 : 143) kualitas pelayanan merupakan totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Menurut Wulandari, dkk (2017) kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus.

Menurut Kotler (2005 : 15) ada 5 (lima) dimensi yang perlu diperhatikan ketika orang lain melakukan penilaian terhadap pelayanan, yaitu :

- a. *Tangible* (Bukti Fisik), meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi.

- b. *Emphaty* (Empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap), keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- d. *Reliability* (Keandalan), kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan.
- e. *Assurance* (Jaminan), mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff (bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan).

Kualitas pelayanan fiskus adalah tingkat baik buruknya sikap aparat pajak dalam melayani atau membantu segala keperluan orang lain yang diharapkan dapat memenuhi harapan pelanggan yang dalam hal ini yaitu wajib pajak (Isyafir, 2015). Menurut Caro dan Gracia dalam Aryobimo (2012) persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus diukur dengan indikator sebagai berikut :

- a. Kualitas interaksi, yaitu bagaimana cara fiskus mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas dengan pelayanannya.
- b. Kualitas lingkungan, yaitu bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak.
- c. Hasil kualitas pelayanan, yaitu pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini dapat diaplikasikan kedalam *theory of planned behavior*. Penelitian yang dilakukan oleh Arnanto (2017) menjelaskan kualitas pelayanan berkaitan dengan norma subjektif (*subjective norm*), norma subjektif tersebut terbentuk oleh *normative belief*.

Normative belief adalah kepercayaan-kepercayaan tentang ekspektasi normatif dari orang lain dan motivasi untuk menyetujui ekspektasi tersebut (Jogiyanto, 2007 : 65). Hal ini dipengaruhi oleh dorongan atau motivasi yang diberikan dari

kualitas pelayanan petugas SAMSAT yang mempengaruhi perilaku wajib pajak tersebut. Kualitas pelayanan yang baik, aman dan cepat akan mendorong wajib pajak termotivasi dan mendapat dorongan agar patuh dalam membayarkan pajaknya. Penelitian yang dilakukan Zainuddin (2018) juga menjelaskan baiknya pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak berkaitan dengan kepercayaan normatif (*normative belief*). Dengan diberikannya pelayanan yang baik akan mempengaruhi dan memotivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak, karena wajib pajak akan merasa puas dan dimudahkan serta terbantu dalam menyelesaikan kewajibannya.

10. Kepatuhan Wajib Pajak

Nurmantu (2003 : 148) menjelaskan kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kondisi sistem perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak (Rahayu, 2010 : 140). Menurut Ilhamsyah, dkk (2016) kepatuhan wajib pajak yaitu wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang perpajakan yang berlaku. Menurut Nurmantu (2003 : 151) kepatuhan wajib pajak sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi sebagai berikut :

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan,
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas,
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar,
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Nurmatu dalam Devano dan Rahayu (2006 : 110) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan wajib pajak untuk memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya.

Nurmantu (2003 : 148) menjelaskan terdapat 2 (dua) kepatuhan perpajakan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

- a. Kepatuhan formal adalah keadaan wajib pajak memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Dalam hal ini kepatuhan formal meliputi :
 - 1) Wajib pajak membayar pajak dengan tepat waktu.
 - 2) Wajib pajak membayar sesuai dengan nominal yang ditetapkan.
 - 3) Wajib pajak tidak memiliki tanggungan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
- b. Kepatuhan material adalah keadaan wajib pajak secara *substantive* atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Dalam hal ini kepatuhan material meliputi :
 - 1) Wajib pajak bersedia untuk memberikan informasi tentang pajak apabila petugas membutuhkan.

2) Wajib pajak bersikap baik (kooperatif) terhadap petugas dalam proses administrasi perpajakan.

3) Wajib pajak memiliki keyakinan bahwa pelaksanaan kewajiban perpajakan merupakan tindakan sebagai warga negara yang baik

Kepatuhan pajak diartikan kondisi ideal wajib pajak yang memenuhi peraturan perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara akurat dan

jujur. Dari kondisi ideal tersebut, kepatuhan pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakan

dan melaksanakan hak perpajakannya dalam bentuk kepatuhan formal dan kepatuhan material (Harinurdi, 2009). Menurut Wardani (2017) terdapat 6

(enam) indikator dalam pengukuran variabel kepatuhan wajib pajak, yaitu

1) wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan

yang berlaku, 2) wajib pajak tidak memiliki tunggakan pajak, 3) wajib pajak

membayarkan pajaknya dengan tepat pada waktunya, 4) wajib pajak

memenuhi persyaratan dalam membayar pajaknya, 5) wajib pajak

mengetahui jatuh tempo pembayaran pajak, dan 6) wajib pajak tidak pernah

melanggar ketentuan peraturan perpajakan.

11. Kemauan Membayar Pajak

Norman D. Nowak dalam Zain (2007 : 31) menjelaskan peningkatan

penerimaan pajak akibat verifikasi aparat perpajakan, aktivitas para ahli hukum,

para akuntan serta teknisi lainnya dan keputusan peradilan perpajakan, hanya

sebesar 3% sampai 5% dari total penerimaan, sedangkan sisanya sebesar 95%

adalah hasil dari pengembangan iklim perpajakan. Menurut Zain (2007 : 31)

faktor dominan yang berpengaruh terhadap pengembangan iklim perpajakan adalah cara pandang wajib pajak yang mempengaruhi kemauan wajib pajak untuk membayar pajak sesuai peraturan yang berlaku. Kemauan membayar pajak menurut Zain (2007 : 30) yaitu sampai sejauh mana wajib pajak akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan dalam membayar pajak atau seberapa besar keinginan wajib pajak untuk membayar pajak yang terutang. Selain itu menurut Randle dalam Widiastari (2017) menjelaskan “*Willingness to pay tax is called tax moral. Tax morale is the attitude of individuals toward paying taxes, their personal belief, norms and intrinsic motivation*”. Dari penjelasan tersebut kemauan membayar pajak diartikan sebagai sikap seseorang terhadap pembayaran pajak, keyakinan pribadi, norma dan motivasi. Kemauan membayar pajak adalah sikap wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya, sampai sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi peraturan perpajakan dalam membayar pajaknya.

Kemauan membayar pajak dikembangkan melalui dua sub-konsep, yaitu konsep kemauan untuk membayar dan konsep pajak. Konsep kemauan membayar adalah suatu nilai untuk seseorang rela membayar, mengorbankan atau menukar sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa (Zainuddin, 2018).

Selanjutnya yaitu konsep pajak, konsep pajak menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2011 : 1) pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Kemauan membayar pajak

dapat diartikan sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung (Rantung dan Adi, 2009). Kemauan membayar pajak dalam *theory of Planned Behavior* dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh minat (*intention*) terhadap perilaku (*behavior*) (Rohmawati, 2019). Menurut Nugroho (2016) terdapat 3 (tiga) indikator dalam pengukuran variabel kemauan membayar pajak, yaitu a) informasi mengenai cara, tempat dan batas waktu membayar pajak, b) melakukan konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak, c) mengalokasi dana penghasilan untuk membayar pajak.

C. Pengaruh Antar Variabel

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X₁) Terhadap Kemauan

Membayar Pajak (Z)

Kesadaran wajib pajak adalah sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku (Nasution, 2003). Kesadaran akan pentingnya perpajakan timbul dengan sendirinya di dalam diri wajib pajak itu sendiri, tanpa adanya paksaan dari pihak luar. Salah satu hal yang dapat menentukan dalam keberhasilan pemungutan pajak yaitu kemauan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Keinginan pemerintah untuk meningkatkan jumlah wajib pajak dengan tujuan akhir untuk meningkatkan penerimaan negara,

bukanlah pekerjaan yang mudah. Kesadaran wajib pajak diperlukan untuk meningkatkan kemauan membayar pajak.

Irianto (2005) menjelaskan terdapat 3 (tiga) bentuk kesadaran terkait pembayaran pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terlambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2016) kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini dikarenakan semakin tinggi kesadaran membayar pajak yang dimiliki wajib pajak, maka kemauan membayar pajak akan semakin meningkat, begitupula sebaliknya jika semakin rendah kesadaran yang dimiliki wajib pajak, maka kemauan membayar pajak akan semakin menurun. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Setyonugroho (2012) kesadaran membayar pajak tidak

berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak merasa pajak yang dibayarkan relatif besar akan tetapi manfaat yang dirasakan tidak sebanding.

2. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak (X_2) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Z)

Pemahaman diartikan sebagai proses, perbuatan atau cara memahami sesuatu. Menurut Syahril (2013) pemahaman merupakan suatu proses dari berjalannya pengetahuan seseorang. Pemahaman akan sesuatu mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan. Pemahaman peraturan perpajakan adalah proses wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan tersebut untuk membayar pajak daerah khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Mahaputri dan Noviari, 2016). Wajib pajak wajib memahami peraturan perpajakan yang sudah ada, guna mempermudah melakukan kewajibannya. Wajib pajak yang tidak dapat memahami peraturan perpajakan secara jelas maka akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak taat atas kewajibannya. Semakin wajib pajak paham terhadap peraturan perpajakan maka akan berdampak positif terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak, karena wajib pajak semakin paham atas sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajibannya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitriana (2013) menunjukkan pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini dikarenakan pemahaman yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu hal, akan mendorong orang tersebut untuk melakukan suatu tindakan. Akan tetapi

berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Munawaroh, dkk (2014) pemahaman akan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak bisa saja memiliki pengetahuan tentang peraturan perpajakan, akan tetapi belum tentu wajib pajak paham betul tentang peraturan perpajakan tersebut, rumitnya peraturan perpajakan membuat wajib pajak kurang paham tentang peraturan perpajakan.

3. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X₃) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Z)

Pengetahuan perpajakan adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Carolina, 2009 : 7). Pengetahuan akan peraturan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak dapat dipelajari melalui pendidikan formal maupun non-formal yang akan berdampak positif terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak dituntut untuk melakukan sistem menghitung, memperhitungkan, membayarkan dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. Dengan adanya sistem ini diharapkan wajib pajak mengetahui akan fungsi dari pajak itu sendiri.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Merkusiwati dan Damayanthi (2018) menunjukkan pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak. Hal ini menunjukkan semakin tinggi wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan maka kemauan wajib pajak untuk membayar pajaknya

akan meningkat. Akan tetapi berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih (2011) pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini dikarenakan masih kurangnya pengajaran, pelatihan dan pengetahuan tentang peraturan perpajakan yang diperoleh wajib pajak.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_5) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Z)

Kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler, 2009 : 143). Petugas pajak yang bertanggung jawab dan mendayagunakan Sumber Daya Manusia (SDM) sangat dibutuhkan guna meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayarkannya. Wajib pajak akan memiliki kemauan untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak tersebut memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik, petugas pajak harus mempunyai pengetahuan dan pengalaman dibidang perpajakan serta memiliki perilaku yang baik dalam melayani wajib pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Zainuddin (2018) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkatnya kemauan wajib dalam pajak membayarkannya. Secara umum kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak semakin baik yang

ditunjukkan dalam hal pengadaan fasilitas dan pelayanan dari petugas pajak yang dapat menunjang kenyamanan wajib pajak, penampilan gedung yang rapih serta pelayanan yang lebih cepat yang dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga berdampak terhadap kemauan wajib pajak membayar pajaknya. Akan tetapi berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lovihan (2014) kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Semakin baik pelayanan yang diberikan fiskus maka wajib pajak akan memiliki sikap positif terhadap proses perpajakan, namun bila pelayanan fiskus yang diberikan tidak baik hal tersebut akan membuat wajib pajak enggan untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X_1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Tingkat kesadaran yang dimiliki wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya, semakin tinggi tingkat kesadaran yang dimiliki wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Kesadaran wajib pajak adalah perilaku wajib pajak yang memiliki kemauan untuk membayar pajak tanpa adanya paksaan. Kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor penting dalam sistem perpajakan modern (Harahap, 2004 : 43). Penilaian positif yang dilakukan wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan wajib pajak untuk mematuhi kewajibannya dalam membayar pajaknya (Ummah dalam Wardani, 2017).

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Kesadaran wajib pajak seringkali menjadi kendala dalam masalah penerimaan pajak dari wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wardani (2017) menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Akan tetapi berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugroho, dkk (2016) kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan adanya pemenuhan kebutuhan hidup yang tinggi oleh wajib pajak. Pemenuhan kebutuhan hidup ini akan mengurangi kesadaran wajib pajak dalam membayarkan pajaknya.

6. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak (X_2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Menurut Noormala dalam Mahaputri (2016) pemahaman dapat menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak khususnya pemahaman dasar tentang perpajakan. Wajib pajak yang memahami akan fungsi pajak sebagai pembiayaan negara membuat wajib pajak tersebut memiliki perilaku patuh dalam membayarkan pajaknya, karena mereka merasa tidak ada kerugian dalam pemungutan pajak yang dilakukan pemerintah dan tidak adanya paksaan dari pihak manapun. Namun, pemahaman terhadap perpajakan seringkali diartikan salah oleh wajib pajak, karena wajib pajak merasa terbebani dengan adanya pengeluaran tambahan dalam hal membayar pajak. Jika masyarakat memiliki pandangan seperti ini, maka tingkat kepatuhan

yang dimiliki wajib pajak akan rendah dan mengakibatkan adanya tunggakan dalam penerimaan pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Syahril (2013) menunjukkan pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Artinya, dengan tingkat pemahaman yang baik wajib pajak dapat menjalankan kewajiban perpajakannya dengan baik. Wajib pajak diharuskan menguasai peraturan perpajakan serta menjalankan kewajiban perpajakannya agar terhindar dari sanksi yang berlaku. Hal ini menjelaskan meningkatnya pemahaman tentang informasi perpajakan dan peraturan perpajakan, akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajiban perpajakannya. Akan tetapi berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Faiza (2017) pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan buruknya tingkat pemahaman yang dimiliki wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, akan membuat kepatuhan wajib pajak rendah. Rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dapat disebabkan oleh wajib pajak yang belum memahami dengan jelas undang-undang perpajakan dan adanya rasa ketidakpercayaan terhadap petugas pajak. Sehingga masyarakat mencoba-coba untuk mengurangi atau bahkan menyembunyikan kewajiban membayar pajaknya.

7. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X₃) Terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak (Y)

Menurut Witono dalam Rahayu (2017) pengetahuan tentang peraturan perpajakan dapat menjadi salah satu faktor dalam menumbuhkan perilaku

patuh. Karena bagaimana mungkin wajib pajak patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakannya. Kurangnya pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan pajak cenderung menjadikan wajib pajak tersebut tidak patuh. Hal ini menjadi salah satu dasar adanya dugaan bahwa pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugroho, dkk (2016) pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan apabila wajib pajak dapat menerapkan pengetahuan terhadap pajak seperti menghitung, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya dengan benar dan tepat waktu, maka pemenuhan kepatuhan perpajakan akan semakin baik. Akan tetapi berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitriyaningsih (2018) pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menjelaskan pengetahuan perpajakan yang dimiliki dari latar belakang pendidikan wajib pajak tidak menjamin wajib pajak akan lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

8. Pengaruh Etika Wajib Pajak (X₄) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

(Y)

Etika wajib pajak adalah keyakinan atau kepercayaan wajib pajak bahwa terdapat *imperatif* moral yang mengharuskan wajib pajak untuk berbuat jujur dalam urusan perpajakan yang berhubungan dengan perilakunya dalam memenuhi kewajiban membayar pajak (Wenzel, 2005). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kautsar (2017) etika wajib pajak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak telah memiliki etika yang baik yaitu mereka yang telah memiliki percayaannya terhadap pemungutan uang sebagai hasil pemungutan pajak untuk kesejahteraan rakyat, memiliki pengetahuan mengenai tata cara pembayaran pajak dan batas pembayaran pajak terutang, melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, sampai dengan pemberian informasi kepada pihak fiskus atas kewajiban yang dilakukan.

Adanya pelayanan yang baik dari instansi pajak bersangkutan dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk dapat menarik perhatian para wajib pajak. Pelayanan pajak dapat berupa fasilitas atau segala macam kegiatan yang mendukung wajib pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajibannya membayar pajak, atau yang paling penting yaitu adanya aparatur pajak yang dapat menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas, dan transparansi sehingga menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak itu sendiri.

Apabila sudah terdapat kepercayaan dari wajib pajak, maka wajib pajak tidak lagi merasa enggan untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak dan dapat mendorong sikap patuh pajak dalam diri wajib pajak. Hal ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Devano dan Rahayu dalam Isyatir (2015) kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu : kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Apabila semua faktor-faktor

tersebut dapat diaplikasikan dalam sistem perpajakan, maka bukan hal yang mustahil kepatuhan perpajakan dapat tercipta. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Isyatir (2015) menunjukkan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. Didukung dengan penelitian Shanti (2016) yang menunjukkan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, apabila wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan fiskus, maka wajib pajak akan taat membayar pajak dan kepatuhan pajak akan semakin meningkat.

9. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Xs) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Menurut Devano dan Rahayu dalam Isyatir (2015) kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Apabila semua faktor-faktor tersebut dapat diaplikasikan dalam sistem perpajakan, maka bukan hal yang mustahil kepatuhan perpajakan dapat tercipta. Adanya pelayanan yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama untuk menarik perhatian wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Pelayanan pajak dapat berupa fasilitas atau segala macam kegiatan yang mendukung wajib pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajibannya membayar pajak, serta adanya aparatur pajak yang dapat menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas dan transparansi sehingga menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak itu sendiri. Apabila petugas pajak sudah mendapatkan kepercayaan dari wajib pajak, maka wajib pajak tidak lagi

merasa enggan untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajaknya dan dapat mendorong perilaku patuh yang dimiliki wajib pajak.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Isyatir (2015) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak membayarkan pajaknya. Hal ini dikarenakan aparat pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil dan tegas kepada wajib pajak agar dapat menumbuhkan kesadaran wajib pajak terhadap tanggung jawab membayar pajaknya. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak selama proses pelayanan perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses pelayanan dalam hal perpajakan melibatkan petugas pajak dalam membentuk sikap wajib pajak untuk mengikuti proses perpajakan. Semakin baik pelayanan yang diberikan petugas pajak, maka wajib pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan. Akan tetapi berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ester (2017) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan meskipun pelayanan yang baik diberikan oleh petugas pajak, hal tersebut tidak membuat wajib pajak untuk patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

10. Pengaruh Kemauan Membayar Pajak (Z) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kemauan membayar pajak menurut Zain (2007: 30) yaitu sampai sejauh mana wajib pajak akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan dalam membayar pajak atau seberapa besar keinginan wajib pajak untuk membayar pajak yang terutang. Wajib pajak yang memiliki kemauan membayar

pajak akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu pembiayaan pembangunan negara. Jika kemauan membayar pajak meningkat yang artinya wajib pajak mau membayar pajak, serta sadar akan manfaat dalam membayar pajak, maka diharapkan kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Sudaryati dan Hehanusa (2012) menunjukkan kemauan membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan kemauan membayar pajak meningkat dalam arti wajib pajak mau membayar pajak, serta sadar akan manfaat dalam membayar pajak maka kepatuhan wajib pajak akan mengalami peningkatan. Akan tetapi berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Agustin dan Khairani (2018) kemauan membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. Hal ini dikarenakan pemenuhan kebutuhan hidup yang tinggi oleh wajib pajak membuat kurangnya kemauan wajib pajak untuk membayarkan pajaknya, sehingga kemauan wajib pajak yang rendah akan mempengaruhi tingkat kepatuhan membayar pajak.

11. Pengaruh Mediasi Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1), Pemahaman Wajib Pajak (X_2), Pengetahuan Perpajakan (X_3), Etika Wajib Pajak (X_4) dan Kualitas Pelayanan (X_5) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)

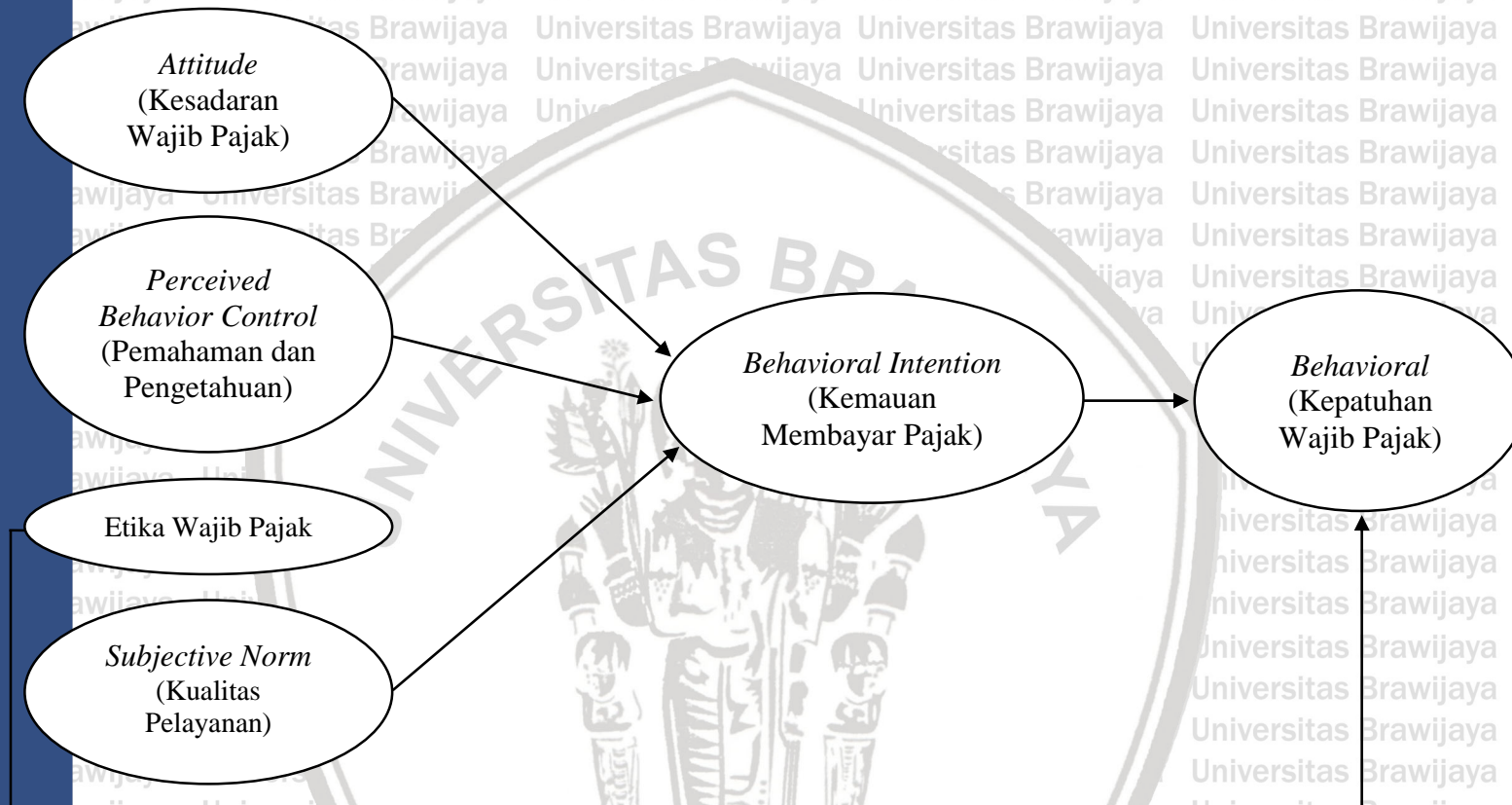
Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya dan Arisman (2016) menunjukkan kemauan membayar pajak dapat memediasi hubungan antara kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya, penulis ingin

menguji pengaruh mediasi variabel kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui kemauan membayar pajak.

D. Model Konsep

Menurut Singarimbun (2006 : 34) konsep merupakan abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik, kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui variabel *intervening* kemauan. Model konsep dalam penelitian ini menjelaskan variabel X yang meliputi kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap variabel Y kepatuhan wajib pajak melalui variabel Z kemauan membayar pajak sebagai variabel *intervening*. Variabel-variabel tersebut diaplikasikan kedalam *theory of planned behavior*.

Konsep *theory of planned behavior* dapat digunakan untuk memprediksi apakah seseorang akan melakukan atau tidak melakukan sesuatu yang dapat berpengaruh terhadap kemauan dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini mengaplikasikan model konsep dari *theory of planned behavior*. Dari uraian di atas, dapat digambarkan model konsep sebagai berikut :



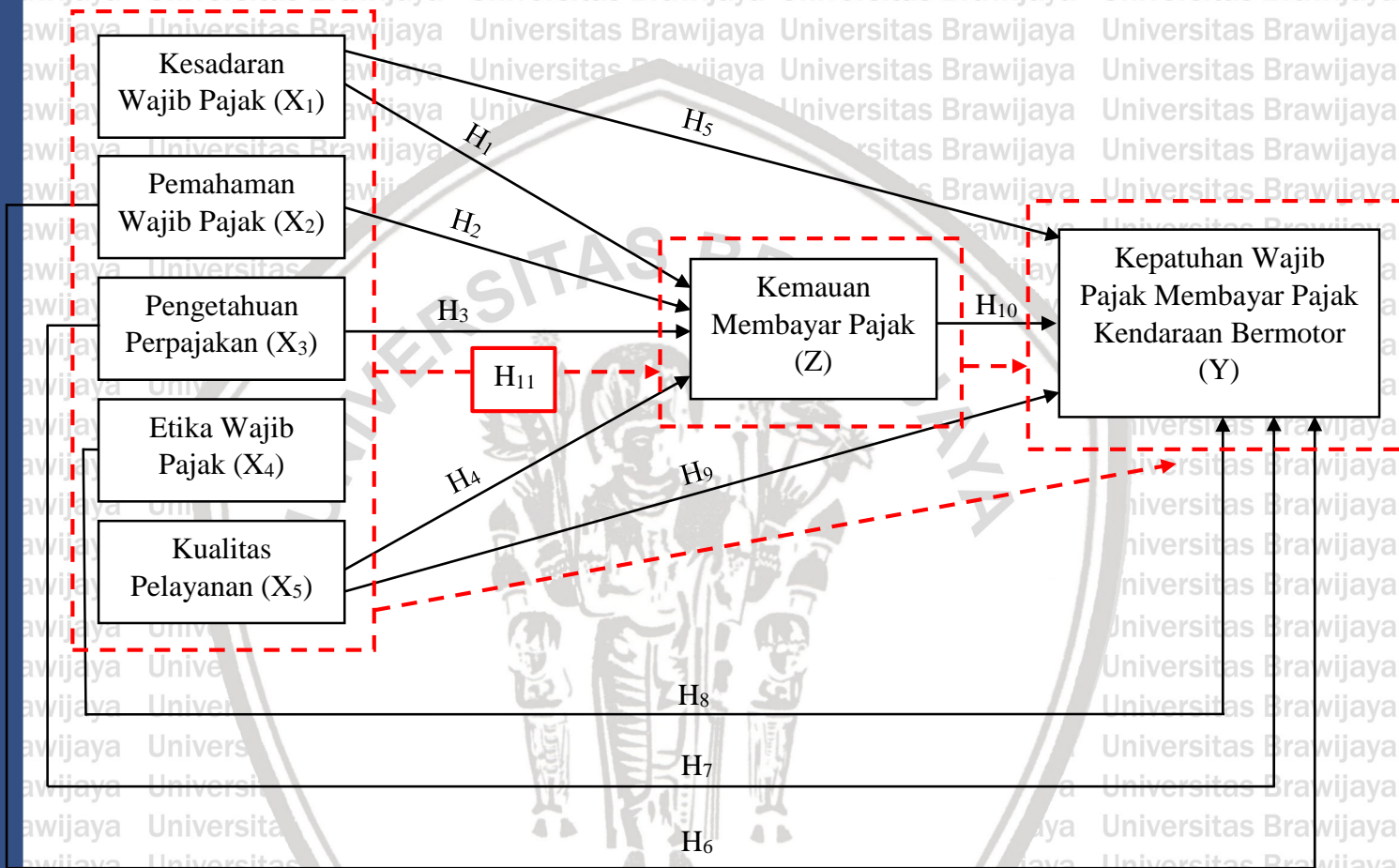
Gambar 2.2 Model Konsep

Sumber : Model Konsep diolah oleh Penulis, 2019

E. Model Hipotesis

Istilah hipotesis berasal dari bahasa Yunani yang mempunyai dua kata “hupo” yang berarti sementara dan “thesis” yang berarti pernyataan atau teori (Siregar, 2014 : 65). Kemudian para ahli menafsirkan arti hipotesis adalah dugaan terhadap hubungan antara dua variabel atau lebih (Siregar, 2014 : 65). Atas dasar definisi tersebut dapat diartikan bahwa hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji kebenarannya. Dalam mengidentifikasi permasalahan yang akan diuji dalam penelitian ini dijelaskan pada model hipotesis.

Berdasarkan dugaan yang telah dirumuskan model hipotesis dalam penelitian ini menguji pengaruh variabel kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap variabel kemauan membayar pajak, serta menjelaskan tentang pengaruh variabel kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak, kualitas pelayanan dan kemauan membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Model hipotesis dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.3 Model Hipotesis

Sumber : Model Hipotesis diolah oleh Penulis, 2019

Keterangan :

→ : Hubungan variabel secara parsial

- - - - - → : Hubungan variabel melalui variabel *intervening*

Berdasarkan gambar 2.3 hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

H₁ : Diduga terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak (X₁) terhadap kemauan membayar pajak (Z).

H₂ : Diduga terdapat pengaruh pemahaman wajib pajak (X₂) terhadap kemauan membayar pajak (Z).

H₃ : Diduga terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan (X₃) terhadap kemauan membayar pajak (Z).

H₄ : Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X₅) terhadap kemauan membayar pajak (Z).

H₅ : Diduga terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak (X₁) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

H₆ : Diduga terdapat pengaruh pemahaman wajib pajak (X₂) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

H₇ : Diduga terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan (X₃) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

H₈ : Diduga terdapat pengaruh etika wajib pajak (X₄) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

H₉ : Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X₅) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

H_{10} : Diduga terdapat pengaruh kemauan membayar pajak (Z) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y).

H_{11} : Diduga terdapat pengaruh mediasi variabel kesadaran wajib pajak (X_1), pemahaman wajib pajak (X_2), pengetahuan perpajakan (X_3), etika wajib pajak (X_4) dan kualitas pelayanan (X_5) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) melalui kemauan membayar pajak (Z) sebagai variabel *intervening*.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan *explanatory research*. Penelitian kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika yang dilakukan pada penelitian inferensial (dalam rangka pengujian hipotesis) dan menyandarkan kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil (Azwar, 2013 : 5). Menurut Martono (2014 : 17) penelitian yang dimaksud *explanatory research* merupakan penelitian yang menghubungkan satu fenomena dengan fenomena yang lain dan bertujuan untuk menghubungkan pola-pola yang berbeda namun memiliki keterikatan serta menghasilkan pola hubungan sebab akibat.

Penulis menggunakan metode pengumpulan data *survey*. Pemilihan metode pengumpulan data *survey* yang digunakan dikarenakan penulis ingin memperoleh fakta dari gejala yang ada tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak dan kualitas pelayanan, serta pendapat dari wajib pajak kendaraan bermotor terkait dengan kemauan dan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Pengumpulan data *survey* adalah penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah dengan melakukan pengumpulan data kuesioner, test, wawancara

terstruktur dan sebagainya (Sugiyono, 2014 : 6). Aplikasi statistik yang akan digunakan untuk menganalisis yaitu aplikasi SPSS 26.0 for windows.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan lokasi penulis melakukan penelitian. Pada penelitian ini penulis memilih lokasi penelitian di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan yang beralamat di Jl. Sultan Agung No. 80, Purutrejo, Kec. Purworejo, Kota Pasuruan, Jawa Timur, 67117. Pemilihan lokasi di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan dikarenakan beberapa pertimbangan penulis, diantaranya terdapat tunggakan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2014 sampai dengan tanggal 31 Agustus 2019 sebesar Rp 44.020.744.188, dengan jumlah penunggak 33.439 wajib pajak kendaraan bermotor.

C. Variabel, Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah nilai atau sifat dari seseorang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014 : 38). Penelitian ini dirancang untuk menganalisis pengaruh beberapa variabel yang diklasifikasikan dalam bentuk variabel bebas, variabel terikat dan variabel antara (*intervening*). Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai berikut :

a. Variabel Independen (X)

Variabel independen juga dapat disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, *antecedent* atau variabel bebas. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau

timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2014 : 39). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu kesadaran wajib pajak (X_1), pemahaman wajib pajak (X_2), pengetahuan perpajakan (X_3), etika wajib pajak (X_4) dan kualitas pelayanan (X_5).

b. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen dapat juga disebut variabel output, konsekuen atau kriteria ataupun variabel terikat. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (bebas) (Sugiyono, 2014 : 39). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Y).

c. Variabel *Intervening* (Z)

Variabel *intervening* dapat juga disebut variabel mediasi atau antara. Variabel *intervening* adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi, memperkuat dan/atau memperlemah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat tetapi tidak dapat diukur (Sinambela, 2014 : 48). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel antara/*intervening* yaitu kemauan membayar pajak (Z).

2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dimaksudkan untuk memberikan rujukan-rujukan empiris apa saja yang bisa ditemukan di lapangan untuk menggambarkan secara tepat konsep yang dimaksud, sehingga konsep tersebut dapat diamati dan diukur. Dapat diartikan definisi operasional merupakan

jembatan yang menghubungkan *conceptual-theoretical level* dengan *empirical-observational level* (Purwanto dan Sulistyastuti, 2017 : 17). Dalam penelitian ini definisi operasional yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Kesadaran Wajib Pajak (X₁)

Menurut Susilawati dan Budiarta (2013) kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas. Menurut Wardani (2017) terdapat 3 (tiga) indikator dalam pengukuran variabel kesadaran wajib pajak, yaitu 1) kesadaran adanya hak dan kewajiban pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak, 2) kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan daerah, 3) memiliki dorongan dari dalam diri untuk membayar pajak secara sukarela.

b. Pemahaman Wajib Pajak (X₂)

Pemahaman diartikan sebagai proses, perbuatan atau cara memahami.

Pemahaman merupakan suatu proses dari berjalannya pengetahuan seseorang (Syahril, 2013). Pemahaman peraturan perpajakan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan peraturan perpajakan yang ditetapkan oleh Dirjen Pajak yang dimengerti wajib pajak dan dapat melaksanakan apa yang telah dipahaminya sesuai dengan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP). Rahayu (2010 : 141) menjelaskan terdapat 2 (dua) dimensi wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan, yaitu 1) pemahaman mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), dan 2) pemahaman mengenai sistem perpajakan di Indonesia.

c. Pengetahuan Perpajakan (X₃)

Menurut Carolina (2009 : 7) pengetahuan perpajakan merupakan informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Pengetahuan perpajakan adalah pemahaman wajib pajak mengenai hukum, undang-undang dan tata cara perpajakan yang benar (Ihsan, 2013). Menurut Wardani (2017) terdapat 4 (empat) indikator dalam pengukuran variabel pengetahuan perpajakan, yaitu 1) pengetahuan tentang fungsi pajak, 2) pengetahuan tentang ketentuan prosedur pembayaran pajak, 3) pengetahuan tentang sanksi pajak, dan 4) pengetahuan tentang lokasi pembayaran pajak.

d. Etika Wajib Pajak (X₄)

Etika wajib pajak adalah keyakinan atau kepercayaan wajib pajak bahwa terdapat *imperatif* moral yang mengharuskan wajib pajak untuk berbuat jujur dalam urusan perpajakan yang berhubungan dengan perilakunya dalam memenuhi kewajiban membayar pajak (Wenzel, 2005). Indikator dalam pengukuran pada variabel etika dikembangkan sesuai dengan teori Allport (Setiadi, 2003 : 214) etika merupakan kecenderungan untuk bersikap yang dinilai dari, 1) kepercayaan terhadap perpajakan (kognitif), 2) evaluasi perpajakan (afektif), serta 3) tujuan pelaksanaan kewajiban perpajakan (konatif).

e. Kualitas Pelayanan (X₅)

Pada prinsipnya kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi masyarakat atas layanan nyata yang mereka terima (*preserved service*) dengan layanan yang sesungguhnya diinginkan atau diharapkan. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus (Wulandari, dkk, 2017). Kotler (2005 : 15) menyebutkan terdapat 5 (lima) dimensi yang perlu diperhatikan ketika orang lain melakukan penilaian terhadap pelayanan, yaitu 1) bukti fisik (*tangible*), 2) empati (*emphaty*), 3) daya tanggap (*responsiveness*), 4) keandalan (*reliability*), 5) jaminan (*assurance*).

f. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang perpajakan yang berlaku (Ilhamsyah, dkk, 2016). Menurut Wardani (2017) terdapat 6 (enam) indikator dalam pengukuran variabel kepatuhan wajib pajak, yaitu 1) wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, 2) wajib pajak tidak memiliki tunggakan pajak, 3) wajib pajak membayarkan pajaknya dengan tepat pada waktunya, 4) wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayar pajaknya, 5) wajib pajak

mengetahui jatuh tempo pembayaran pajak, 6) wajib pajak tidak pernah melanggar ketentuan peraturan perpajakan.

g. Kemauan Membayar Pajak (Z)

Kemauan membayar pajak (*willingness to pay tax*) diartikan sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh wajib pajak (yang ditetapkan dengan peraturan perpajakan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) secara langsung (Tatiana dan Hari dalam Nugroho, 2016).

Menurut Nugroho (2016) terdapat 3 (tiga) indikator dalam pengukuran variabel kemauan membayar pajak, yaitu 1) informasi mengenai cara, tempat dan batas waktu membayar pajak, 2) melakukan konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak, 3) mengalokasi dana penghasilan untuk membayar pajak.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Kesadaran Wajib Pajak

No	Variabel	Indikator	Item
1.	Kesadaran Wajib Pajak (Xi)	1. Kesadaran adanya hak dan kewajiban pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak.	1. Membayar pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada negara. 2. Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan daerah.
		2. Kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan daerah.	Wajib pajak mengetahui fungsi pajak sebagai sumber pendapatan daerah untuk sarana pembangunan.



Lanjutan Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Kesadaran Wajib Pajak

No	Variabel	Indikator	Item
		3. Memiliki dorongan dari dalam diri untuk membayar pajak secara sukarela.	Bagaimana pun keuangan wajib pajak, wajib pajak tetap berusaha membayar pajaknya.

Sumber : Replikasi dari Wardani, 2017

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Pemahaman Wajib Pajak

No	Variabel	Indikator	Item
2.	Pemahaman Wajib Pajak (X ₂)	1. Pemahaman mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP).	Wajib pajak memahami bagaimana cara membayar pajak kendaraan bermotor dengan benar.
		2. Pemahaman mengenai sistem perpajakan di Indoensia.	Wajib pajak mengetahui setiap kali ada perubahan peraturan pajak kendaraan bermotor.

Sumber : Replikasi dari Mahaputri dan Noviani, 2016

Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Pengetahuan Perpajakan

No	Variabel	Indikator	Item
3.	Pengetahua Perpajakan (X ₃)	1. Pengetahuan tentang fungsi pajak.	1. Wajib pajak tidak mendapatkan imbalan secara langsung dari pajak yang dibayarkan. 2. Pajak ditentukan berdasarkan ketentuan undang-undang dan bersifat memaksa.
		2. Pengetahuan tentang ketentuan prosedur pembayaran pajak.	Wajib pajak sulit memahami prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor. (*skoring dibalik)
		3. Pengetahuan tentang sanksi pajak.	Wajib pajak mengetahui jika terlambat membayar pajak kendaraan bermotor dapat dikenakan sanksi administrasi.
		4. Pengetahuan tentang lokasi pembayaran pajak.	Wajib pajak mengetahui lokasi pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Sumber : Replikasi dari Wardani, 2017

Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel Etika Wajib Pajak

No	Variabel	Indikator	Item
4.	Etika Wajib Pajak (X ₄)	1. Kognitif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perilaku petugas pajak mampu memberikan kepercayaan kepada wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. 2. Pengetahuan wajib pajak mengenai peraturan perpajakan mampu membuat wajib pajak melaksanakan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dengan benar.
		2. Afektif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan kewajiban perpajakan semata-mata untuk kepentingan pembangunan. 2. Wajib pajak melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa adanya paksaan dari pihak lain. 3. Wajib pajak melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan prosedur.
		3. Konatif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelengkapan informasi mengenai proses pembayaran pajak kendaraan bermotor memberikan kemudahan dalam melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor. 2. Informasi mengenai batas waktu pembayaran pajak kendaraan bermotor membuat wajib pajak tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Sumber : Replikasi dari Tajib, 2007



Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Indikator	Item
5.	Kualitas Pelayanan (X ₅)	1. Bukti fisik (<i>tangible</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas yang ada di kantor SAMSAT Pasuruan sudah lengkap (ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dll). 2. Perlengkapan pembayaran pajak kendaraan bermotor tersedia di kantor SAMSAT Pasuruan. 3. Jumlah petugas pelayanan di kantor SAMSAT Pasuruan cukup. 4. Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memberikan informasi sesuai kebutuhan.
		2. Empati (<i>emphaty</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan mudah dihubungi. 2. Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan dapat berkomunikasi dengan baik. 3. Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memberikan perhatian kepada wajib pajak. 4. Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memahami kebutuhan dari wajib pajak.
		2. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memberikan pelayanan dengan tanggap.
		3. Keandalan (<i>reliability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memberikan pelayanan dengan sesuai. 2. Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memberikan pelayanan dengan handal. 3. Wajib pajak puas terhadap pelayanan petugas di kantor SAMSAT Pasuruan.

Lanjutan Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Indikator	Item
		5. Jaminan (<i>assurance</i>)	1. Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memiliki pengetahuan dalam hal perpajakan. 2. Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan sopan dalam melayani wajib pajak. 3. Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan dapat dipercaya.

Sumber : Replikasi dari Ilhamsyah, 2015

Tabel 3.6 Definisi Operasional Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

No	Variabel	Indikator	Item
6.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1. Wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	Wajib pajak selalu memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor.
		2. Wajib pajak tidak memiliki tunggakan pajak.	Wajib pajak tidak mempunyai tunggakan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
		3. Wajib pajak membayarkan pajaknya dengan tepat pada waktunya.	Wajib pajak selalu membayar pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya.
		4. Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayar pajaknya.	Wajib pajak selalu melengkapi data persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
		5. Wajib pajak mengetahui jatuh tempo pembayaran pajak.	Wajib pajak sering lupa tanggal jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor. (* <i>skoring dibalik</i>)
		6. Wajib pajak tidak pernah melanggar ketentuan peraturan perpajakan.	Wajib pajak tidak pernah melanggar peraturan pajak kendaraan bermotor yang sudah ditetapkan.

Sumber : Replikasi dari Wardani, 2017



Tabel 3.7 Definisi Operasional Variabel Kemauan Membayar Pajak

No.	Variabel	Indikator	Item
7.	Kemauan Membayar Pajak (Z)	1. Informasi mengenai cara, tempat dan batas waktu pembayaran pajak.	1. Wajib pajak berusaha mencari informasi mengenai cara membayar pajak kendaraan bermotor. 2. Wajib pajak mengetahui batas waktu pembayaran pajak kendaraan bermotor.
		2. Melakukan konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak.	Wajib pajak melakukan konsultasi dengan pihak yang memahami tentang peraturan pajak kendaraan bermotor.
		3. Mengalokasi dana penghasilan untuk membayar pajak.	Wajib pajak mengalokasikan dana untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Sumber : Replikasi dari Nugroho, 2016

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah cara mengukur suatu variabel. Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan yaitu skala likert. Menurut Thoifah (2015 : 40) skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Skala likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu : pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5, 4, 3, 2, 1; sedangkan bentuk pernyataan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4, 5. Bentuk jawaban skala likert terdiri dari sangat setuju (SS), setuju (S), ragu-ragu (RR), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Alasan penulis menggunakan skala likert dengan rentang skala 5 (lima) dikarenakan semakin banyak respon yang diambil semakin banyak juga variasi jawaban yang didapat oleh penulis.

Tabel 3.8 Nilai Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Kode	Nilai (bobot)
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Ragu-ragu	RR	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : Nilai Skala Likert oleh Thoifah (2015)

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2015 : 80) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan definisi tersebut populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak pemilik kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan yang berjumlah 193.191 wajib pajak kendaraan bermotor. Jumlah tersebut berdasarkan data yang diperoleh dari Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Pasuruan.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2015 : 81) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Sampel adalah bagian yang diteliti di dalam populasi, maka dari itu karakteristik populasi harus diwakili dalam sampel. Dalam penelitian ini ditujukan untuk menentukan sampel yang terpilih menggunakan metode *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2004 : 77)

metode *accidental sampling* merupakan teknik pengambilan responden sebagai sampel secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penulis yang dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Kriteria responden pada penelitian ini yaitu seluruh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan, pemilik kendaran bermotor dan merupakan wajib pajak kendaraan bermotor langsung bukan seorang calo. Dalam penelitian ini penulis menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti, adapun perhitungan yang dirumuskan sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir sebesar 10%

$$n = \frac{193.191}{1 + 193.191 (0,1)^2} = 99,9482$$

Berdasarkan perhitungan rumus tersebut, maka didapati jumlah sampel yang diperlukan sebanyak 99,9482 atau dibulatkan menjadi 100 wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan dalam proses penelitian yang penting, karena dengan memperoleh data yang tepat maka proses penelitian akan berlangsung sampai penulis mendapatkan jawaban dari perumusan masalah yang sudah ditetapkan (Sarwono, 2006 : 123).



1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya (Misbahuddin dan Hasan, 2013 : 21), dalam penelitian ini data primer didapatkan langsung oleh penulis melalui kuesioner yang diisi oleh wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan.

b. Data Sekunder

Menurut Misbahuddin dan Hasan (2013 : 21) data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari bahan bacaan, bahan pustaka yang berkaitan dengan penelitian ini dan dokumen yang berasal dari Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Pasuruan berupa target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), jumlah wajib pajak kendaraan bermotor keseluruhan dan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang tidak melaksanakan kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner (angket). Kuesioner adalah daftar pertanyaan atau pernyataan yang

harus dijawab responden. Menurut Sugiyono (2015 : 142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dalam penelitian ini diajukan kepada responden untuk menanggapi atau menjawab pernyataan yang sudah disusun terstruktur oleh penulis sehingga hasil dari tanggapan atau jawaban responden akan diteliti dan ditarik kesimpulan.

F. Uji Instrumen Penelitian

Penelitian yang baik yaitu penelitian yang datanya dapat dikatakan valid dan reliabel. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti, sedangkan instrumen yang reliabel merupakan instrumen bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2016 : 121).

1. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2016 : 52) uji validitas merupakan alat uji yang digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dapat dikatakan valid apabila daftar pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas yang digunakan penulis yaitu dengan menggunakan korelasi *pearsons product moment* dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2](n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

x = Skor item x
 y = Skor item y
 n = Banyaknya sampel

Hasil perhitungan ini akan dibandingkan nilai r -hitung dengan r -tabel dengan taraf signifikansi 10% dan *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dalam hal ini n merupakan jumlah sampel yang akan diuji untuk uji validitas (Ghozali, 2016 : 53). Apabila hasil perhitungan korelasi produk moment (r -hitung) lebih besar r -tabel dan bernilai positif, maka instrumen ini dinyatakan valid. Sebaliknya apabila skor r -hitung kurang dari r -tabel, maka instrumen ini dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sekaran (2006 : 40) uji reliabilitas merupakan suatu pengukuran yang menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (*error free*).

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah dari setiap pertanyaan atau pernyataan yang ada pada kuesioner tersebut konsisten dan dapat dipercaya.

Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel jika menunjukkan data yang didapat dapat dipercaya. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan rumus *cronbach's alpha* karena digunakan untuk menghitung reliabilitas suatu sikap atau perilaku seseorang.

Menurut Sarjono (2013 : 45) suatu instrumen dapat dikatakan reliabilitas jika nilai *Cronbach's Alpha* menunjukkan hasil lebih besar atau sama dengan 0,600 ($\alpha \geq 0,600$). Rumus perhitungan *cronbach's alpha* sebagai berikut :

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan :

- α = Reliabilitas konsumen
- k = Banyaknya pertanyaan atau pernyataan
- $\sum_{ob} 2$ = Jumlah varian
- σ^2 = Varian total pengujian reliabilitas dilakukan melalui program SPSS versi 26 dengan menggunakan rumus *cronbach's alpha*.

3. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 26. Pengujian validitas dalam penelitian hanya dilakukan terhadap 30 responden. Pengambilan keputusan untuk uji validitas, yaitu membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel, jika r-hitung > r-tabel dengan nilai r-tabel sebesar 0,3061, maka item tersebut dikatakan valid dan sebaliknya, untuk (df) *degree of freedom* = 30 - 2 = 28 tingkat signifikansi alpha (α) = 0,1. Berikut penyajian hasil uji validitas instrumen penelitian terhadap kuesioner kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak, kualitas pelayanan, kemauan dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Uji Validitas		Keterangan
		r-hitung	r-tabel	
Kesadaran Wajib Pajak (X ₁)	Indikator X _{1.1}			
	X _{1.1}	0,848	0,3061	Valid
	X _{1.2}	0,933	0,3061	Valid
	Indikator X _{1.2}			
	X _{1.3}	0,804	0,3061	Valid
	Indikator X _{1.3}			
Pemahaman Wajib Pajak (X ₂)	X _{1.4}	0,756	0,3061	Valid
	Indikator X _{2.1}			
	X _{2.1}	0,876	0,3061	Valid
	Indikator X _{2.2}			
	X _{2.2}	0,834	0,3061	Valid



Lanjutan Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Uji Validitas		Keterangan
		r-hitung	r-tabel	
Pengetahuan Perpajakan (X ₃)	Indikator X _{3.1}			
	X _{3.1}	0,668	0,3061	Valid
	X _{3.2}	0,696	0,3061	Valid
	Indikator X _{3.2}			
	X _{3.3}	0,471	0,3061	Valid
	Indikator X _{3.3}			
	X _{3.4}	0,648	0,3061	Valid
	Indikator X _{3.4}			
Etika Wajib Pajak (X ₄)	Indikator X _{4.1}			
	X _{4.1}	0,837	0,3061	Valid
	X _{4.2}	0,800	0,3061	Valid
	Indikator X _{4.2}			
	X _{4.3}	0,570	0,3061	Valid
	X _{4.4}	0,648	0,3061	Valid
	X _{4.5}	0,671	0,3061	Valid
	Indikator X _{4.3}			
	X _{4.6}	0,737	0,3061	Valid
	X _{4.7}	0,765	0,3061	Valid
Kualitas Pelayanan (X ₅)	Indikator X _{5.1}			
	X _{5.1}	0,513	0,3061	Valid
	X _{5.2}	0,793	0,3061	Valid
	X _{5.3}	0,684	0,3061	Valid
	X _{5.4}	0,761	0,3061	Valid
	Indikator X _{5.2}			
	X _{5.5}	0,718	0,3061	Valid
	X _{5.6}	0,826	0,3061	Valid
	X _{5.7}	0,789	0,3061	Valid
	X _{5.8}	0,736	0,3061	Valid
	Indikator X _{5.3}			
	X _{5.9}	0,779	0,3061	Valid
	Indikator X _{5.4}			
	X _{5.10}	0,729	0,3061	Valid
	X _{5.11}	0,803	0,3061	Valid
X _{5.12}	0,670	0,3061	Valid	
Indikator X _{5.5}				
X _{5.13}	0,830	0,3061	Valid	
X _{5.14}	0,867	0,3061	Valid	
X _{5.15}	0,646	0,3061	Valid	
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Indikator Y _{1.1}			
	Y _{1.1}	0,848	0,3061	Valid

Lanjutan Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Uji Validitas		Keterangan	
		r-hitung	r-tabel		
	Indikator Y _{1,2}				
	Y _{1,2}	0,794	0,3061	Valid	
	Indikator Y _{1,3}				
	Y _{1,3}	0,792	0,3061	Valid	
	Indikator Y _{1,4}				
	Y _{1,4}	0,907	0,3061	Valid	
	Indikator Y _{1,5}				
	Y _{1,5}	0,608	0,3061	Valid	
	Indikator Y _{1,6}				
	Y _{1,6}	0,880	0,3061	Valid	
	Kemauan Membayar Pajak (Z)	Indikator Z _{1,1}			
		Z _{1,1}	0,737	0,3061	Valid
Z _{1,2}		0,825	0,3061	Valid	
Indikator Z _{1,2}					
Z _{1,3}		0,652	0,3061	Valid	
Indikator Z _{1,3}					
	Z _{1,4}	0,871	0,3061	Valid	

Sumber : Data diolah penulis (2019)

Berdasarkan Tabel 3.6 dapat diketahui bahwa semua instrumen penelitian untuk variabel kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak, kualitas pelayanan, kemauan membayar pajak dan kepatuhan wajib pajak, hasil yang diperoleh pada nilai r-hitung setiap item memenuhi syarat yaitu $> 0,3061$, sehingga seluruh instrumen tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah diketahui bahwa kuesioner yang digunakan valid. Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur gejala yang sama. Suatu alat ukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Suatu instrumen dinyatakan konsisten jika memiliki koefisien *cronbach's alpha* \geq



0,600. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *cronbach's alpha*. Hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel 3.10.

Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i> (α)	Batasan	Keterangan
Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	0,857	0,600	Reliabel
Pemahaman Wajib Pajak (X_2)	0,631	0,600	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan (X_3)	0,676	0,600	Reliabel
Etika Wajib Pajak (X_4)	0,845	0,600	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X_5)	0,941	0,600	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,901	0,600	Reliabel
Kemauan Membayar Pajak (Z)	0,779	0,600	Reliabel

Sumber : Data diolah penulis (2019)

Berdasarkan Tabel 3.10 dapat diketahui bahwa semua instrumen penelitian untuk variabel kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak, kualitas pelayanan, kemauan membayar pajak dan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai *cronbach's alpha* (α) > 0,600, sehingga dapat dikatakan instrumen yang digunakan untuk semua variabel dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis (Sugiyono 2017 : 147). Teknik analisis data yang digunakan diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

1. Analisis Statistik Deskriptif

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 (Sugiyono, 2015 : 147). Tujuan dari analisis deskriptif yaitu memberikan penjelasan tentang variabel penelitian untuk mengetahui distribusi frekuensi dari tiap masing-masing variabel penelitian.

Ada beberapa cara yang dapat digunakan dalam mendeskripsikan, menggambarkan, menjabarkan atau menguraikan data dengan menentukan ukuran dari data seperti nilai modus, rata-rata dan nilai tengah (*median*).

Hasil analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu rangkuman statistik distribusi frekuensi yang menunjukkan karakteristik responden dan rangkuman yang menunjukkan rata-rata jawaban responden untuk melihat kecenderungan penilaian responden terhadap pernyataan yang diberikan. Analisis menggunakan rata-rata akan dilakukan dengan menghitung batasan-batasan untuk setiap kelas/interval. Dalam penelitian ini untuk mengetahui batasan nilai untuk setiap kelas maka digunakan pendekatan Sturges menggunakan nilai rata-rata, karena terdapat 5 kelas dalam penelitian ini dengan nilai maksimum 5 dan nilai minimum 1, maka diperoleh $range = 5 - 1 = 4$, sehingga besarnya interval yaitu $range$ dibagi jumlah kategori $(4/5) = 0,8$, dengan demikian didapat nilai untuk masing-masing kategori sebagai berikut :



Tabel 3.11 Kategorisasi Berdasarkan Rata-Rata Nilai

No	Kategori	Nilai (bobot)
1	Sangat Jelek	1,0 – 1,8
2	Jelek	> 1,8 – 2,6
3	Netral	> 2,6 – 3,4
4	Bagus	> 3,4 – 4,2
5	Sangat Bagus	> 4,2 – 5,0

Sumber : Mustafa (2013 : 150)

2. Analisis Jalur

Analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk menganalisis pola hubungan antara variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas terhadap variabel terikat (Riduwan dan Kuncoro, 2014 : 2). Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis jalur sebagai berikut (Riduwan dan Kuncoro, 2014 : 4-5) :

- a. Merumuskan hipotesis dan persamaan struktural

Persamaan struktural atau juga disebut model struktural yaitu apabila setiap variabel terikat secara unik keadaannya ditentukan oleh seperangkat variabel bebas.

Struktur :

$$Z = pZX_1 + pZX_2 + pZX_3 + pZX_5 + \epsilon_1 \dots (1)$$

$$Y = pYX_1 + pYX_2 + pYX_3 + pYX_4 + pYX_5 + pYZ + \epsilon_2 \dots (2)$$

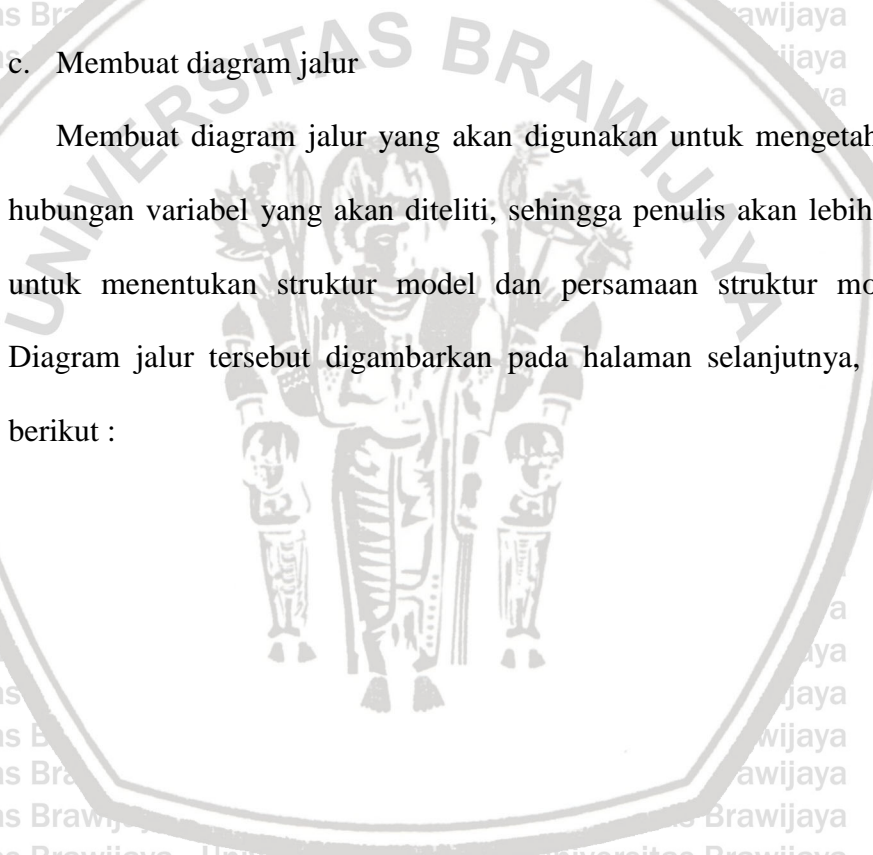
115

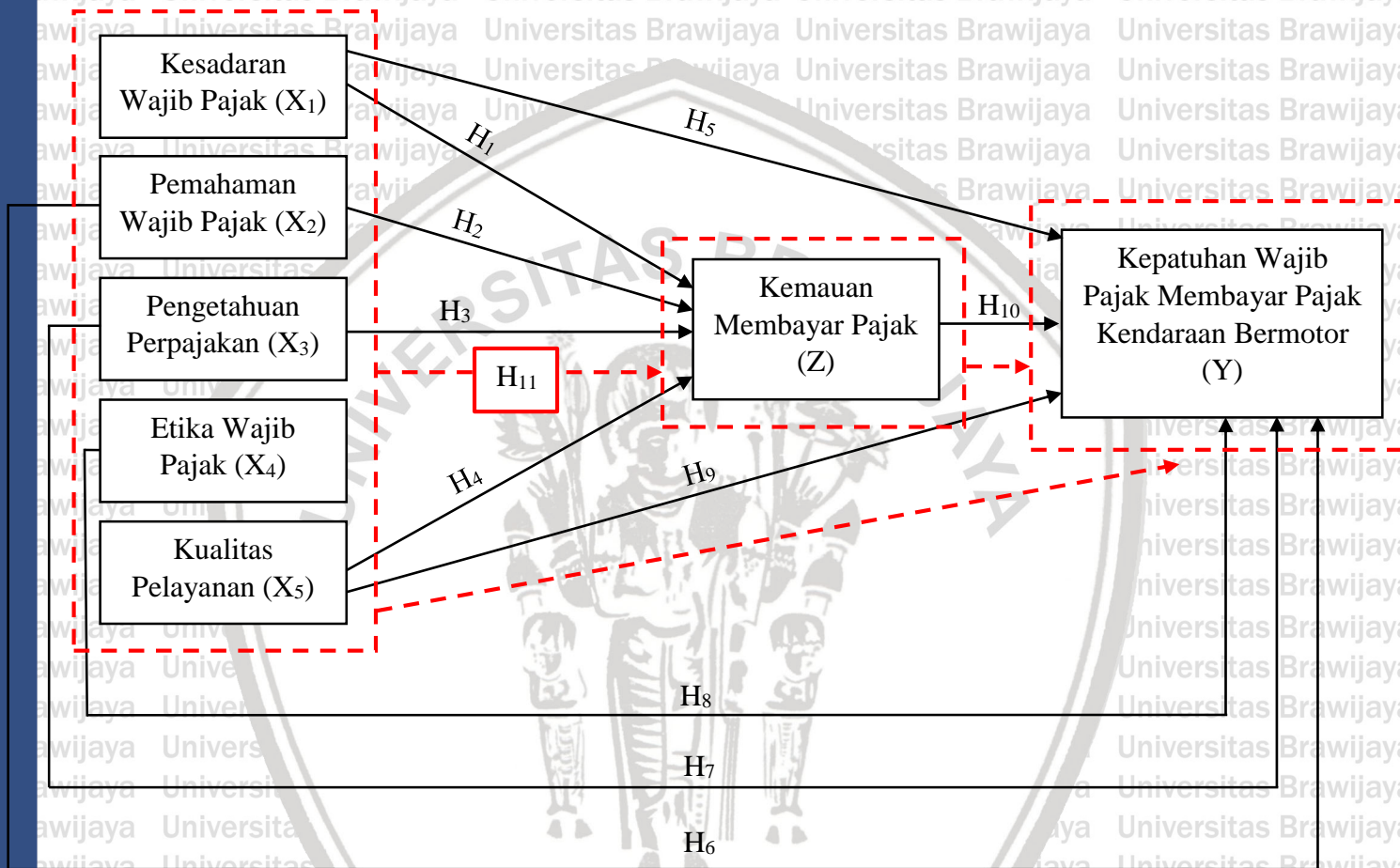
b. Menghitung koefisien jalur yang didasarkan pada koefisien regresi

Regresi adalah suatu proses memperkirakan secara sistematis tentang apa yang paling mungkin terjadi dimasa yang akan datang berdasarkan informasi masa lalu dan sekarang yang dimiliki agar kesalahannya dapat diperkecil. Regresi mengemukakan tentang keingintahuan apa yang terjadi dimasa depan untuk memberikan kontribusi menentukan keputusan yang terbaik.

c. Membuat diagram jalur

Membuat diagram jalur yang akan digunakan untuk mengetahui arah hubungan variabel yang akan diteliti, sehingga penulis akan lebih mudah untuk menentukan struktur model dan persamaan struktur modelnya. Diagram jalur tersebut digambarkan pada halaman selanjutnya, sebagai berikut :





Gambar 3.1 Model Pengaruh Antar Variabel (Diagram Jalur)

Sumber : Data Primer diolah oleh Penulis, 2019

Keterangan :

- H_1 (pZX_1) = Koefisien Jalur dari Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak
 H_2 (pZX_2) = Koefisien Jalur dari Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak
 H_3 (pZX_3) = Koefisien Jalur dari Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak
 H_4 (pZX_5) = Koefisien Jalur dari Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak
 H_5 (pYX_1) = Koefisien Jalur dari Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
 H_6 (pYX_2) = Koefisien Jalur dari Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
 H_7 (pYX_3) = Koefisien Jalur dari Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
 H_8 (pYX_4) = Koefisien Jalur dari Etika Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
 H_9 (pYX_5) = Koefisien Jalur dari Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
 H_{10} (pZY) = Koefisien Jalur dari Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
 H_{11} = Koefisien Jalur dari Kesadaran Wajib Pajak (X_1), Pemahaman Wajib Pajak (X_2), Pengetahuan Perpajakan (X_3), Etika Wajib Pajak (X_4) dan Kualitas Pelayanan (X_5) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)

d. Mendeteksi pengaruh mediasi/*intervening*

Pengujian hipotesis mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel (1982) dan dikenal dengan Uji Sobel. Uji Sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung X ke Y melalui Z (Ghozali, 2016 : 236). Langkah pertama yang harus dilakukan adalah menghitung *standard error* koefisien pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) yang dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$S_{ab} = \sqrt{b^2 s_a^2 + a^2 s_b^2 + s_a^2 s_b^2}$$

Keterangan :

S_{ab} = *Standard error* pengaruh tidak langsung X terhadap Y melalui Z

a = *Unstandardized coefficients* B (X terhadap Y)

b = *Unstandardized coefficients* B (Z terhadap Y)

s_a = *Standard error* X Terhadap Z

s_b = *Standard error* Z Terhadap Y

Langkah selanjutnya, untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung adalah dengan menghitung nilai t dari koefisien ab dengan rumusan sebagai berikut :

$$t = \frac{ab}{S_{ab}}$$

Setelah itu, nilai t hitung dibandingkan dengan nilai t-tabel, dengan *degree of freedom* (df) = 100 – 2 = 98. Jika nilai t-hitung > nilai t-tabel maka dapat disimpulkan terjadi pengaruh mediasi (Ghozali, 2016 : 237).

3. Uji Hipotesis

a. *Goodness of Fit Model* (R^2)

Menurut Ghozali (2016 : 95) uji koefisien determinasi (R^2) merupakan alat uji untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai dari koefisien determinasi adalah 0 sampai dengan 1. Jika nilai R^2 yang dihasilkan kecil maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen terbatas. Jika nilai R^2 mendekati 1, maka variabel independen tersebut dapat memberikan hampir semua informasi untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data *crosssection* relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan.

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual atau parsial dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016 : 97). Penelitian ini menggunakan signifikansi 10%. Hipotesis ditolak apabila nilai signifikansi $> 0,1$. Sebaliknya, hipotesis diterima apabila nilai signifikansi $< 0,1$.



BAB IV**HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN****A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian bertempat di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan yang beralamat di Jl. Sultan Agung No. 80, Purutrejo, Kec. Purworejo, Kota Pasuruan, Jawa Timur, 67117.

1. Profil Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan

Kantor Bersama SAMSAT didirikan berdasarkan instruksi bersama MENHAMKAM/PANGAB, Menteri Dalam Negeri, Menteri Keuangan tanggal 11 Oktober 1999 tentang Pelaksanaan Pelayanan SAMSAT Nomor Ins/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/MK.014/1999. Kantor Bersama SAMSAT dibentuk dengan tujuan menyatukan sistem pemungutan dan administrasi yang lebih efektif dan efisien, dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, terhadap pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan yang berkaitan dengan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

Kantor Bersama SAMSAT melibatkan beberapa unsur dalam pelaksanaan pelayanan yang secara integritas melayani masyarakat. Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Kepolisian Daerah Provinsi Jawa Timur (POLDA), Unit Pelaksana Teknis Pengelola Pendapatan Daerah Pasuruan dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang



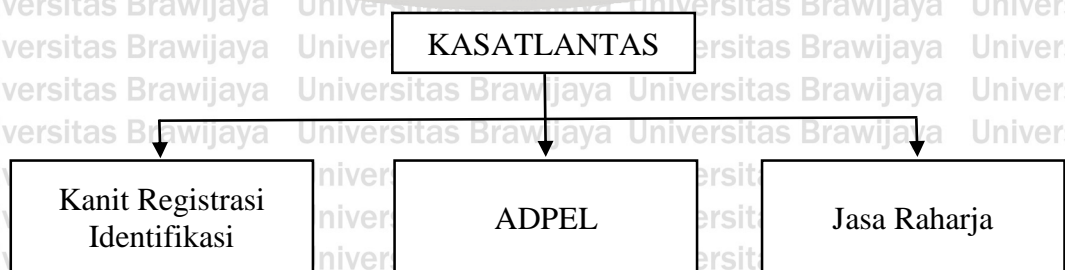
Jawa Timur. Tugas pokok serta fungsi dari masing-masing lembaga Kantor Bersama SAMSAT adalah sebagai berikut :

- a. Kepolisian Daerah Provinsi Jawa Timur (POLDA), bertugas pada bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.
- b. Unit Pelaksana Teknis Pengelola Pendapatan Daerah Pasuruan mempunyai wewenang dalam proses pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).
- c. PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur, bertugas dalam bidang pemungutan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

2. Visi dan Misi Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan

Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat mempunyai visi yaitu terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat. Visi tersebut ingin dicapai dengan misi yang telah ditetapkan oleh Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan yaitu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan keamanan dan keselamatan pemilik kendaraan bermotor, meningkatkan pendapatan daerah dan negara.

3. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan

Sumber : Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan, 2019

Keterangan :

Sesuai dengan struktur organisasi, Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan dapat diketahui tugas dari masing-masing bagian yang terdapat dalam struktur organisasi sebagai berikut :

a. Kepala Unit Registrasi dan Identifikasi SAMSAT Pasuruan

- 1) Melaksanakan pembinaan, pengendalian dan pengawasan terhadap pelayanan administrasi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.
- 2) Melakukan pemeriksaan dokumen kendaraan baik pendaftaran baru, mutasi keluar maupun mutasi masuk.
- 3) Melaksanakan pelayanan penerbitan BPKB, STNK dan TNKB bagi kendaraan yang telah melalui proses pemeriksaan dokumen.
- 4) Melaksanakan pengecekan ulang ketempat asal kendaraan di registrasi terhadap kendaraan yang melakukan mutasi masuk sebagai bentuk sistem pengaman.
- 5) Berkerjasama dengan instansi terkait (DISPENDA dan Jasa Raharja) dalam proses pembayaran kendaraan dan asuransi.
- 6) Membuat laporan hasil pelaksanaan kegiatan registrasi dan identifikasi kendaraan dan pengemudi.

b. Administrasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor

- 1) Menyelenggarakan pelayanan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor.

- 2) Mengkoordinasi kegiatan pengoperasian jaringan komputer pada layaann SAMSAT.
- 3) Melakukan koordinasi dengan unit kerja UPTD dan instansi terkait.
- 4) Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan.
- 5) Melaporkan tugas pelayanan kepada kepala UPT.

c. Petugas Jasa Raharja SAMSAT Pasuruan

- 1) Melaksanakan pembinaan, pengendalian dan pengawasan terhadap pelayanan administrasi pembayaran SWDKLLJ.
- 2) Berkerjasama dengan instansi terkait (DISPENDA dan Kepolisian Daerah) dalam proses pembayaran pajak kendaraan dan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.
- 3) Membuat laporan hasil pelaksanaan kegiatan penerimaan pembayaran SWDKLLJ.

B. Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden berisi mengenai identitas responden, dalam penelitian ini yaitu wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan. Data yang diperoleh untuk penelitian ini berasal dari penyebaran kuesioner dengan total kuesioner sebanyak 100 kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh gambaran umum responden dibagi berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir. Berikut gambaran umum responden :

1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	58	58%
Perempuan	42	42%
Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Analisis Data Jenis Kelamin, 2019

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 58 orang atau 58% dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 42 orang atau 42%. Berdasarkan data tersebut, maka responden yang paling banyak yaitu responden dengan jenis kelamin laki-laki dengan jumlah 58 orang atau 58%.

2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia

Data responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
≤ 25 Tahun	34	34%
25-35 Tahun	25	25%
35-45 Tahun	15	15%
45-55 Tahun	16	16%
≥ 55 Tahun	10	10%
Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Analisis Data Usia, 2019

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang berusia kurang dari 25 tahun sebanyak 34 orang atau 34%, responden yang berusia 25 sampai 35 tahun sebanyak 25 orang atau 25%, responden yang berusia 35 sampai 45 tahun sebanyak 15 orang atau 15%, responden yang berusia 45 sampai 55 tahun sebanyak 16 orang atau 16% dan responden yang berusia lebih dari 55 tahun sebanyak 10 orang atau 10%, maka responden yang paling banyak

yaitu responden dengan kisaran usia kurang dari 25 tahun dengan jumlah 34 orang atau 34%.

3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Data responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
SMA	45	45%
Diploma	11	11%
S1	37	37%
S2	7	7%
S3	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Analisis Data Pendidikan Terakhir, 2019

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 45 orang atau 45%, responden dengan pendidikan terakhir Diploma sebanyak 11 orang atau 11%, responden dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 37 orang atau 37%, responden dengan pendidikan terakhir S2 sebanyak 7 orang atau 7% dan tidak ada responden dengan pendidikan terakhir S3. Berdasarkan data tersebut, maka responden yang paling banyak yaitu responden dengan pendidikan terakhir SMA dengan jumlah 45 orang atau 45%.

C. Hasil Analisis Data

1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Hasil analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini menunjukkan jawaban dari responden mengenai masing-masing item dengan menghitung jumlah skor 5 untuk jawaban sangat setuju (SS), 4 untuk jawaban setuju (S), 3 untuk

jawaban ragu-ragu (RR), 2 untuk jawaban tidak setuju (TS) dan 1 untuk jawaban sangat tidak setuju (STS).

a. Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X₁)

Pada variabel kesadaran wajib pajak terdapat 4 (empat) item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Deskripsi variabel kesadaran wajib pajak dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X₁)

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		RR		TS		STS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Indikator X _{1.1}											
X _{1.1}	34	34	47	47	14	14	3	3	2	2	4,08
X _{1.2}	17	17	65	65	11	11	6	6	1	1	3,91
Indikator X _{1.2}											
X _{1.3}	22	22	54	54	16	16	6	6	2	2	3,88
Indikator X _{1.3}											
X _{1.4}	13	13	54	54	19	19	9	9	5	5	3,61
Grand Mean											3,87

Sumber : Hasil Analisis Data, 2019

Keterangan :

- X_{1.1} : Membayar pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada negara.
- X_{1.2} : Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan daerah.
- X_{1.3} : Wajib pajak mengetahui fungsi pajak sebagai sumber pendapatan daerah untuk sarana pembangunan.
- X_{1.4} : Bagaimana pun keuangan wajib pajak, wajib pajak tetap berusaha membayar pajaknya.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada Tabel 4.4 dapat diketahui hasil dari jawaban responden untuk tiap item pernyataan berkaitan dengan variabel Kesadaran Wajib Pajak (X₁). Dapat diketahui distribusi frekuensi pada item X_{1.1} terdapat 34 responden atau 34% menjawab sangat setuju (SS), 47 responden atau 47% menjawab setuju (S), 14 responden atau

14% menjawab ragu-ragu (RR), 3 responden atau 3% menjawab tidak setuju (TS) dan 2 responden atau 2% menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $X_{1.1}$ yaitu sebesar 4,08, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{1.1}$ yaitu membayar pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada negara dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $X_{1.2}$ terdapat 17 responden atau 17% menjawab sangat setuju (SS), 65 responden atau 65% menjawab setuju (S), 11 responden atau 11% menjawab ragu-ragu (RR), 6 responden atau 6% menjawab tidak setuju (TS) dan 1 responden atau 1% menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $X_{1.2}$ yaitu sebesar 3,91, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{1.2}$ yaitu membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan daerah dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $X_{1.3}$ terdapat 22 responden atau 22% menjawab sangat setuju (SS), 54 responden atau 54% menjawab setuju (S), 16 responden atau 16% menjawab ragu-ragu (RR), 6 responden atau 6% menjawab tidak setuju (TS) dan 2 responden atau 2% menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $X_{1.3}$ yaitu sebesar 3,88, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{1.3}$ yaitu wajib pajak mengetahui fungsi pajak sebagai sumber pendapatan daerah untuk sarana pembangunan dapat dikategorikan bagus.



Pada distribusi frekuensi item $X_{1.4}$ terdapat 13 responden atau 13% menjawab sangat setuju (SS), 54 responden atau 54% menjawab setuju (S), 19 responden atau 19% menjawab ragu-ragu (RR), 9 responden atau 9% menjawab tidak setuju (TS) dan 5 responden atau 5% menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $X_{1.4}$ yaitu sebesar 3,61, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{1.4}$ yaitu bagaimana pun keuangan wajib pajak, wajib pajak tetap berusaha membayar pajaknya dapat dikategorikan bagus. Secara keseluruhan rata-rata jawaban responden pada pernyataan-pernyataan mengenai variabel kesadaran wajib pajak yaitu sebesar 3,87. Hal ini dapat memberikan penjelasan bahwa kesadaran wajib pajak yang dimiliki oleh wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan yang menjadi sampel dalam penelitian ini dapat dikategorikan bagus.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi pada variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1) dapat digolongkan jawaban responden menurut karakteristik usia dan pendidikan terakhir. Berdasarkan hasil distribusi frekuensi variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1), karakteristik responden dengan jumlah 13 orang usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 4,13. Hal ini menunjukkan kesadaran yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 8 orang usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 4,06. Hal ini menunjukkan kesadaran yang dimiliki

wajib pajak dengan karakteristik responden usia 25-35 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden dengan jumlah 7 orang usia 35-45 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 3,6. Hal ini menunjukkan kesadaran yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 35-45 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 8 orang usia 45-55 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 3,28. Hal ini menunjukkan kesadaran yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 45-55 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan netral. Karakteristik responden dengan jumlah 9 orang usia ≥ 55 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 3,97. Hal ini menunjukkan kesadaran yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≥ 55 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden dengan jumlah 6 orang usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir Diploma memiliki jawaban rata-rata nilai 3,87. Hal ini menunjukkan kesadaran yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dan pendidikan terakhir Diploma dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 4 orang usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir Diploma memiliki jawaban rata-rata nilai 3,37. Hal ini menunjukkan kesadaran yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 25-35 tahun dan pendidikan terakhir

Diploma dapat dikategorikan netral. Karakteristik responden dengan jumlah 1 orang usia 45-55 tahun dengan pendidikan terakhir Diploma memiliki jawaban rata-rata nilai 4,25. Hal ini menunjukkan kesadaran yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 45-55 tahun dan pendidikan terakhir Diploma dapat dikategorikan sangat bagus.

Karakteristik responden dengan jumlah 14 orang usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 4,01. Hal ini menunjukkan kesadaran yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 10 orang usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,8. Hal ini menunjukkan kesadaran yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 25-35 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 7 orang usia 35-45 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,71. Hal ini menunjukkan kesadaran yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 35-45 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden dengan jumlah 5 orang usia 45-55 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 4,2. Hal ini menunjukkan kesadaran yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 45-55 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 1 orang usia ≥ 55 tahun

dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,0. Hal ini menunjukkan kesadaran yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≥ 55 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan netral.

Karakteristik dengan jumlah 1 orang responden usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban rata-rata nilai 4,5. Hal ini menunjukkan kesadaran yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dan pendidikan terakhir S2 dapat dikategorikan sangat bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 3 orang usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban rata-rata nilai sebesar 3,75. Hal ini menunjukkan kesadaran yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 25-35 tahun dan pendidikan terakhir S2 dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden dengan jumlah 1 orang usia 35-45 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban rata-rata nilai 4,5. Hal ini menunjukkan kesadaran yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 35-45 tahun dan pendidikan terakhir S2 dapat dikategorikan sangat bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 2 orang usia 45-35 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban rata-rata nilai 4,0. Hal ini menunjukkan kesadaran yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 45-35 tahun dan pendidikan terakhir S2 dapat dikategorikan bagus.



b. Variabel Pemahaman Wajib Pajak (X₂)

Pada variabel pemahaman wajib pajak terdapat 2 (dua) item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Deskripsi variabel pemahaman wajib pajak dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman Wajib Pajak (X₂)

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		RR		TS		STS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Indikator X _{2.1}											
X _{2.1}	17	17	52	52	20	20	9	9	2	2	3,72
Indikator X _{2.2}											
X _{2.2}	14	14	41	41	29	29	11	11	5	5	3,48
Grand Mean											3.605

Sumber : Hasil Analisis Data, 2019

Keterangan :

- X_{2.1} : Wajib pajak memahami bagaimana cara membayar pajak kendaraan bermotor dengan benar.
- X_{2.2} : Wajib pajak mengetahui setiap kali ada perubahan peraturan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada Tabel 4.5 dapat diketahui hasil dari jawaban responden untuk tiap item pernyataan berkaitan dengan variabel Pemahaman Wajib Pajak (X₂). Dapat diketahui distribusi frekuensi pada item X_{2.1} terdapat 17 responden atau 17% menjawab sangat setuju (SS), 52 responden atau 52% menjawab setuju (S), 20 responden atau 20% menjawab ragu-ragu (RR), 9 responden atau 9% menjawab tidak setuju (TS) dan 2 responden atau 2% menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item X_{2.1} yaitu sebesar 3,73, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item X_{2.1} yaitu wajib pajak memahami bagaimana cara membayar pajak kendaraan bermotor dengan benar dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $X_{2.2}$ terdapat 14 responden atau 14% menjawab sangat setuju (SS), 41 responden atau 41% menjawab setuju (S), 29 responden atau 29% menjawab ragu-ragu (RR), 11 responden atau 11% menjawab tidak setuju (TS) dan 5 responden atau 5% menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $X_{2.2}$ yaitu sebesar 3,48, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{2.2}$ yaitu wajib pajak mengetahui setiap kali ada perubahan peraturan pajak kendaraan bermotor dapat dikategorikan bagus. Secara keseluruhan rata-rata jawaban responden pada pernyataan-pernyataan mengenai variabel pemahaman wajib pajak yaitu sebesar 3,605. Hal ini dapat memberikan penjelasan bahwa pemahaman wajib pajak yang dimiliki oleh wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan yang menjadi sampel dalam penelitian ini dapat dikategorikan bagus.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi pada variabel Pemahaman Wajib Pajak (X_2) dapat digolongkan jawaban responden menurut karakteristik usia dan pendidikan terakhir. Berdasarkan hasil distribusi frekuensi variabel Pemahaman Wajib Pajak (X_2), karakteristik responden dengan jumlah 13 orang usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 3,80. Hal ini menunjukkan pemahaman yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 8 orang usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 3,68. Hal ini menunjukkan pemahaman yang dimiliki



wajib pajak dengan karakteristik responden usia 25-35 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden dengan jumlah 7 orang usia 35-45 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 3,42. Hal ini menunjukkan pemahaman yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 35-45 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 8 orang usia 45-55 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 3,68. Hal ini menunjukkan pemahaman yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 45-55 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 9 orang usia ≥ 55 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 3,45. Hal ini menunjukkan pemahaman yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≥ 55 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden dengan jumlah 6 orang usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir Diploma memiliki jawaban rata-rata nilai 3,58. Hal ini menunjukkan pemahaman yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dan pendidikan terakhir Diploma dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 4 orang usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir Diploma memiliki jawaban rata-rata nilai 3,13. Hal ini menunjukkan pemahaman yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 25-35 tahun dan pendidikan terakhir



135

Diploma dapat dikategorikan netral. Karakteristik responden dengan jumlah 1 orang usia 45-55 tahun dengan pendidikan terakhir Diploma memiliki jawaban rata-rata nilai 4,0. Hal ini menunjukkan pemahaman yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 45-55 tahun dan pendidikan terakhir Diploma dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden dengan jumlah 14 orang usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,53. Hal ini menunjukkan pemahaman yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 10 orang usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,5. Hal ini menunjukkan pemahaman yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 25-35 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 7 orang usia 35-45 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,42. Hal ini menunjukkan pemahaman yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 35-45 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik dengan jumlah 5 orang responden usia 45-55 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 4,3. Hal ini menunjukkan pemahaman yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 45-55 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan sangat bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 1 orang usia ≥ 55



tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,5.

Hal ini menunjukkan pemahaman yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≥ 55 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden dengan jumlah 1 orang usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban rata-rata nilai 4,5. Hal ini menunjukkan pemahaman yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dan pendidikan terakhir S2 dapat dikategorikan sangat bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 3 orang usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban rata-rata nilai sebesar 3,167. Hal ini menunjukkan pemahaman yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 25-35 tahun dan pendidikan terakhir S2 dapat dikategorikan netral.

Karakteristik responden dengan jumlah 1 orang usia 35-45 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban rata-rata nilai 4,0. Hal ini menunjukkan pemahaman yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 35-45 tahun dan pendidikan terakhir S2 dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 2 orang usia 45-35 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,75. Hal ini menunjukkan pemahaman yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 45-35 tahun dan pendidikan terakhir S2 dapat dikategorikan bagus.

c. Variabel Pengetahuan Perpajakan (X₃)

Pada variabel pengetahuan perpajakan terdapat 5 (lima) item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Deskripsi variabel pengetahuan perpajakan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan Perpajakan (X₃)

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		RR		TS		STS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Indikator X _{3.1}											
X _{3.1}	28	28	36	36	14	14	21	21	1	1	3,69
X _{3.2}	19	19	36	36	18	18	21	21	6	6	3,41
Indikator X _{3.2}											
X _{3.3}	11	11	26	26	32	32	24	24	7	7	3,1
Indikator X _{3.3}											
X _{3.4}	28	28	53	53	14	14	5	5	0	0	4,04
Indikator X _{3.4}											
X _{3.5}	21	21	53	53	13	13	11	11	2	2	3,8
Grand Mean											3,608

Sumber : Hasil Analisis Data, 2019

Keterangan :

- X_{3.1} : Wajib pajak tidak mendapatkan imbalan secara langsung dari pajak yang dibayarkan.
- X_{3.2} : Pajak ditentukan berdasarkan ketentuan undang-undang dan bersifat memaksa.
- X_{3.3} : Wajib pajak sulit memahami prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor.
- X_{3.4} : Wajib pajak mengetahui jika terlambat membayar pajak kendaraan bermotor dapat dikenakan sanksi administrasi.
- X_{3.5} : Wajib pajak mengetahui lokasi pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada Tabel 4.6 dapat diketahui hasil dari jawaban responden untuk tiap item pernyataan berkaitan dengan variabel Pengetahuan Perpajakan (X₃). Dapat diketahui distribusi frekuensi pada item X_{3.1} terdapat 28 responden atau 28% menjawab sangat setuju (SS), 36 responden atau 36% menjawab setuju (S), 14 responden atau



138

14% menjawab ragu-ragu (RR), 21 responden atau 21% menjawab tidak setuju (TS) dan 1 responden atau 1% menjawab sangat tidak setuju (STS).

Hasil rata-rata pada item $X_{3.1}$ yaitu sebesar 3,69, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{3.1}$ yaitu wajib pajak tidak mendapatkan imbalan secara langsung dari pajak yang dibayarkan dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $X_{3.2}$ terdapat 19 responden atau 19% menjawab sangat setuju (SS), 36 responden atau 36% menjawab setuju (S), 18 responden atau 18% menjawab ragu-ragu (RR), 21 responden atau 21% menjawab tidak setuju (TS) dan 6 responden atau 6% menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $X_{3.2}$ yaitu sebesar 3,41, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{3.2}$ yaitu pajak ditentukan berdasarkan ketentuan undang-undang dan bersifat memaksa dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $X_{3.3}$ terdapat 11 responden atau 11% menjawab sangat setuju (SS), 26 responden atau 26% menjawab setuju (S), 32 responden atau 32% menjawab ragu-ragu (RR), 24 responden atau 24% menjawab tidak setuju (TS) dan 7 responden atau 7% menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $X_{3.3}$ yaitu sebesar 3,1, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{3.3}$ yaitu wajib pajak sulit memahami prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dikategorikan netral.



Pada distribusi frekuensi item $X_{3.4}$ terdapat 28 responden atau 28% menjawab sangat setuju (SS), 53 responden atau 53% menjawab setuju (S), 14 responden atau 14% menjawab ragu-ragu (RR), 5 responden atau 5% menjawab tidak setuju (TS) dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $X_{3.4}$ yaitu sebesar 4,04, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{3.4}$ yaitu wajib pajak mengetahui jika terlambat membayar pajak kendaraan bermotor dapat dikenakan sanksi administrasi dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $X_{3.5}$ terdapat 21 responden atau 21% menjawab sangat setuju (SS), 53 responden atau 53% menjawab setuju (S), 13 responden atau 13% menjawab ragu-ragu (RR), 11 responden atau 11% menjawab tidak setuju (TS) dan 2 responden atau 2% menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $X_{3.5}$ yaitu sebesar 3,8, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{3.5}$ yaitu wajib pajak mengetahui lokasi pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dikategorikan bagus. Secara keseluruhan rata-rata jawaban responden pada pernyataan-pernyataan mengenai variabel pengetahuan perpajakan yaitu sebesar 3,608. Hal ini dapat memberikan penjelasan bahwa pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan yang menjadi sampel dalam penelitian ini dapat dikategorikan bagus.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi pada variabel Pengetahuan Perpajakan (X_3) dapat digolongkan jawaban responden menurut karakteristik usia dan pendidikan terakhir. Berdasarkan hasil distribusi frekuensi variabel Pengetahuan Perpajakan (X_3), karakteristik responden dengan jumlah 13 orang dengan usia ≤ 25 tahun dan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 3,49. Hal ini menunjukkan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 8 orang dengan usia 25-35 tahun dan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 3,97. Hal ini menunjukkan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 25-35 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden dengan jumlah 7 orang usia 35-45 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 3,62. Hal ini menunjukkan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 35-45 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 8 orang usia 45-55 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 3,17. Hal ini menunjukkan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 45-55 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan netral. Karakteristik responden dengan jumlah 9 orang usia ≥ 55 tahun dengan pendidikan

terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 3,178. Hal ini menunjukkan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≥ 55 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan netral.

Karakteristik responden dengan jumlah 6 orang usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir Diploma memiliki jawaban rata-rata nilai 3,7. Hal ini menunjukkan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dan pendidikan terakhir Diploma dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 4 orang usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir Diploma memiliki jawaban rata-rata nilai 3,45. Hal ini menunjukkan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 25-35 tahun dan pendidikan terakhir Diploma dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 1 orang usia 45-55 tahun dengan pendidikan terakhir Diploma memiliki jawaban rata-rata nilai 3,8. Hal ini menunjukkan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 45-55 tahun dan pendidikan terakhir Diploma dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden dengan jumlah 14 orang usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,77. Hal ini menunjukkan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 10 orang usia



25-35 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,8. Hal ini menunjukkan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 25-35 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 7 orang usia 35-45 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,51. Hal ini menunjukkan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 35-45 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden dengan jumlah 5 orang usia 45-55 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,92. Hal ini menunjukkan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 45-55 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 1 orang usia ≥ 55 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,6. Hal ini menunjukkan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≥ 55 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden dengan jumlah 1 orang usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban rata-rata nilai 4,0. Hal ini menunjukkan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dan pendidikan terakhir S2 dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 3 orang usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban dengan rata-

rata nilai sebesar 3,93. Hal ini menunjukkan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 25-35 tahun dan pendidikan terakhir S2 dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden dengan jumlah 1 orang usia 35-45 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban rata-rata nilai 4,4. Hal ini menunjukkan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 35-45 tahun dan pendidikan terakhir S2 dapat dikategorikan sangat bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 2 orang usia 45-35 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban rata-rata nilai 2,8. Hal ini menunjukkan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 45-35 tahun dan pendidikan terakhir S2 dapat dikategorikan netral.

d. Variabel Etika Wajib Pajak (X₄)

Pada variabel etika wajib terdapat 7 (tujuh) item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Deskripsi variabel etika wajib pajak dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Etika Wajib (X₄)

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		RR		TS		STS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Indikator X _{4.1}											
X _{4.1}	23	23	44	44	28	28	4	4	1	1	3,84
X _{4.2}	17	17	61	61	16	16	6	6	0	0	3,89
Indikator X _{4.2}											
X _{4.3}	20	20	51	51	18	18	9	9	2	2	3,78
X _{4.4}	19	19	55	55	15	15	6	6	5	5	3,77
X _{4.5}	20	20	68	68	8	8	4	4	0	0	4,04



Lanjutan Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Etika Wajib (X₄)

Indikator X _{4.3}											
X _{4.6}	19	19	59	59	15	15	7	7	0	0	3,9
X _{4.7}	23	23	47	47	24	24	5	5	1	1	3,86
Grand Mean											3,868

Sumber : Hasil Analisis Data, 2019

Keterangan :

- X_{4.1} : Perilaku petugas pajak mampu memberikan kepercayaan kepada wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- X_{4.2} : Pengetahuan wajib pajak mengenai peraturan perpajakan mampu membuat wajib pajak melaksanakan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dengan benar.
- X_{4.3} : Pelaksanaan kewajiban perpajakan semata-mata untuk kepentingan pembangunan.
- X_{4.4} : Wajib pajak melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa adanya paksaan dari pihak lain.
- X_{4.5} : Wajib pajak melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan prosedur.
- X_{4.6} : Kelengkapan informasi mengenai proses pembayaran pajak kendaraan bermotor memberikan kemudahan dalam melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
- X_{4.7} : Informasi mengenai batas waktu pembayaran pajak kendaraan bermotor membuat wajib pajak tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada Tabel 4.7 dapat diketahui hasil dari jawaban responden untuk tiap item pernyataan berkaitan dengan variabel Etika Wajib Pajak (X₄). Dapat diketahui distribusi frekuensi pada item X_{4.1} terdapat 23 responden atau 23% menjawab sangat setuju (SS), 44 responden atau 44% menjawab setuju (S), 28 responden atau 28% menjawab ragu-ragu (RR), 4 responden atau 4% menjawab tidak setuju (TS) dan 1 responden atau 1% menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item X_{4.1} yaitu sebesar 3,84, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item X_{4.1} yaitu perilaku



petugas pajak mampu memberikan kepercayaan kepada wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $X_{4.2}$ terdapat 17 responden atau 17% menjawab sangat setuju (SS), 61 responden atau 61% menjawab setuju (S), 16 responden atau 16% menjawab ragu-ragu (RR), 6 responden atau 6% menjawab tidak setuju (TS) dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $X_{4.2}$ yaitu sebesar 3,89, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{4.2}$ yaitu pengetahuan wajib pajak mengenai peraturan perpajakan mampu membuat wajib pajak melaksanakan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dengan benar dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $X_{4.3}$ terdapat 20 responden atau 20% menjawab sangat setuju (SS), 51 responden atau 51% menjawab setuju (S), 18 responden atau 18% menjawab ragu-ragu (RR), 9 responden atau 9% menjawab tidak setuju (TS) dan 2 responden atau 2% menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $X_{4.3}$ yaitu sebesar 3,78, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{4.3}$ yaitu pelaksanaan kewajiban perpajakan semata-mata untuk kepentingan pembangunan dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $X_{4.4}$ terdapat 19 responden atau 19% menjawab sangat setuju (SS), 55 responden atau 55% menjawab setuju (S), 15 responden atau 15% menjawab ragu-ragu (RR), 6 responden atau 6%



menjawab tidak setuju (TS) dan 5 responden atau 5% menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item X_{4.4} yaitu sebesar 3,77, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item X_{4.4} yaitu wajib pajak melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa adanya paksaan dari pihak lain dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item X_{4.5} terdapat 20 responden atau 20% menjawab sangat setuju (SS), 68 responden atau 68% menjawab setuju (S), 8 responden atau 8% menjawab ragu-ragu (RR), 4 responden atau 4% menjawab tidak setuju (TS) dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item X_{4.5} yaitu sebesar 4,04, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item X_{4.5} yaitu wajib pajak melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan prosedur dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item X_{4.6} terdapat 19 responden atau 19% menjawab sangat setuju (SS), 59 responden atau 59% menjawab setuju (S), 15 responden atau 15% menjawab ragu-ragu (RR), 7 responden atau 7% menjawab tidak setuju (TS) dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item X_{4.6} yaitu sebesar 3,9, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item X_{4.6} yaitu kelengkapan informasi mengenai proses pembayaran pajak kendaraan bermotor memberikan kemudahan dalam



melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $X_{4.7}$ terdapat 23 responden atau 23% menjawab sangat setuju (SS), 47 responden atau 47% menjawab setuju (S), 24 responden atau 24% menjawab ragu-ragu (RR), 5 responden atau 5% menjawab tidak setuju (TS) dan 1 responden atau 1% menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $X_{4.7}$ yaitu sebesar 3,86, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{4.6}$ yaitu informasi mengenai batas waktu pembayaran pajak kendaraan bermotor membuat wajib pajak tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat dikategorikan bagus. Secara keseluruhan rata-rata jawaban responden pada pernyataan-pernyataan mengenai variabel etika wajib pajak yaitu sebesar 3,868. Hal ini dapat memberikan penjelasan bahwa etika wajib pajak yang dimiliki oleh wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan yang menjadi sampel dalam penelitian ini dapat dikategorikan bagus.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi pada variabel Etika Wajib Pajak (X_4) dapat digolongkan jawaban responden menurut karakteristik usia dan pendidikan terakhir. Berdasarkan hasil distribusi frekuensi variabel Etika Wajib Pajak (X_4), karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban dengan rata-rata nilai 3,92. Hal ini menunjukkan etika yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat

dikategorikan bagus. Karakteristik responden usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban dengan rata-rata nilai 4,14. Hal ini menunjukkan etika yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 25-35 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden usia 35-45 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban dengan rata-rata nilai 3,85. Hal ini menunjukkan etika yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 35-45 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden usia 45-55 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban dengan rata-rata nilai 3,53. Hal ini menunjukkan etika yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 45-55 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden usia ≥ 55 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban dengan rata-rata nilai 3,69. Hal ini menunjukkan etika yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≥ 55 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir Diploma memiliki jawaban dengan rata-rata nilai 3,95. Hal ini menunjukkan etika yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dan pendidikan terakhir Diploma dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir Diploma memiliki jawaban dengan rata-rata nilai 3,42. Hal ini menunjukkan

etika yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 25-35 tahun dan pendidikan terakhir Diploma dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden usia 45-55 tahun dengan pendidikan terakhir

Diploma memiliki jawaban dengan rata-rata nilai 4,42. Hal ini menunjukkan

etika yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 45-55

tahun dan pendidikan terakhir Diploma dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir S1

memiliki jawaban dengan rata-rata nilai 3,9. Hal ini menunjukkan etika

yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≤ 25 tahun

dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan bagus. Karakteristik

responden usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki

jawaban dengan rata-rata nilai 3,87. Hal ini menunjukkan etika yang

dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 25-35 tahun dan

pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden

usia 35-45 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban dengan

rata-rata nilai 3,79. Hal ini menunjukkan etika yang dimiliki wajib pajak

dengan karakteristik responden usia 35-45 tahun dan pendidikan terakhir S1

dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden usia 45-55 tahun dengan pendidikan terakhir S1

memiliki jawaban dengan rata-rata nilai 4,25. Hal ini menunjukkan etika

yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 45-55 tahun

dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan sangat bagus. Karakteristik

responden usia ≥ 55 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban

dengan rata-rata nilai 3,71. Hal ini menunjukkan etika yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≥ 55 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban dengan rata-rata nilai 4,0. Hal ini menunjukkan etika yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dan pendidikan terakhir S2 dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban dengan rata-rata nilai sebesar 4,23. Hal ini menunjukkan etika yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 25-35 tahun dan pendidikan terakhir S2 dapat dikategorikan sangat bagus.

Karakteristik responden usia 35-45 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban dengan rata-rata nilai 3,14. Hal ini menunjukkan etika yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 35-45 tahun dan pendidikan terakhir S2 dapat dikategorikan sangat netral. Karakteristik responden usia 45-55 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban dengan rata-rata nilai 3,17. Hal ini menunjukkan etika yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 45-55 tahun dan pendidikan terakhir S2 dapat dikategorikan netral.

e. Variabel Kualitas Pelayanan (X₅)

Pada variabel Kualitas Pelayanan terdapat 15 (lima belas) item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Deskripsi variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X₅)

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		RR		TS		STS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Indikator X_{5.1}											
X _{5.1}	21	21	52	52	22	22	4	4	1	1	3,88
X _{5.2}	21	21	61	61	13	13	5	5	0	0	3,98
X _{5.3}	20	20	56	56	17	17	7	7	0	0	3,89
X _{5.4}	18	18	59	59	13	13	10	10	0	0	3,85
Indikator X_{5.2}											
X _{5.5}	16	16	42	42	30	30	8	8	4	4	3,58
X _{5.6}	17	17	60	60	14	14	9	9	0	0	3,85
X _{5.7}	20	20	52	52	22	22	6	6	0	0	3,86
X _{5.8}	17	17	54	54	23	23	6	6	0	0	3,82
Indikator X_{5.3}											
X _{5.9}	22	22	44	44	26	26	8	8	0	0	3,8
Indikator X_{5.4}											
X _{5.10}	19	19	60	60	11	11	10	10	0	0	3,88
X _{5.11}	17	17	50	50	24	24	9	9	0	0	3,75
X _{5.12}	16	16	59	59	16	16	7	7	2	2	3,8
Indikator X_{5.5}											
X _{5.13}	19	19	52	52	23	23	6	6	0	0	3,84
X _{5.14}	18	18	65	65	10	10	7	7	0	0	3,94
X _{5.15}	16	16	50	50	28	28	4	4	2	2	3,74
Grand Mean											3,830

Sumber : Hasil Analisis Data, 2019

Keterangan :

- X_{5.1} : Fasilitas yang ada di kantor SAMSAT Pasuruan sudah lengkap (ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dll).
- X_{5.2} : Perlengkapan pembayaran pajak kendaraan bermotor tersedia di kantor SAMSAT Pasuruan.
- X_{5.3} : Jumlah petugas pelayanan di kantor SAMSAT Pasuruan cukup.
- X_{5.4} : Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memberikan informasi sesuai kebutuhan.
- X_{5.5} : Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan mudah dihubungi.
- X_{5.6} : Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan dapat berkomunikasi dengan baik.
- X_{5.7} : Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memberikan perhatian kepada wajib pajak.
- X_{5.8} : Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memahami kebutuhan dari wajib pajak.
- X_{5.9} : Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memberikan pelayanan dengan tanggap.



- X_{5.10} : Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memberikan pelayanan dengan sesuai.
- X_{5.11} : Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memberikan pelayanan dengan handal.
- X_{5.12} : Wajib pajak puas terhadap pelayanan petugas di kantor SAMSAT Pasuruan.
- X_{5.13} : Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memiliki pengetahuan dalam hal perpajakan.
- X_{5.14} : Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan sopan dalam melayani wajib pajak.
- X_{5.15} : Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan dapat dipercaya.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada Tabel 4.8 dapat diketahui hasil dari jawaban responden untuk tiap item pernyataan berkaitan dengan variabel Kualitas Pelayanan (X₅). Dapat diketahui distribusi frekuensi pada item X_{5.1} terdapat 21 responden atau 21% menjawab sangat setuju (SS), 52 responden atau 52% menjawab setuju (S), 22 responden atau 22% menjawab ragu-ragu (RR), 4 responden atau 4% menjawab tidak setuju (TS) dan 1 responden atau 1% menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item X_{5.1} yaitu sebesar 3,88, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item X_{5.1} yaitu fasilitas yang ada di kantor SAMSAT Pasuruan sudah lengkap (ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dll) dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item X_{5.2} terdapat 21 responden atau 21% menjawab sangat setuju (SS), 61 responden atau 61% menjawab setuju (S), 13 responden atau 13% menjawab ragu-ragu (RR), 5 responden atau 5% menjawab tidak setuju (TS) dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item X_{5.2} yaitu sebesar 3,98, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden

terhadap item $X_{5.2}$ yaitu perlengkapan pembayaran pajak kendaraan bermotor tersedia di kantor SAMSAT Pasuruan dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $X_{5.3}$ terdapat 20 responden atau 20% menjawab sangat setuju (SS), 56 responden atau 56% menjawab setuju (S), 17 responden atau 17% menjawab ragu-ragu (RR), 7 responden atau 7% menjawab tidak setuju (TS) dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $X_{5.3}$ yaitu sebesar 3,89, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{5.3}$ yaitu jumlah petugas pelayanan di kantor SAMSAT Pasuruan cukup dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $X_{5.4}$ terdapat 18 responden atau 18% menjawab sangat setuju (SS), 59 responden atau 59% menjawab setuju (S), 13 responden atau 13% menjawab ragu-ragu (RR), 10 responden atau 10% menjawab tidak setuju (TS) dan tidak ada responden atau yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $X_{5.4}$ yaitu sebesar 3,85, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{5.4}$ yaitu bahwa petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memberikan informasi sesuai kebutuhan dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $X_{5.5}$ terdapat 16 responden atau 16% menjawab sangat setuju (SS), 42 responden atau 42% menjawab setuju (S), 30 responden atau 30% menjawab ragu-ragu (RR), 8 responden atau 8% menjawab tidak setuju (TS) dan 4 responden atau 4% menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $X_{5.5}$ yaitu sebesar 3,58, hal

tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{5.5}$ yaitu petugas di kantor SAMSAT Pasuruan mudah dihubungi dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $X_{5.6}$ terdapat 17 responden atau 17% menjawab sangat setuju (SS), 60 responden atau 60% menjawab setuju (S), 14 responden atau 14% menjawab ragu-ragu (RR), 9 responden atau 9% menjawab tidak setuju (TS) dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $X_{5.6}$ yaitu sebesar 3,85, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{5.6}$ yaitu petugas di kantor SAMSAT Pasuruan dapat berkomunikasi dengan baik dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $X_{5.7}$ terdapat 20 responden atau 20% menjawab sangat setuju (SS), 52 responden atau 52% menjawab setuju (S), 22 responden atau 22% menjawab ragu-ragu (RR), 6 responden atau 6% menjawab tidak setuju (TS) dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $X_{5.7}$ yaitu sebesar 3,86, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{5.7}$ yaitu petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memberikan perhatian kepada wajib pajak dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $X_{5.8}$ terdapat 17 responden atau 17% menjawab sangat setuju (SS), 54 responden atau 54% menjawab setuju (S), 23 responden atau 23% menjawab ragu-ragu (RR), 6 responden atau 6% menjawab tidak setuju (TS) dan tidak ada responden yang menjawab sangat



tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $X_{5,8}$ yaitu sebesar 3,82, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{5,8}$ yaitu petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memahami kebutuhan dari wajib pajak dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $X_{5,9}$ terdapat 22 responden atau 22% menjawab sangat setuju (SS), 44 responden atau 44% menjawab setuju (S), 26 responden atau 26% menjawab ragu-ragu (RR), 8 responden atau 8% menjawab tidak setuju (TS) dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $X_{5,9}$ yaitu sebesar 3,8, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{5,9}$ yaitu petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memberikan pelayanan dengan tanggap dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $X_{5,10}$ terdapat 19 responden atau 19% menjawab sangat setuju (SS), 60 responden atau 60% menjawab setuju (S), 11 responden atau 11% menjawab ragu-ragu (RR), 10 responden atau 10% menjawab tidak setuju (TS) dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $X_{5,10}$ yaitu sebesar 3,88, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{5,10}$ yaitu petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memberikan pelayanan dengan sesuai dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $X_{5,11}$ terdapat 17 responden atau 17% menjawab sangat setuju (SS), 50 responden atau 50% menjawab setuju (S), 24 responden atau 24% menjawab ragu-ragu (RR), 9 responden atau 9%

menjawab tidak setuju (TS) dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $X_{5.11}$ yaitu sebesar 3,75, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{5.11}$ yaitu petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memberikan pelayanan dengan handal dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $X_{5.12}$ terdapat 16 responden atau 16% menjawab sangat setuju (SS), 59 responden atau 59% menjawab setuju (S), 16 responden atau 16% menjawab ragu-ragu (RR), 7 responden atau 7% menjawab tidak setuju (TS) dan 2 responden atau 2% menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $X_{5.12}$ yaitu sebesar 3,8, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{5.12}$ yaitu wajib pajak puas terhadap pelayanan petugas di kantor SAMSAT Pasuruan dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $X_{5.13}$ terdapat 19 responden atau 19% menjawab sangat setuju (SS), 52 responden atau 52% menjawab setuju (S), 23 responden atau 23% menjawab ragu-ragu (RR), 6 responden atau 6% menjawab tidak setuju (TS) dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $X_{5.13}$ yaitu sebesar 3,84, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{5.13}$ yaitu petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memiliki pengetahuan dalam hal perpajakan dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $X_{5.14}$ terdapat 18 responden atau 18% menjawab sangat setuju (SS), 65 responden atau 65% menjawab setuju (S),



10 responden atau 10% menjawab ragu-ragu (RR), 7 responden atau 7% menjawab tidak setuju (TS) dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $X_{5.14}$ yaitu sebesar 3,94, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{5.14}$ yaitu petugas di kantor SAMSAT Pasuruan sopan dalam melayani wajib pajak dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $X_{5.15}$ terdapat 16 responden atau 16% menjawab sangat setuju (SS), 50 responden atau 50% menjawab setuju (S), 28 responden atau 28% menjawab ragu-ragu (RR), 4 responden atau 4% menjawab tidak setuju (TS) dan 2 responden atau 2% menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $X_{5.15}$ yaitu sebesar 3,74, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $X_{5.15}$ yaitu petugas di kantor SAMSAT Pasuruan dapat dipercaya dapat dikategorikan bagus. Secara keseluruhan rata-rata jawaban responden pada pernyataan-pernyataan mengenai variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 3,830. Hal ini dapat memberikan penjelasan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di kantor SAMSAT Pasuruan dapat dikategorikan bagus.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi pada variabel Kualitas Pelayanan (X_5) dapat digolongkan jawaban responden menurut karakteristik usia dan pendidikan terakhir. Berdasarkan hasil distribusi frekuensi variabel Kualitas Pelayanan (X_5), karakteristik responden dengan jumlah 13 orang usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai

3,92. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan mendapatkan respon yang dikategorikan bagus menurut responden usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir SMA. Karakteristik responden dengan jumlah 8 orang usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai

4,01. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan mendapatkan respon yang dikategorikan bagus menurut responden usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir SMA.

Karakteristik responden dengan jumlah 7 orang usia 35-45 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 3,91. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan mendapatkan respon yang dikategorikan bagus menurut responden usia 35-45 tahun dan pendidikan terakhir SMA.

Karakteristik responden dengan jumlah 8 orang usia 45-55 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 3,44. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan mendapatkan respon yang dikategorikan bagus menurut responden usia 45-55 tahun dengan pendidikan terakhir

SMA. Karakteristik responden dengan jumlah 9 orang usia ≥ 55 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 3,59. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor

Bersama SAMSAT Pasuruan mendapatkan respon yang dikategorikan bagus menurut responden usia ≥ 55 tahun dengan pendidikan terakhir SMA.

Karakteristik responden dengan jumlah 6 orang usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir Diploma memiliki jawaban rata-rata nilai 3,89. Hal ini

menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor

Bersama SAMSAT Pasuruan mendapatkan respon yang dikategorikan bagus menurut responden usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir

Diploma. Karakteristik responden dengan jumlah 4 orang usia 25-35 tahun

dengan pendidikan terakhir Diploma memiliki jawaban rata-rata nilai 3,05.

Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di

Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan mendapatkan respon yang dikategorikan netral menurut responden usia 25-35 tahun dengan

pendidikan terakhir Diploma dapat dikategorikan bagus. Karakteristik

responden dengan jumlah 1 orang usia 45-55 tahun dengan pendidikan

terakhir Diploma memiliki jawaban rata-rata nilai 4,53. Hal ini

menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor

Bersama SAMSAT Pasuruan mendapatkan respon yang dikategorikan bagus menurut responden usia 45-55 tahun dengan pendidikan terakhir

Diploma.

Karakteristik responden dengan jumlah 14 orang usia ≤ 25 tahun dengan

pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,92. Hal ini

menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor

Bersama SAMSAT Pasuruan mendapatkan respon yang dikategorikan

bagus menurut responden usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir S1.

Karakteristik responden dengan jumlah 10 orang usia 25-35 tahun dengan

pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,76. Hal ini

menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor

Bersama SAMSAT Pasuruan mendapatkan respon yang dikategorikan

bagus menurut responden usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir S1.

Karakteristik responden dengan jumlah 7 orang usia 35-45 tahun dengan

pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban dengan rata-rata nilai 3,69. Hal ini

menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor

Bersama SAMSAT Pasuruan mendapatkan respon yang dikategorikan

bagus menurut responden usia 35-45 tahun dengan pendidikan terakhir S1.

Karakteristik responden dengan jumlah 5 orang usia 45-55 tahun dengan

pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 4,13. Hal ini

menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor

Bersama SAMSAT Pasuruan mendapatkan respon yang dikategorikan

bagus menurut responden usia 45-55 tahun dengan pendidikan terakhir S1.

Karakteristik responden dengan jumlah 1 orang usia ≥ 55 tahun dengan

pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,71. Hal ini

menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor

Bersama SAMSAT Pasuruan mendapatkan respon yang dikategorikan

netral menurut responden usia ≥ 55 tahun dengan pendidikan terakhir S1.

Karakteristik responden dengan jumlah 1 orang usia ≤ 25 tahun dengan

pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban rata-rata nilai 4,067. Hal ini



menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan mendapatkan respon yang dikategorikan bagus menurut responden usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir S2.

Karakteristik responden dengan jumlah 3 orang usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban rata-rata nilai sebesar 4,11. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan mendapatkan respon yang dikategorikan bagus menurut responden usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir S2.

Karakteristik responden dengan jumlah 1 orang usia 35-45 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,93. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan mendapatkan respon yang dikategorikan bagus menurut responden usia 35-45 tahun dengan pendidikan terakhir S2.

Karakteristik responden dengan jumlah 2 orang usia 45-55 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,767. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan mendapatkan respon yang dikategorikan bagus menurut responden usia 45-55 tahun dengan pendidikan terakhir S2.

f. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Pada variabel kepatuhan wajib pajak terdapat 6 (enam) item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Deskripsi variabel kepatuhan wajib pajak dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		RR		TS		STS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Indikator Y _{1.1}											
Y _{1.1}	22	22	53	53	18	18	6	6	1	1	3,89
Indikator Y _{1.2}											
Y _{1.2}	19	19	46	46	29	29	6	6	0	0	3,78
Indikator Y _{1.3}											
Y _{1.3}	19	19	43	43	30	30	7	7	1	1	3,72
Indikator Y _{1.4}											
Y _{1.4}	19	19	57	57	17	17	7	7	0	0	3,88
Indikator Y _{1.5}											
Y _{1.5}	14	14	44	44	27	27	9	9	6	6	3,51
Indikator Y _{1.6}											
Y _{1.6}	17	17	49	49	21	21	10	10	3	3	3,67
Grand Mean											3,741

Sumber : Hasil Analisis Data, 2019

Keterangan :

- Y_{1.1} : Wajib pajak selalu memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor.
- Y_{1.2} : Wajib pajak tidak mempunyai tunggakan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
- Y_{1.3} : Wajib pajak selalu membayar pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya.
- Y_{1.4} : Wajib pajak selalu melengkapi data persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Y_{1.5} : Wajib pajak sering lupa tanggal jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor.
- Y_{1.6} : Wajib pajak tidak pernah melanggar peraturan pajak kendaraan bermotor yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada Tabel 4.9 dapat diketahui hasil dari jawaban responden untuk tiap item pernyataan berkaitan dengan variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Dapat diketahui distribusi frekuensi pada item Y_{1.1} terdapat 22 responden atau 22% menjawab sangat setuju (SS), 53 responden atau 53% menjawab setuju (S), 18 responden atau 18% menjawab ragu-ragu (RR), 6 responden atau 6% menjawab tidak setuju

(TS) dan 1 responden atau 1% menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $Y_{1.1}$ yaitu sebesar 3,89, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $Y_{1.1}$ yaitu wajib pajak selalu memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $Y_{1.2}$ terdapat 19 responden atau 19% menjawab sangat setuju (SS), 46 responden atau 46% menjawab setuju (S), 29 responden atau 29% menjawab ragu-ragu (RR), 6 responden atau 6% menjawab tidak setuju (TS) dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $Y_{1.2}$ yaitu sebesar 3,78, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $Y_{1.2}$ yaitu wajib pajak tidak mempunyai tunggakan dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $Y_{1.3}$ terdapat 19 responden atau 19% menjawab sangat setuju (SS), 43 responden atau 43% menjawab setuju (S), 30 responden atau 30% menjawab ragu-ragu (RR), 7 responden atau 7% menjawab tidak setuju (TS) dan 1 responden atau 1% menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $Y_{1.3}$ yaitu sebesar 3,72, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $Y_{1.3}$ yaitu wajib pajak selalu membayar pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $Y_{1.4}$ terdapat 19 responden atau 19% menjawab sangat setuju (SS), 57 responden atau 57% menjawab setuju (S),



17 responden atau 17% menjawab ragu-ragu (RR), 7 responden atau 7% menjawab tidak setuju (TS) dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $Y_{1.4}$ yaitu sebesar 3,88, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $Y_{1.4}$ yaitu wajib pajak selalu melengkapi data persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan yang berlaku dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $Y_{1.5}$ terdapat 14 responden atau 14% menjawab sangat setuju (SS), 44 responden atau 44% menjawab setuju (S), 27 responden atau 27% menjawab ragu-ragu (RR), 9 responden atau 9% menjawab tidak setuju (TS) dan 6 responden atau 6% menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $Y_{1.5}$ yaitu sebesar 3,51, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $Y_{1.5}$ yaitu wajib pajak sering lupa tanggal jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $Y_{1.6}$ terdapat 17 responden atau 17% menjawab sangat setuju (SS), 49 responden atau 49% menjawab setuju (S), 21 responden atau 21% menjawab ragu-ragu (RR), 10 responden atau 10% menjawab tidak setuju (TS) dan 3 responden atau 3% menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $Y_{1.6}$ yaitu sebesar 3,67, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $Y_{1.6}$ yaitu wajib pajak tidak pernah melanggar peraturan pajak kendaraan bermotor yang sudah ditetapkan dapat dikategorikan bagus.

Secara keseluruhan rata-rata jawaban responden pada pernyataan-pernyataan mengenai variabel kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar 3,741.

Hal ini dapat memberikan penjelasan bahwa kepatuhan wajib pajak yang dimiliki oleh wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan yang menjadi sampel dalam penelitian ini dapat dikategorikan bagus.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi pada variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) dapat digolongkan jawaban responden menurut karakteristik usia dan pendidikan terakhir. Berdasarkan hasil distribusi frekuensi variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y), karakteristik responden dengan jumlah 13 orang usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 3,69. Hal ini menunjukkan kepatuhan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 8 orang usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 3,85. Hal ini menunjukkan kepatuhan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 25-35 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden dengan jumlah 7 orang usia 35-45 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 3,67. Hal ini menunjukkan kepatuhan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 35-45 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 8 orang usia 45-55 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata

nilai 3,35. Hal ini menunjukkan kepatuhan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 45-55 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 9 orang usia ≥ 55 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 3,51. Hal ini menunjukkan kepatuhan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≥ 55 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden dengan jumlah 6 orang usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir Diploma memiliki jawaban rata-rata nilai 4,11. Hal ini menunjukkan kepatuhan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dan pendidikan terakhir Diploma dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 4 orang usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir Diploma memiliki jawaban rata-rata nilai 3,41. Hal ini menunjukkan kepatuhan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 25-35 tahun dan pendidikan terakhir Diploma dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 1 orang usia 45-55 tahun dengan pendidikan terakhir Diploma memiliki jawaban rata-rata nilai 3,5. Hal ini menunjukkan kepatuhan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 45-55 tahun dan pendidikan terakhir Diploma dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden dengan jumlah 14 orang usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,88. Hal ini menunjukkan kepatuhan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik

responden usia ≤ 25 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 10 orang usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,65. Hal ini menunjukkan kepatuhan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 25-35 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 7 orang usia 35-45 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,78. Hal ini menunjukkan kepatuhan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 35-45 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden dengan jumlah 5 orang usia 45-55 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 4,167. Hal ini menunjukkan kepatuhan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 45-55 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 1 orang usia ≥ 55 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,0. Hal ini menunjukkan kepatuhan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≥ 55 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan netral.

Karakteristik responden dengan jumlah 1 orang usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban rata-rata nilai 4,33. Hal ini menunjukkan kepatuhan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dan pendidikan terakhir S2 dapat dikategorikan

sangat bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 3 orang usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban rata-rata nilai sebesar 4,167. Hal ini menunjukkan kepatuhan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 25-35 tahun dan pendidikan terakhir S2 dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden dengan jumlah 1 orang usia 35-45 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban rata-rata nilai 4,0. Hal ini menunjukkan kepatuhan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 35-45 tahun dan pendidikan terakhir S2 dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 2 orang usia 45-35 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,67. Hal ini menunjukkan kepatuhan yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 45-35 tahun dan pendidikan terakhir S2 dapat dikategorikan bagus.

g. Variabel Kemauan Membayar Pajak (Z)

Pada variabel kemauan membayar pajak terdapat 4 (empat) item pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Deskripsi variabel kemauan membayar pajak dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Kemauan Membayar Pajak (Z)

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		RR		TS		STS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Indikator Z _{1,1}											
Z _{1,1}	15	15	59	59	21	21	4	4	1	1	3,83
Z _{1,2}	19	19	59	59	13	13	7	7	2	2	3,86
Indikator Z _{1,2}											
Z _{1,3}	11	11	65	65	11	11	11	11	2	2	3,72



Lanjutan Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Kemauan Membayar Pajak (Z)

Item	Jawaban Responden										Mean
	SS		S		RR		TS		STS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Indikator Z _{1.3}											
Z _{1.4}	17	17	50	50	22	22	9	9	2	2	3,71
Grand Mean											3,78

Sumber : Hasil Analisis Data, 2019

Keterangan :

- Z_{1.1} : Wajib pajak berusaha mencari informasi mengenai cara membayar pajak kendaraan bermotor.
 Z_{1.2} : Wajib pajak mengetahui batas waktu pembayaran pajak kendaraan bermotor.
 Z_{1.3} : Wajib pajak melakukan konsultasi dengan pihak yang memahami tentang peraturan pajak kendaraan bermotor.
 Z_{1.4} : Wajib pajak mengalokasikan dana untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif pada Tabel 4.10 dapat diketahui hasil dari jawaban responden untuk tiap item pernyataan berkaitan dengan variabel Kemauan Membayar Pajak (Z). Dapat diketahui distribusi frekuensi pada item Z_{1.1} terdapat 15 responden atau 15% menjawab sangat setuju (SS), 59 responden atau 59% menjawab setuju (S), 21 responden atau 21% menjawab ragu-ragu (RR), 4 responden atau 4% menjawab tidak setuju (TS) dan 1 responden atau 1% menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item Z_{1.1} yaitu sebesar 3,83, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item Z_{1.1} yaitu wajib pajak berusaha mencari informasi mengenai cara membayar pajak kendaraan bermotor dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item Z_{1.2} terdapat 19 responden atau 19% menjawab sangat setuju (SS), 59 responden atau 59% menjawab setuju (S),



21 responden atau 21% menjawab ragu-ragu (RR), 4 responden atau 4% menjawab tidak setuju (TS) dan 1 responden atau 1% menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $Z_{1.2}$ yaitu sebesar 3,83, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $Z_{1.2}$ yaitu wajib pajak mengetahui batas waktu pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $Z_{1.3}$ terdapat 11 responden atau 11% menjawab sangat setuju (SS), 65 responden atau 65% menjawab setuju (S), 11 responden atau 11% menjawab ragu-ragu (RR), 11 responden atau 11% menjawab tidak setuju (TS) dan 2 responden atau 2% menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $Z_{1.3}$ yaitu sebesar 3,72, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $Z_{1.3}$ yaitu wajib pajak melakukan konsultasi dengan pihak yang memahami tentang peraturan pajak kendaraan bermotor dapat dikategorikan bagus.

Pada distribusi frekuensi item $Z_{1.4}$ terdapat 17 responden atau 17% menjawab sangat setuju (SS), 50 responden atau 50% menjawab setuju (S), 22 responden atau 22% menjawab ragu-ragu (RR), 9 responden atau 9% menjawab tidak setuju (TS) dan 2 responden atau 2% menjawab sangat tidak setuju (STS). Hasil rata-rata pada item $Z_{1.4}$ yaitu sebesar 3,71, hal tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden terhadap item $Z_{1.4}$ yaitu wajib pajak mengalokasikan dana untuk membayar pajak kendaraan bermotor dapat dikategorikan bagus. Secara keseluruhan

rata-rata jawaban responden pada pernyataan-pernyataan mengenai variabel kemauan membayar pajak yaitu sebesar 3,78. Hal ini dapat memberikan penjelasan bahwa kemauan membayar pajak yang dimiliki oleh wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan yang menjadi sampel dalam penelitian ini dapat dikategorikan bagus.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi pada variabel Kemauan Membayar Pajak (Z) dapat digolongkan jawaban responden menurut karakteristik usia dan pendidikan terakhir. Berdasarkan hasil distribusi frekuensi variabel Kemauan Membayar Pajak (Z), karakteristik responden dengan jumlah 13 orang usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 3,78. Hal ini menunjukkan kemauan membayar pajak yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 8 orang usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 3,71. Hal ini menunjukkan kemauan membayar pajak yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 25-35 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden dengan jumlah 7 orang usia 35-45 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 3,92. Hal ini menunjukkan kemauan membayar pajak yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 35-45 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 8 orang



usia 45-55 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 3,46. Hal ini menunjukkan kemauan membayar pajak yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 45-55 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 9 orang usia ≥ 55 tahun dengan pendidikan terakhir SMA memiliki jawaban rata-rata nilai 3,61. Hal ini menunjukkan kemauan membayar pajak yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≥ 55 tahun dan pendidikan terakhir SMA dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden dengan jumlah 6 orang usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir Diploma memiliki jawaban rata-rata nilai 4,0. Hal ini menunjukkan kemauan membayar pajak yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dan pendidikan terakhir Diploma dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 4 orang usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir Diploma memiliki jawaban rata-rata nilai 3,62. Hal ini menunjukkan kemauan membayar pajak yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 25-35 tahun dan pendidikan terakhir Diploma dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 1 orang usia 45-55 tahun dengan pendidikan terakhir Diploma memiliki jawaban rata-rata nilai 5,0. Hal ini menunjukkan kemauan membayar pajak yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 45-55 tahun dan pendidikan terakhir Diploma dapat dikategorikan sangat bagus.

Karakteristik responden dengan jumlah 14 orang usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 4,125. Hal ini menunjukkan kemauan membayar pajak yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 10 orang usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,475. Hal ini menunjukkan kemauan membayar pajak yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 25-35 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 7 orang usia 35-45 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,53. Hal ini menunjukkan kemauan membayar pajak yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 35-45 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden dengan jumlah 5 orang usia 45-55 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,85. Hal ini menunjukkan kemauan membayar pajak yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 45-55 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 1 orang usia ≥ 55 tahun dengan pendidikan terakhir S1 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,0. Hal ini menunjukkan kemauan membayar pajak yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≥ 55 tahun dan pendidikan terakhir S1 dapat dikategorikan netral.

Karakteristik responden dengan jumlah 1 orang usia ≤ 25 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,75. Hal ini menunjukkan kemauan membayar pajak yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia ≤ 25 tahun dan pendidikan terakhir S2 dapat dikategorikan bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 3 orang usia 25-35 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban rata-rata nilai sebesar 4,167. Hal ini menunjukkan kemauan membayar pajak yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 25-35 tahun dan pendidikan terakhir S2 dapat dikategorikan bagus.

Karakteristik responden dengan jumlah 1 orang usia 35-45 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban rata-rata nilai 4,25. Hal ini menunjukkan kemauan membayar pajak yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 35-45 tahun dan pendidikan terakhir S2 dapat dikategorikan sangat bagus. Karakteristik responden dengan jumlah 2 orang usia 45-35 tahun dengan pendidikan terakhir S2 memiliki jawaban rata-rata nilai 3,87. Hal ini menunjukkan kemauan membayar pajak yang dimiliki wajib pajak dengan karakteristik responden usia 45-35 tahun dan pendidikan terakhir S2 dapat dikategorikan bagus.

2. Hasil Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Kegunaan dari analisis jalur (*path analysis*) yaitu untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hasil perhitungan analisis jalur dapat dilihat sebagai berikut :

a. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X₁) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Z)

Hasil analisis jalur pengaruh kesadaran wajib pajak (X₁) terhadap kemauan membayar pajak (Z) dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.11 Hasil Analisis Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Z

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,922	1,420		2,058	,042
Kesadaran Wajib Pajak	,270	,108	,284	2,494	,014
Pemahaman Wajib Pajak	,560	,170	,347	3,288	,001
Pengetahuan Perpajakan	,064	,080	,073	,801	,425
Etika Wajib Pajak	,054	,082	,084	,665	,508
Kualitas Pelayanan	,024	,034	,082	,704	,483

a. Dependent Variable: Kemauan Membayar Pajak

Sumber : Hasil Analisis Data, 2019

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat diketahui koefisien jalur kesadaran wajib pajak terhadap kemauan membayar pajak yaitu sebesar 0,284 dengan persamaan $Z = 0,284 + pZX_2 + pZX_3 + pZX_5$. Besarnya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kemauan membayar pajak dapat diketahui dari nilai koefisien beta yaitu sebesar 0,284 atau 28,4%. Selain menunjukkan persamaan regresi, tabel di atas juga dapat digunakan untuk menjelaskan uji hipotesis. Tabel di atas menunjukkan angka t-hitung sebesar $2,494 > t$ -tabel sebesar 1,6606 ($\alpha = 0,1, df = 98$) dan nilai signifikansi hasil perhitungan yang tertera dalam Sig sebesar 0,014 ($0,014 < 0,1$). Hasil tersebut menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak.



b. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak (X₂) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Z)

Hasil analisis jalur pengaruh pemahaman wajib pajak (X₂) terhadap kemauan membayar pajak (Z) dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.11 Hasil Analisis Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Z

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,922	1,420		2,058	,042
Kesadaran Wajib Pajak	,270	,108	,284	2,494	,014
Pemahaman Wajib Pajak	,560	,170	,347	3,288	,001
Pengetahuan Perpajakan	,064	,080	,073	,801	,425
Etika Wajib Pajak	,054	,082	,084	,665	,508
Kualitas Pelayanan	,024	,034	,082	,704	,483

a. Dependent Variable: Kemauan Membayar Pajak

Sumber : Hasil Analisis Data, 2019

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat diketahui koefisien jalur pemahaman wajib pajak terhadap kemauan membayar pajak yaitu sebesar 0,347 dengan persamaan $Z = 0,284 + 0,347 + pZX_3 + pZX_5$. Besarnya pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kemauan membayar pajak dapat diketahui dari nilai koefisien beta yaitu sebesar 0,347 atau 34,7%. Selain menunjukkan persamaan regresi, tabel di atas juga dapat digunakan untuk menjelaskan uji hipotesis. Tabel di atas menunjukkan angka t-hitung sebesar 3,288 > t-tabel sebesar 1,6606 ($\alpha = 0,1$; $df = 98$) dan nilai signifikansi hasil perhitungan yang tertera dalam Sig sebesar 0,001 (0,001 < 0,1). Hasil tersebut menunjukkan pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak.



c. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X₃) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Z)

Hasil analisis jalur pengaruh pengetahuan perpajakan (X₃) terhadap kemauan membayar pajak (Z) dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.11 Hasil Analisis Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Z

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,922	1,420		2,058	,042
Kesadaran Wajib Pajak	,270	,108	,284	2,494	,014
Pemahaman Wajib Pajak	,560	,170	,347	3,288	,001
Pengetahuan Perpajakan	,064	,080	,073	,801	,425
Etika Wajib Pajak	,054	,082	,084	,665	,508
Kualitas Pelayanan	,024	,034	,082	,704	,483

a. Dependent Variable: Kemauan Membayar Pajak

Sumber : Hasil Analisis Data, 2019

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat diketahui koefisien pengetahuan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak yaitu sebesar 0,073 dengan persamaan $Z = 0,284 + 0,347 + 0,073 + pZX_5$. Besarnya pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak dapat diketahui dari nilai koefisien beta yaitu sebesar 0,073 atau 7,3%. Selain menunjukkan persamaan regresi, tabel di atas juga dapat digunakan untuk menjelaskan uji hipotesis. Tabel di atas menunjukkan angka t-hitung sebesar $0,801 < t$ -tabel sebesar 1,6606 ($\alpha = 0,1, df = 98$) dan nilai signifikansi hasil perhitungan yang tertera dalam Sig sebesar 0,425 ($0,425 > 0,1$). Hasil tersebut menunjukkan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

d. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X₅) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Z)

Hasil analisis jalur pengaruh kualitas pelayanan (X₄) terhadap kemauan membayar pajak (Z) dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.11 Hasil Analisis Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Z

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,922	1,420		2,058	,042
Kesadaran Wajib Pajak	,270	,108	,284	2,494	,014
Pemahaman Wajib Pajak	,560	,170	,347	3,288	,001
Pengetahuan Perpajakan	,064	,080	,073	,801	,425
Etika Wajib Pajak	,054	,082	,084	,665	,508
Kualitas Pelayanan	,024	,034	,082	,704	,483

a. Dependent Variable: Kemauan Membayar Pajak

Sumber : Hasil Analisis Data, 2019

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat diketahui koefisien jalur kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak yaitu sebesar 0,082 dengan persamaan $Z = 0,284 + 0,347 + 0,073 + 0,082$. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak dapat diketahui dari nilai koefisien beta yaitu sebesar 0,082 atau 8,2%. Selain menunjukkan persamaan regresi, tabel di atas juga dapat digunakan untuk menjelaskan uji hipotesis. Tabel di atas menunjukkan angka t-hitung sebesar $0,704 < t$ -tabel sebesar 1,6606 ($\alpha = 0,1, df = 98$) dan nilai signifikansi hasil perhitungan yang tertera dalam Sig sebesar 0,483 ($0,483 > 0,1$). Hasil tersebut menunjukkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak.



e. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X₁) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Hasil analisis jalur pengaruh kesadaran wajib pajak (X₁) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.12 Hasil Analisis Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,480	1,995		1,244	,217
Kesadaran Wajib Pajak	-,183	,153	-,138	-1,192	,236
Pemahaman Wajib Pajak	,434	,247	,192	1,755	,083
Pengetahuan Perpajakan	,263	,110	,215	2,384	,019
Etika Wajib Pajak	,161	,113	,179	1,431	,156
Kualitas Pelayanan	,098	,046	,242	2,118	,037
Kemauan Membayar Pajak	,327	,142	,234	2,303	,023

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
 Sumber : Hasil Analisis Data, 2019

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui koefisien jalur kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar -0,138 dengan persamaan $Y = -0,138 + p_{YX_2} + p_{YX_3} + p_{YX_4} + p_{YX_5} + p_{YZ}$. Besarnya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diketahui dari nilai koefisien beta yaitu sebesar -0,138 atau -13,8%. Selain menunjukkan persamaan regresi, tabel di atas juga dapat digunakan untuk menjelaskan uji hipotesis. Tabel di atas menunjukkan angka t-hitung sebesar $-1,192 < t\text{-tabel sebesar } 1,6606 (\alpha = 0,1; df = 98)$ dan nilai signifikansi hasil perhitungan yang tertera dalam Sig sebesar 0,236 ($0,236 > 0,1$). Hasil tersebut menunjukkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.



f. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak (X₂) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Hasil analisis jalur pengaruh pemahaman wajib pajak (X₂) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.12 Hasil Analisis Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,480	1,995		1,244	,217
Kesadaran Wajib Pajak	-,183	,153	-,138	-1,192	,236
Pemahaman Wajib Pajak	,434	,247	,192	1,755	,083
Pengetahuan Perpajakan	,263	,110	,215	2,384	,019
Etika Wajib Pajak	,161	,113	,179	1,431	,156
Kualitas Pelayanan	,098	,046	,242	2,118	,037
Kemauan Membayar Pajak	,327	,142	,234	2,303	,023

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
 Sumber : Hasil Analisis Data, 2019

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui koefisien jalur pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar 0,192 dengan persamaan $Y = -0,138 + 0,192 + pYX_3 + pYX_4 + pYX_5 + pYZ$. Besarnya pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diketahui dari nilai koefisien beta yaitu sebesar 0,192 atau 19,2%. Selain menunjukkan persamaan regresi, tabel di atas juga dapat digunakan untuk menjelaskan uji hipotesis. Tabel di atas menunjukkan angka t-hitung sebesar 1,755 > t-tabel sebesar 1,6606 ($\alpha = 0,1$; $df = 98$) dan nilai signifikansi hasil perhitungan yang tertera dalam Sig sebesar 0,083 (0,083 < 0,1). Hasil tersebut menunjukkan pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.



g. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X₃) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Hasil analisis jalur pengaruh pengetahuan perpajakan (X₃) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.12 Hasil Analisis Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,480	1,995		1,244	,217
Kesadaran Wajib Pajak	-,183	,153	-,138	-1,192	,236
Pemahaman Wajib Pajak	,434	,247	,192	1,755	,083
Pengetahuan Perpajakan	,263	,110	,215	2,384	,019
Etika Wajib Pajak	,161	,113	,179	1,431	,156
Kualitas Pelayanan	,098	,046	,242	2,118	,037
Kemauan Membayar Pajak	,327	,142	,234	2,303	,023

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
 Sumber : Hasil Analisis Data, 2019

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui koefisien jalur pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar 0,215 dengan persamaan $Y = -0,138 + 0,192 + 0,215 + pYX_4 + pYX_5 + pYZ$. Besarnya pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diketahui dari nilai koefisien beta yaitu sebesar 0,215 atau 21,5%. Selain menunjukkan persamaan regresi, tabel di atas juga dapat digunakan untuk menjelaskan uji hipotesis. Tabel di atas menunjukkan angka t-hitung sebesar $2,384 > t\text{-tabel sebesar } 1,6606 (\alpha = 0,1; df = 98)$ dan nilai signifikansi hasil perhitungan yang tertera dalam Sig sebesar 0,019 ($0,019 < 0,1$). Hasil tersebut menunjukkan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

h. Pengaruh Etika Wajib Pajak (X₄) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Hasil analisis jalur pengaruh etika wajib pajak (X₄) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.12 Hasil Analisis Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,480	1,995		1,244	,217
Kesadaran Wajib Pajak	-,183	,153	-,138	-1,192	,236
Pemahaman Wajib Pajak	,434	,247	,192	1,755	,083
Pengetahuan Perpajakan	,263	,110	,215	2,384	,019
Etika Wajib Pajak	,161	,113	,179	1,431	,156
Kualitas Pelayanan	,098	,046	,242	2,118	,037
Kemauan Membayar Pajak	,327	,142	,234	2,303	,023

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
 Sumber : Hasil Analisis Data, 2019

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui koefisien jalur etika wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar 0,179 dengan persamaan $Y = -0,138 + 0,192 + 0,215 + 0,179 + pYX_5 + pYZ$. Besarnya pengaruh etika wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diketahui dari nilai koefisien beta yaitu sebesar 0,179 atau 17,9%. Selain menunjukkan persamaan regresi, tabel di atas juga dapat digunakan untuk menjelaskan uji hipotesis. Tabel di atas menunjukkan angka t-hitung sebesar $1,431 < t$ -tabel sebesar 1,6606 ($\alpha = 0,1; df = 98$) dan nilai signifikansi hasil perhitungan yang tertera dalam Sig sebesar 0,156 ($0,156 > 0,1$). Hasil tersebut menunjukkan etika wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

i. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X₅) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Hasil analisis jalur pengaruh kualitas pelayanan (X₅) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.12 Hasil Analisis Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,480	1,995		1,244	,217
Kesadaran Wajib Pajak	-,183	,153	-,138	-1,192	,236
Pemahaman Wajib Pajak	,434	,247	,192	1,755	,083
Pengetahuan Perpajakan	,263	,110	,215	2,384	,019
Etika Wajib Pajak	,161	,113	,179	1,431	,156
Kualitas Pelayanan	,098	,046	,242	2,118	,037
Kemauan Membayar Pajak	,327	,142	,234	2,303	,023

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak
 Sumber : Hasil Analisis Data, 2019

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui koefisien jalur kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar 0,242 dengan persamaan $Y = -0,138 + 0,192 + 0,215 + 0,179 + 0,242 + pYZ$. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diketahui dari nilai koefisien beta yaitu sebesar 0,242 atau 24,2%. Selain menunjukkan persamaan regresi, tabel di atas juga dapat digunakan untuk menjelaskan uji hipotesis. Tabel di atas menunjukkan angka t-hitung sebesar 2,118 > t-tabel sebesar 1,6606 ($\alpha = 0,1$; $df = 98$) dan nilai signifikansi hasil perhitungan yang tertera dalam Sig sebesar 0,037 ($0,037 < 0,1$). Hasil tersebut menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.



j. Pengaruh Kemauan Membayar Pajak (Z) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Hasil analisis jalur pengaruh kemauan membayar pajak (Z) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.12 Hasil Analisis Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,480	1,995		1,244	,217
Kesadaran Wajib Pajak	-,183	,153	-,138	-1,192	,236
Pemahaman Wajib Pajak	,434	,247	,192	1,755	,083
Pengetahuan Perpajakan	,263	,110	,215	2,384	,019
Etika Wajib Pajak	,161	,113	,179	1,431	,156
Kualitas Pelayanan	,098	,046	,242	2,118	,037
Kemauan Membayar Pajak	,327	,142	,234	2,303	,023

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber : Hasil Analisis Data, 2019

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui koefisien jalur kemauan membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar 0,234 dengan persamaan $Y = -0,138 + 0,192 + 0,215 + 0,179 + 0,242 + 0,234$. Besarnya pengaruh kemauan membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diketahui dari nilai koefisien beta yaitu sebesar 0,234 atau 23,4%. Selain menunjukkan persamaan regresi, tabel di atas juga dapat digunakan untuk menjelaskan uji hipotesis. Tabel di atas menunjukkan angka t-hitung sebesar $2,303 > t$ -tabel sebesar 1,6606 ($\alpha = 0,1$; $df = 98$) dan nilai signifikansi hasil perhitungan yang tertera dalam Sig sebesar 0,023 ($0,023 < 0,1$). Hasil tersebut menunjukkan kemauan membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

k. Pengaruh Tidak Langsung Kesadaran Wajib Pajak (X_1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)

Hasil analisis pengaruh langsung dan tidak langsung kesadaran wajib pajak (X_1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) melalui kemauan membayar pajak (Z) dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.13 Hasil Analisis Pengaruh Tidak Langsung Kesadaran Wajib Pajak (X_1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)

Pengaruh Variabel	Hasil Pengaruh Langsung (Beta)	Hasil Pengaruh Tidak Langsung (Beta)	Pengaruh Total
X_1 terhadap Z	0,284	-	0,284
X_1 terhadap Y	-0,138	$0,284 \times 0,234 = 0,066$	-0,072
Z terhadap Y	0,234	-	0,234

Sumber : Hasil Analisis Jalur, 2019

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat diketahui hasil pengaruh langsung variabel kesadaran wajib pajak (X_1) terhadap kemauan membayar pajak (Z) sebesar 0,284, hasil pengaruh langsung variabel kemauan membayar pajak (Z) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,234 dan hasil pengaruh langsung kesadaran wajib pajak (X_1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) yaitu sebesar -0,138. Pengaruh tidak langsung variabel kesadaran wajib pajak (X_1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) melalui kemauan membayar pajak (Z) yaitu sebesar $0,284 \times 0,234 = 0,066$. Hasil ini menunjukkan pengaruh tidak langsung variabel kesadaran wajib pajak (X_1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) melalui kemauan membayar pajak (Z) yaitu sebesar 0,066.

1. Pengaruh Tidak Langsung Pemahaman Wajib Pajak (X_2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)

Hasil analisis pengaruh langsung dan tidak langsung pemahaman wajib pajak (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) melalui kemauan membayar pajak (Z) dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.14 Hasil Analisis Pengaruh Tidak Langsung Pemahaman Wajib Pajak (X_2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)

Pengaruh Variabel	Hasil Pengaruh Langsung (Beta)	Hasil Pengaruh Tidak Langsung (Beta)	Pengaruh Total
X_2 terhadap Z	0,347	-	0,347
X_2 terhadap Y	0,192	$0,347 \times 0,234 = 0,081$	0,273
Z terhadap Y	0,234	-	0,234

Sumber : Hasil Analisis Jalur, 2019

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat diketahui hasil pengaruh langsung variabel pemahaman wajib pajak (X_2) terhadap kemauan membayar pajak (Z) sebesar 0,347, hasil pengaruh langsung variabel kemauan membayar pajak (Z) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,234 dan hasil pengaruh langsung pemahaman wajib pajak (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) yaitu sebesar 0,192. Pengaruh tidak langsung variabel pemahaman wajib pajak (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) melalui kemauan membayar pajak (Z) yaitu sebesar $0,347 \times 0,234 = 0,081$. Hasil ini menunjukkan pengaruh tidak langsung variabel pemahaman wajib pajak (X_2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) melalui kemauan membayar pajak (Z) yaitu sebesar 0,081.

m. Pengaruh Tidak Langsung Pengetahuan Perpajakan (X_3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)

Hasil analisis pengaruh langsung dan tidak langsung pengetahuan perpajakan (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) melalui kemauan membayar pajak (Z) dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.15 Hasil Analisis Pengaruh Tidak Langsung Pengetahuan Perpajakan (X_3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)

Pengaruh Variabel	Hasil Pengaruh Langsung (Beta)	Hasil Pengaruh Tidak Langsung (Beta)	Pengaruh Total
X_3 terhadap Z	0,073	-	0,073
X_3 terhadap Y	0,215	$0,073 \times 0,234 = 0,017$	0,232
Z terhadap Y	0,234	-	0,234

Sumber : Hasil Analisis Jalur, 2019

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui hasil pengaruh langsung variabel pengetahuan perpajakan (X_3) terhadap kemauan membayar pajak (Z) sebesar 0,073, hasil pengaruh langsung variabel kemauan membayar pajak (Z) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,234 dan hasil pengaruh langsung pengetahuan perpajakan (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) yaitu sebesar 0,215. Pengaruh tidak langsung variabel pengetahuan perpajakan (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) melalui kemauan membayar pajak (Z) yaitu sebesar $0,073 \times 0,234 = 0,017$. Hasil ini menunjukkan pengaruh tidak langsung variabel pengetahuan perpajakan (X_3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) melalui kemauan membayar pajak (Z) yaitu sebesar 0,017.

o. Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan (X_5) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)

Hasil analisis pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas pelayanan (X_5) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) melalui kemauan membayar pajak (Z) dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.17 Hasil Analisis Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan (X_5) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)

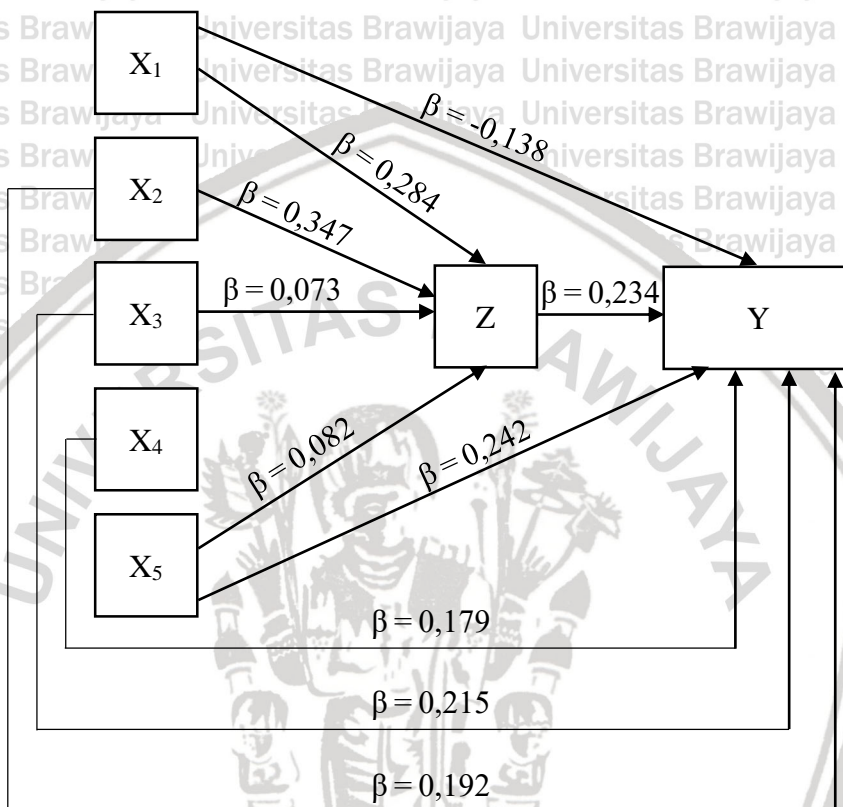
Pengaruh Variabel	Hasil Pengaruh Langsung (Beta)	Hasil Pengaruh Tidak Langsung (Beta)	Pengaruh Total
X_5 terhadap Z	0,082	-	0,082
X_5 terhadap Y	0,242	$0,082 \times 0,234 = 0,019$	0,261
Z terhadap Y	0,234	-	0,234

Sumber : Hasil Analisis Jalur, 2019

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat diketahui hasil pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan (X_5) terhadap kemauan membayar pajak (Z) sebesar 0,082, hasil pengaruh langsung variabel kemauan membayar pajak (Z) terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 0,234 dan hasil pengaruh langsung kualitas pelayanan (X_5) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) yaitu sebesar 0,242. Pengaruh tidak langsung variabel kualitas pelayanan (X_5) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) melalui kemauan membayar pajak (Z) yaitu sebesar $0,082 \times 0,234 = 0,019$. Hasil ini menunjukkan pengaruh tidak langsung variabel kualitas pelayanan (X_5) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) melalui kemauan membayar pajak (Z) yaitu sebesar 0,019.

p. Model Pengaruh Antar Variabel

Model pengaruh antar variabel (diagram jalur) yang dihasilkan pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :



Gambar 4.2 Hasil Pengaruh Antar Variabel
Sumber : Hasil Analisis Data Primer, 2019

Keterangan

- X₁ = Kesadaran Wajib Pajak
- X₂ = Pemahaman Wajib Pajak
- X₃ = Pengetahuan Perpajakan
- X₄ = Etika Wajib Pajak
- X₅ = Kualitas Pelayanan
- Y = Kepatuhan Wajib Pajak
- Z = Kemauan Membayar Pajak

Berdasarkan Gambar 4.2 dapat diketahui bahwa :

- 1) Kesadaran wajib pajak (X₁) berpengaruh secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak (Z) dengan Beta sebesar 0,284.



- 2) Pemahaman wajib pajak (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak (Z) dengan Beta sebesar 0,347.
- 3) Pengetahuan perpajakan (X_3) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak (Z) dengan Beta sebesar 0,073.
- 4) Kualitas pelayanan (X_4) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak (Z) dengan Beta sebesar 0,082.
- 5) Kesadaran wajib pajak (X_1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan Beta sebesar -0,138.
- 6) Pemahaman wajib pajak (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Z) dengan Beta sebesar 0,192.
- 7) Pengetahuan perpajakan (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan Beta sebesar 0,215.
- 8) Etika wajib pajak (X_4) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan Beta sebesar 0,179.
- 9) Kualitas pelayanan (X_4) berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan Beta sebesar 0,242.
- 10) Kemauan membayar pajak (X_4) berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dengan Beta sebesar 0,234.

Berdasarkan hasil analisis dari kedua jalur tersebut didapatkan persamaan struktural sebagai berikut :

$$Z = pZX_1 + pZX_2 + pZX_3 + pZX_5$$

$$= 0,284 + 0,347 + 0,073 + 0,082$$

$$Y = pYX_1 + pYX_2 + pYX_3 + pYX_4 + pYX_5 + pYZ$$

D. Mendeteksi Pengaruh Mediasi/*Intervening*

1. Mendeteksi Pengaruh Mediasi Kesadaran Wajib Pajak (X_1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kemauan membayar pajak dilakukan dengan Sobel *Test* sebagai berikut :

- a. Menghitung *standard error* koefisien pengaruh tidak langsung :

$$S_{ab} = \sqrt{(0,327)^2(0,108)^2 + (0,270)^2(0,142)^2 + 0,108^2 \cdot 0,142^2}$$

$$S_{ab} = 0,054335697$$

- b. Menguji signifikansi dengan menghitung nilai t :

$$t = \frac{ab}{S_{ab}} = \frac{(0,270)(0,327)}{0,054335697} = \frac{0,08829}{0,054335697} = 1,62489864$$

Hasil uji sobel didapatkan nilai t-hitung sebesar 1,62489864, nilai t-hitung terbukti lebih kecil dari nilai t-tabel 1,6606 ($\alpha = 0,1$; $df = 98$), sehingga berdasarkan hasil uji sobel dapat diartikan tidak terjadi pengaruh mediasi/*intervening* dalam hubungan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Mendeteksi Pengaruh Mediasi Pemahaman Wajib Pajak (X_2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kemauan membayar pajak dilakukan dengan Sobel *Test* sebagai berikut :

a. Menghitung *standard error* koefisien pengaruh tidak langsung :

$$S_{ab} = \sqrt{(0,327)^2(0,170)^2 + (0,560)^2(0,142)^2 + 0,170^2 0,142^2}$$

$$S_{ab} = 0,099982088$$

b. Menguji signifikansi dengan menghitung nilai t :

$$t = \frac{ab}{S_{ab}} = \frac{(0,560)(0,327)}{0,099982088} = \frac{0,18312}{0,099982088} = 1,83152806$$

Hasil uji sobel didapatkan nilai t-hitung sebesar 1,83152806, nilai t-hitung terbukti lebih besar dari nilai t-tabel 1,6606 ($\alpha = 0,1$; $df = 98$), sehingga berdasarkan hasil uji sobel dapat diartikan terjadi pengaruh mediasi/*intervening* dalam hubungan antara pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Mendeteksi Pengaruh Mediasi Pengetahuan Perpajakan (X_3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kemauan membayar pajak dilakukan dengan Sobel *Test* sebagai berikut :

a. Menghitung *standard error* koefisien pengaruh tidak langsung :

$$S_{ab} = \sqrt{(0,327)^2(0,080)^2 + (0,064)^2(0,142)^2 + 0,080^2 0,142^2}$$

$$S_{ab} = 0,000895987$$

b. Menguji signifikansi dengan menghitung nilai t :

$$t = \frac{ab}{S_{ab}} = \frac{(0,064)(0,327)}{0,000895987} = \frac{0,020928}{0,000895987} = 23,3574817$$

Hasil uji sobel didapatkan nilai t-hitung sebesar 23,3574817, nilai t-hitung terbukti lebih besar dari nilai t-tabel 1,6606 ($\alpha = 0,1$; $df = 98$), sehingga berdasarkan hasil uji sobel dapat diartikan terjadi pengaruh mediasi/*intervening* dalam hubungan antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Mendeteksi Pengaruh Mediasi Etika Wajib Pajak (X₄) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung etika wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kemauan membayar pajak dilakukan dengan Sobel *Test* sebagai berikut :

- a. Menghitung *standard error* koefisien pengaruh tidak langsung :

$$S_{ab} = \sqrt{(0,327)^2(0,082)^2 + (0,054)^2(0,142)^2 + 0,082^2 \cdot 0,142^2}$$

$$S_{ab} = 0,000913372$$

- b. Menguji signifikansi dengan menghitung nilai t :

$$t = \frac{ab}{S_{ab}} = \frac{(0,054)(0,327)}{0,000913372} = \frac{0,017658}{0,000913372} = 19,3327582$$

Hasil uji sobel didapatkan nilai t-hitung sebesar 19,3327582, nilai t-hitung terbukti lebih besar dari nilai t-tabel 1,6606 ($\alpha = 0,1$; $df = 98$), sehingga berdasarkan hasil uji sobel dapat diartikan terjadi pengaruh mediasi/*intervening* dalam hubungan antara etika wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. Mendeteksi Pengaruh Mediasi Kualitas Pelayanan (X₅) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak (Z)

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kemauan membayar pajak dilakukan dengan Sobel *Test* sebagai berikut :

- a. Menghitung *standard error* koefisien pengaruh tidak langsung :

$$S_{ab} = \sqrt{(0,327)^2(0,034)^2 + (0,024)^2(0,142)^2 + 0,034^2 \cdot 0,142^2}$$

$$S_{ab} = 0,000158534$$

- b. Menguji signifikansi dengan menghitung nilai t :

$$t = \frac{ab}{S_{ab}} = \frac{(0,024)(0,327)}{0,000158534} = \frac{0,007848}{0,000158534} = 49,5035765$$

Hasil uji sobel didapatkan nilai t-hitung sebesar 49,5035765, nilai t-hitung terbukti lebih besar dari nilai t-tabel 1,6606 ($\alpha = 0,1$; $df = 98$), sehingga berdasarkan hasil uji sobel dapat diartikan terjadi pengaruh mediasi/*intervening* dalam hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

E. Pengujian Hipotesis

1. *Goodness of Fit Model* (R^2)

Goodness of Fit Model digunakan untuk mengetahui besarnya keragaman variabel bebas dalam menjelaskan keragaman variabel terikat, atau dengan kata lain untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. *Goodness of Fit Model* dalam *path analysis* dilakukan dengan menggunakan koefisien determinasi total (R^2_m). Hasil *Goodness of Fit Model* dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.18 Hasil *Goodness of Fit Model*

Variabel	R ²	Adj R ²
Kemauan Membayar Pajak	0,517	0,491
Kepatuhan Wajib Pajak	0,538	0,508
$R_m^2 = 1 - ((1 - \text{Adj } R_{\text{Kemauan}}^2) * (1 - \text{Adj } R_{\text{Kepatuhan}}^2))$ $R_m^2 = 1 - ((1 - 0,491) * (1 - 0,508))$ $R_m^2 = 0,75$		

Sumber : Hasil Analisis Data, 2019

Koefisien determinan (Adj R²) variabel kemauan membayar pajak sebesar 0,491 atau 49,1%. Hal ini dapat menunjukkan keragaman variabel kemauan membayar pajak mampu dijelaskan oleh variabel kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak dan kualitas pelayanan sebesar 49,1%, atau dengan kata lain kontribusi variabel kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak dan kualitas pelayanan sebesar 49,1%. Sisanya sebesar 50,9% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Koefisien determinan (Adj R²) variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,508 atau 50,8%. Hal ini dapat menunjukkan keragaman variabel kepatuhan wajib pajak mampu dijelaskan oleh variabel kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak dan kualitas pelayanan sebesar 50,8%, atau dengan kata lain kontribusi variabel kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak dan kualitas pelayanan sebesar 50,8%. Sisanya sebesar 49,1% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Koefisien determinasi total (R²_m) bernilai 0,75 atau 75%. Hal ini dapat menunjukkan bahwa keragaman variabel kepatuhan wajib pajak mampu

dijelaskan oleh model secara keseluruhan sebesar 75%, atau dengan kata lain kontribusi variabel kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak, kualitas pelayanan dan kemauan membayar pajak sebesar 75%. Sisanya sebesar 25% merupakan kontribusi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

2. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis parsial digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian menyatakan bahwa apabila nilai probabilitas < *level of significant* ($\alpha = 0,1$) maka dinyatakan adanya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Pengujian hipotesis dapat diketahui melalui ringkasan pada tabel berikut :

Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel Bebas	Variabel Terikat	Koef.	T-Hitung	T-Tabel	Sig
Kesadaran	Kemauan	0,284	2,494	1,6606	0,014
Pemahaman	Kemauan	0,347	3,288	1,6606	0,001
Pengetahuan Perpajakan	Kemauan	0,073	0,801	1,6606	0,425
Kualitas Pelayanan	Kemauan	-0,082	0,794	1,6606	0,483
Kesadaran	Kepatuhan	-0,138	-1,192	1,6606	0,236
Pemahaman	Kepatuhan	0,192	1,755	1,6606	0,083
Pengetahuan Perpajakan	Kepatuhan	0,215	2,384	1,6606	0,019
Etika Wajib Pajak	Kepatuhan	0,179	1,431	1,6606	0,156
Kualitas Pelayanan	Kepatuhan	0,242	2,118	1,6606	0,037
Kemauan	Kepatuhan	0,234	2,303	1,6606	0,023

Sumber : Data Diolah, 2019

- a. Pengujian hipotesis secara parsial kesadaran wajib pajak terhadap kemauan membayar pajak menghasilkan t-hitung sebesar 2,494 > 1,6606 dengan nilai signifikansi 0,014 < 0,1. Hal ini menunjukkan





bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel kesadaran wajib pajak terhadap kemauan membayar pajak.

b. Pengujian hipotesis secara parsial pemahaman wajib pajak terhadap

kemauan membayar pajak menghasilkan t-hitung sebesar $3,288 >$

$1,6606$ dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,1$. Hal ini menunjukkan

bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel pemahaman wajib pajak

terhadap kemauan membayar pajak.

c. Pengujian hipotesis secara parsial pengetahuan perpajakan terhadap

kemauan membayar pajak menghasilkan t-hitung sebesar $0,801 <$

$1,6606$ dengan nilai signifikansi $0,425 > 0,1$. Hal ini menunjukkan

bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan variabel pengetahuan

perpajakan terhadap kemauan membayar pajak.

d. Pengujian hipotesis secara parsial kualitas pelayanan terhadap kemauan

membayar pajak menghasilkan t-hitung sebesar $0,794 < 1,6606$ dengan

nilai signifikansi $0,483 > 0,1$. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat

pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kemauan

membayar pajak.

e. Pengujian hipotesis secara parsial kesadaran wajib pajak terhadap

kepatuhan wajib pajak menghasilkan t-hitung sebesar $-1,192 < 1,6606$

dengan nilai signifikansi $0,236 > 0,1$. Hal ini menunjukkan bahwa tidak

terdapat pengaruh signifikan variabel kesadaran wajib pajak terhadap

kepatuhan wajib pajak.



- 199
- f. Pengujian hipotesis secara parsial pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan t-hitung sebesar $1,755 > 1,6606$ dengan nilai signifikansi $0,083 < 0,1$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
- g. Pengujian hipotesis secara parsial pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan t-hitung sebesar $2,384 > 1,6606$ dengan nilai signifikansi $0,019 < 0,1$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- h. Pengujian hipotesis secara parsial etika wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan t-hitung sebesar $1,431 < 1,6606$ dengan nilai signifikansi $0,156 > 0,1$. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan variabel etika wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
- i. Pengujian hipotesis secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan t-hitung sebesar $2,118 > 1,6606$ dengan nilai signifikansi $0,037 < 0,1$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- j. Pengujian hipotesis secara parsial kemauan membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan t-hitung sebesar $2,303 > 1,6606$ dengan nilai signifikansi $0,023 < 0,1$. Hal ini menunjukkan bahwa

terdapat pengaruh signifikan variabel kemauan membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

F. Pembahasan

1. Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif

a. Kesadaran Wajib Pajak (X_1)

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif *grand mean* yang dimiliki variabel kesadaran wajib pajak (X_1) sebesar 3,87. Hal ini menunjukkan kesadaran yang dimiliki wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Pasuruan dapat dikategorikan bagus. Masing-masing item pada variabel kesadaran wajib pajak (X_1) memiliki rata-rata nilai dikategori bagus yaitu $> 3,4 - 4,2$. Nilai *mean* tertinggi pada variabel kesadaran wajib pajak terdapat pada item $X_{1.1}$ sebesar 4,08, yaitu membayar pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada negara. Nilai *mean* terendah pada variabel kesadaran wajib pajak terdapat pada item $X_{1.4}$ sebesar 3,61, yaitu bagaimana pun keuangan wajib pajak, wajib pajak tetap berusaha membayar pajaknya.

b. Pemahaman Wajib Pajak (X_2)

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif *grand mean* yang dimiliki variabel pemahaman wajib pajak (X_2) sebesar 3,605. Hal ini menunjukkan pemahaman yang dimiliki wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Pasuruan dapat dikategorikan bagus. Masing-masing item pada variabel pemahaman wajib pajak (X_2) memiliki rata-rata nilai dikategori bagus yaitu $> 3,4 - 4,2$. Nilai *mean* tertinggi pada variabel

pemahaman wajib pajak terdapat pada item $X_{2.1}$ sebesar 3,72 yaitu wajib pajak memahami bagaimana cara membayar pajak kendaraan bermotor dengan benar. Nilai *mean* terendah pada variabel pemahaman wajib pajak terdapat pada item $X_{2.2}$ sebesar 3,48, yaitu wajib pajak mengetahui setiap kali ada perubahan peraturan pajak kendaraan bermotor.

c. Pengetahuan Perpajakan (X_3)

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif *grand mean* yang dimiliki variabel pengetahuan perpajakan (X_3) sebesar 3,608. Hal ini menunjukkan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Pasuruan dapat dikategorikan bagus. Beberapa item pada variabel pengetahuan perpajakan (X_3) memiliki rata-rata nilai dikategori bagus yaitu $> 3,4 - 4,2$, namun terdapat satu item yang memiliki rata-rata nilai dikategori netral yaitu $> 2,6 - 3,4$. Nilai *mean* tertinggi pada variabel pengetahuan perpajakan terdapat pada item $X_{3.4}$ sebesar 4,04, yaitu wajib pajak mengetahui jika terlambat membayar pajak kendaraan bermotor dapat dikenakan sanksi administrasi. Nilai *mean* terendah pada variabel pengetahuan perpajakan terdapat pada item $X_{3.3}$ sebesar 3,1, yaitu wajib pajak sulit memahami prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor.

d. Etika Wajib Pajak (X_4)

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif *grand mean* yang dimiliki variabel etika wajib pajak (X_4) sebesar 3,868. Hal ini menunjukkan etika yang dimiliki wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor

(PKB) di Kota Pasuruan dapat dikategorikan bagus. Masing-masing item pada variabel etika wajib pajak (X_4) memiliki rata-rata nilai dikategori bagus yaitu $> 3,4 - 4,2$. Nilai *mean* tertinggi pada variabel etika wajib pajak terdapat pada item $X_{4,5}$ sebesar 4,04, yaitu wajib pajak melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan prosedur. Nilai *mean* terendah pada variabel etika wajib pajak terdapat pada item $X_{4,4}$ sebesar 3,77, yaitu wajib pajak melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa adanya paksaan dari pihak lain.

e. Kualitas Pelayanan (X_5)

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif *grand mean* yang dimiliki variabel kualitas pelayanan (X_5) sebesar 3,830. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas di kantor SAMSAT Pasuruan dapat dikategorikan bagus. Masing-masing item pada variabel kualitas pelayanan (X_5) memiliki rata-rata nilai dikategori bagus yaitu $> 3,4 - 4,2$. Nilai *mean* tertinggi pada variabel kualitas pelayanan terdapat pada item $X_{5,2}$ sebesar 3,98, perlengkapan pembayaran pajak kendaraan bermotor tersedia di kantor SAMSAT Pasuruan. Nilai *mean* terendah pada variabel kualitas pelayanan terdapat pada item $X_{5,5}$ sebesar 3,58, yaitu petugas di kantor SAMSAT Pasuruan mudah dihubungi.

f. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif *grand mean* yang dimiliki variabel kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 3,741. Hal ini menunjukkan kepatuhan yang dimiliki wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan

Bermotor (PKB) di Kota Pasuruan dapat dikategorikan bagus. Masing-masing item pada variabel kepatuhan wajib pajak (Y) memiliki rata-rata nilai dikategori bagus yaitu $> 3,4 - 4,2$. Nilai *mean* tertinggi pada variabel kepatuhan wajib pajak terdapat pada item $Y_{1,1}$ sebesar 3,89, yaitu wajib pajak selalu memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor. Nilai *mean* terendah pada variabel kepatuhan wajib pajak terdapat pada item $Y_{1,5}$ sebesar 3,51, yaitu wajib pajak sering lupa tanggal jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor.

g. Kemauan Membayar Pajak (Z)

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif *grand mean* yang dimiliki variabel kemauan membayar pajak (Z) sebesar 3,78. Hal ini menunjukkan Kemauan yang dimiliki wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Pasuruan dapat dikategorikan bagus. Masing-masing item pada variabel kemauan membayar pajak (Z) memiliki rata-rata nilai dikategori bagus yaitu $> 3,4 - 4,2$. Nilai *mean* tertinggi pada variabel kemauan membayar pajak terdapat pada item $Z_{1,2}$ sebesar 3,86, yaitu wajib pajak mengetahui batas waktu pembayaran pajak kendaraan bermotor. Nilai *mean* terendah pada variabel kemauan membayar pajak terdapat pada item $Z_{1,4}$ sebesar 3,71, yaitu wajib pajak mengalokasikan dana untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

2. Pembahasan Hasil Analisis Jalur (*Path Analysis*)

a. Kesadaran Wajib Pajak (X_1) Terhadap Kemauan Membayar Pajak

(Z)

Kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan.

Hasil tersebut berdasarkan pada hasil penelitian yang menunjukkan nilai koefisien beta sebesar 0,284. Tingkat signifikansi yang diperoleh sebesar 0,014 lebih kecil dibandingkan dengan 0,1 ($0,014 < 0,1$). Nilai t-hitung sebesar 2,494 yang lebih besar dibandingkan t-tabel sebesar 1,6606 ($2,494 > 1,6606$).

Hal ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X_1) yang meliputi kesadaran adanya hak dan kewajiban pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak, kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan daerah dan dorongan dari dalam diri untuk membayar pajak secara sukarela mampu meningkatkan kemauan (Z) wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Sudharini (2016) yang menunjukkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Nugroho (2016) menunjukkan hasil yang sama bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Namun, berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan

Setyonugroho (2012) kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Kesadaran wajib pajak dapat dikaitkan sebagai sikap yang berada dalam *theory of planned behavior*. *Theory of planned behavior* menyatakan bahwa sikap terhadap perilaku merupakan jumlah dari perasaan seseorang untuk menerima atau menolak suatu objek atau perilaku dan diukur dengan suatu prosedur yang menempatkan individu pada skala evaluasi dua kutub, seperti baik atau buruk; setuju atau menolak; dan lainnya (Jogiyanto, 2007 : 36).

Sikap tersebut dipengaruhi oleh *behavioral belief*. *Behavioral belief* adalah kepercayaan-kepercayaan tentang kemungkinan terjadinya perilaku (Jogiyanto, 2007 : 65).

Jika diasumsikan kedalam *theory of planned behavior*, kesadaran wajib pajak dapat mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan wajib pajak yang sadar akan pentingnya membayar pajak, akan memiliki kepercayaan atau keyakinan bahwa hasil dari membayar pajak akan digunakan untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara dan pemerataan pembangunan di daerah-daerah tertinggal (Arnanto, 2017). Menurut Nasution (2003 : 62)

kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku. Semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak, maka kemauan wajib pajak dalam membayar

pajak kendaraan bermotor akan meningkat, begitupula sebaliknya jika kesadaran yang dimiliki wajib pajak rendah, maka kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan menurun.

b. Pemahaman Wajib Pajak (X_2) Terhadap Kemauan Membayar

Pajak (Z)

Pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan. Hasil tersebut berdasarkan pada hasil penelitian yang menunjukkan nilai koefisien beta sebesar 0,347. Tingkat signifikansi yang diperoleh sebesar 0,001 lebih kecil dibandingkan dengan 0,1 ($0,001 < 0,1$). Nilai t-hitung sebesar 3,288 yang lebih besar dibandingkan t-tabel sebesar 1,6606 ($3,288 > 1,6606$).

Hal ini menunjukkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak (X_2) yang meliputi pemahaman mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) dan pemahaman mengenai sistem perpajakan di Indonesia mampu meningkatkan kemauan (Z) wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitriana (2013) yang menunjukkan pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sudharini (2016) menunjukkan hasil yang sama bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Namun, berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan

Munawaroh, dkk (2014) pemahaman akan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Pemahaman wajib pajak dapat dikaitkan sebagai persepsi kontrol perilaku yang berada dalam *theory of planned behavior*. *Theory of planned behavior* menyatakan bahwa persepsi kontrol perilaku menggambarkan tentang perasaan atau kemampuan diri individu dalam melakukan suatu perilaku (Jogiyanto, 2007 : 71). Persepsi kontrol perilaku tersebut dipengaruhi oleh *control belief*. *Control belief* adalah kepercayaan-kepercayaan tentang keberadaan faktor-faktor yang memfasilitasi atau merintangai kinerja dari perilaku dan kekuatan persepsi dari faktor-faktor tersebut (Jogiyanto, 2007 : 65).

Jika diasumsikan kedalam *theory of planned behavior*, pemahaman wajib pajak dapat mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan semakin tinggi pemahaman yang dimiliki wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan (Zainuddin, 2018). Pemahaman peraturan perpajakan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan peraturan perpajakan yang ditetapkan oleh Dirjen Pajak yang dimengerti wajib pajak dan dapat melaksanakan apa yang telah dipahaminya sesuai dengan Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP). Pemahaman yang dimiliki wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, akan mendorong wajib pajak untuk melakukan suatu tindakan

dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor meningkat.

c. Pengetahuan Perpajakan (X_3) Terhadap Kemauan Membayar

Pajak (Z)

Pengetahuan perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan. Hasil tersebut berdasarkan pada hasil penelitian yang menunjukkan nilai koefisien beta sebesar 0,073. Tingkat signifikansi yang diperoleh sebesar 0,425 lebih besar dibandingkan dengan 0,1 ($0,425 > 0,1$). Nilai t-hitung sebesar 0,801 yang lebih kecil dibandingkan t-tabel sebesar 1,6606 ($0,801 < 1,6606$).

Hal ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan (X_3) yang meliputi pengetahuan tentang fungsi pajak, pengetahuan tentang ketentuan prosedur pembayaran pajak, pengetahuan tentang sanksi pajak dan pengetahuan tentang lokasi pembayaran pajak tidak mampu meningkatkan kemauan (Z) wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih (2011) yang menunjukkan pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Munawaroh, dkk (2014) menunjukkan hasil yang sama bahwa pengetahuan akan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Namun, berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan Merkusiwati dan

Damayanthi (2018) pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak.

Pengetahuan Perpajakan dapat dikaitkan sebagai persepsi kontrol perilaku yang berada dalam *theory of planned behavior*. *Theory of planned behavior* menyatakan bahwa persepsi kontrol perilaku menggambarkan tentang perasaan atau kemampuan diri individu dalam melakukan suatu perilaku (Jogiyanto, 2007 : 71). Persepsi kontrol perilaku tersebut dipengaruhi oleh *control belief*. *Control belief* adalah kepercayaan-kepercayaan tentang keberadaan faktor-faktor yang memfasilitasi atau merintangki kinerja dari perilaku dan kekuatan persepsi dari faktor-faktor tersebut (Jogiyanto, 2007 : 65).

Jika diasumsikan kedalam *theory of planned behavior*, seharusnya pengetahuan perpajakan dapat mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan (Zainuddin, 2018). Namun, pada kenyataannya dalam hasil penelitian ini pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut dikarenakan tingkat pengetahuan yang dimiliki wajib pajak mengenai peraturan dan proses perpajakan masih tergolong rendah, sehingga wajib pajak tidak mampu untuk menentukan perilakunya dengan tepat. Menurut Caroline (2009 : 7) pengetahuan perpajakan merupakan informasi pajak yang dapat

digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

Selain itu, alasan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dikarenakan tingkat pendidikan terakhir responden sebagian besar dari SMA dimana belum diberikannya pendidikan tentang perpajakan, sehingga masih kurangnya pengajaran, pelatihan dan pengetahuan tentang peraturan perpajakan yang diperoleh wajib pajak yang mengakibatkan rendahnya tingkat kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Namun, pendidikan yang diterima wajib pajak tidak menjamin wajib pajak akan mau membayarkan kewajiban perpajakannya. Jika wajib pajak mau untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor atau memiliki rasa takut akan sanksi yang diterima, maka wajib pajak tersebut akan mencari tahu tentang proses dan peraturan perpajakan dengan sendirinya agar terhindar dari sanksi yang dikenakan.

d. Kualitas Pelayanan (X_5) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Z)

Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan. Hasil tersebut berdasarkan pada hasil penelitian yang menunjukkan nilai koefisien beta sebesar 0,082. Tingkat signifikansi yang diperoleh sebesar 0,483 lebih besar dibandingkan dengan 0,1 ($0,483 > 0,1$).

Nilai t-hitung sebesar 0,704 yang lebih kecil dibandingkan t-tabel sebesar 1,6606 ($0,704 < 1,6606$).

Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_5) yang meliputi *tangible, empathy, responsiveness, reliability, assurance* tidak mampu meningkatkan kemauan (Z) wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Lovihan (2014) yang menunjukkan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Munawaroh, dkk (2014) menunjukkan hasil yang sama bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Namun, berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan Zainuddin (2018) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak.

Kualitas pelayanan dapat dikaitkan sebagai norma subjektif yang berada dalam *theory of planned behavior*. *Theory of planned behavior* menyatakan bahwa norma subjektif merupakan persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi minat untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku (Jogiyanto, 2007 : 70). Norma subjektif tersebut dipengaruhi oleh *normatif belief*. *Normatif belief* adalah kepercayaan-kepercayaan tentang ekspektasi normatif dari orang lain dan motivasi untuk menyetujui ekspektasi tersebut (Jogiyanto, 2007 : 65).

Jika diasumsikan kedalam *theory of planned behavior*, seharusnya kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan pelayanan yang baik akan mempengaruhi dan memotivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak, karena wajib pajak akan merasa puas dan dimudahkan serta terbantu dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya (Zainuddin, 2018). Namun, pada kenyataannya dalam hasil penelitian ini kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut dikarenakan meskipun pelayanan baik yang diberikan, tidak membuat wajib pajak untuk mau dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Dapat diketahui untuk meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor tidak cukup dengan pelayanan yang baik diberikan, melainkan masih perlu adanya faktor-faktor pendorong lain untuk dapat meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan secara umum merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*) (Tjiptono, 2007 : 50).

Selain itu, alasan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dikarenakan persepsi yang dimiliki wajib pajak terhadap penilaian kualitas pelayanan berbeda-beda, artinya kualitas pelayanan yang baik diberikan kepada wajib pajak belum tentu sama dikatakan baik oleh wajib pajak lain,

sehingga mengakibatkan timbulnya perilaku yang berbeda dari wajib pajak untuk mau atau tidak mau dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

e. Kesadaran Wajib Pajak (X_1) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

(Y)

Kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan. Hasil tersebut berdasarkan pada hasil penelitian yang menunjukkan nilai koefisien beta sebesar $-0,138$. Tingkat signifikansi yang diperoleh sebesar $0,236$ lebih besar dibandingkan dengan $0,1$ ($0,236 > 0,1$). Nilai t-hitung sebesar $-1,192$ yang lebih kecil dibandingkan t-tabel sebesar $1,6606$ ($-1,192 < 1,6606$).

Hal ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak (X_1) yang meliputi kesadaran adanya hak dan kewajiban pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak, kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan daerah dan dorongan dari dalam diri untuk membayar pajak secara sukarela tidak mampu meningkatkan kepatuhan (Y) wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugroho, dkk (2016) yang menunjukkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sulityawati (2017) menunjukkan hasil yang sama bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun,

berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan Sukmono (2017) kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak dapat dikaitkan sebagai sikap yang berada dalam *theory of planned behavior*. Jika diasumsikan kedalam *theory of planned behavior*, seharusnya kesadaran wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan sebelum melakukan sesuatu individu harus memiliki keyakinan akan hasil yang diperoleh dari perilakunya tersebut, sehingga individu tersebut dapat memutuskan untuk melakukan atau tidak suatu perilaku (Zainuddin, 2018). Namun, pada kenyataannya dalam hasil penelitian ini kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut dikarenakan wajib pajak tidak memiliki keyakinan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga kesadaran yang dimiliki wajib pajak tentang hak, tugas dan tanggung jawab sebagai wajib pajak berkurang yang mengakibatkan wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kesadaran wajib pajak adalah sikap wajib pajak atas seberapa mengerti dan memahami tanggung jawabnya sebagai wajib pajak yang diwujudkan dalam bentuk tindakan atas pemenuhan kewajiban perpajakannya tanpa ada paksaan (Efendy, dkk dalam Arnanto, 2017).

Tanggung jawab sebagai wajib pajak dapat diwujudkan dalam bentuk tindakan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa ada paksaan dan bersifat sukarela, karena peran masyarakat dalam membayar pajak untuk

pembiayaan negara dituntut kesadaran warga negara untuk memenuhi kewajiban kenegaraan.

Selain itu, alasan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dikarenakan rendahnya tingkat kesadaran yang dimiliki wajib pajak atas seberapa mengerti dan memahami tanggung jawab sebagai wajib pajak yang diwujudkan dalam bentuk tindakan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan, sehingga kepatuhan yang dimiliki wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor berkurang.

f. Pemahaman Wajib Pajak (X_2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

(Y)

Pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan. Hasil tersebut berdasarkan pada hasil penelitian yang menunjukkan nilai koefisien beta sebesar 0,192. Tingkat signifikansi yang diperoleh sebesar 0,083 lebih kecil dibandingkan dengan 0,1 ($0,083 < 0,1$). Nilai t-hitung sebesar 1,755 yang lebih besar dibandingkan t-tabel sebesar 1,6606 ($1,755 > 1,6606$).

Hal ini menunjukkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak (X_2) yang meliputi pemahaman mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) dan pemahaman mengenai sistem perpajakan di Indonesia mampu meningkatkan kepatuhan (Y) wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian

yang dilakukan oleh Syahril (2013) yang menunjukkan tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sukmono (2017) menunjukkan hasil yang sama bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan Faiza (2017) pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman wajib pajak dapat dikaitkan sebagai persepsi kontrol perilaku yang berada dalam *theory of planned behavior*. Jika diasumsikan kedalam *theory of planned behavior*, pemahaman wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini dipengaruhi oleh motivasi wajib pajak agar tidak mendapatkan sanksi sehingga wajib pajak terdorong untuk mencari tahu tentang pemahaman peraturan perpajakan (Arnanto, 2017). Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan merupakan cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada, wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat (Hardiningsih, 2011). Semakin tinggi tingkat pemahaman yang dimiliki wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkat.

g. Pengetahuan Perpajakan (X_3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan. Hasil tersebut berdasarkan pada hasil penelitian yang menunjukkan nilai koefisien beta sebesar 0,215. Tingkat signifikansi yang diperoleh sebesar 0,019 lebih kecil dibandingkan dengan 0,1 ($0,019 < 0,1$). Nilai t-hitung sebesar 2,384 yang lebih besar dibandingkan t-tabel sebesar 1,6606 ($2,384 > 1,6606$).

Hal ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan (X_3) yang meliputi pengetahuan tentang fungsi pajak, pengetahuan tentang ketentuan prosedur pembayaran pajak, pengetahuan tentang sanksi pajak dan pengetahuan tentang lokasi pembayaran pajak mampu meningkatkan kepatuhan (Y) wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugroho, dkk (2016) yang menunjukkan pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Suhendri (2015) menunjukkan hasil yang sama bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan Fitriyaningsih (2018) pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan Perpajakan dapat dikaitkan sebagai persepsi kontrol perilaku yang berada dalam *theory of planned behavior*. Jika diasumsikan

kedalam *theory of planned behavior*, pengetahuan perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini dipengaruhi oleh motivasi wajib pajak agar tidak mendapatkan sanksi sehingga wajib pajak terdorong untuk mencari tahu tentang peraturan perpajakan (Arnanto, 2017). Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak (Andriani dalam Suhendri, 2015). Wajib pajak yang memiliki pengetahuan tentang peraturan perpajakan akan mempunyai sikap sadar diri terhadap kepatuhan dalam membayarkan kewajiban perpajakannya, tanpa ada paksaan dan ancaman dari sanksi ataupun hukuman, karena wajib pajak mengetahui pajak yang dibayarkan kepada negara digunakan sebagai pembiayaan pembangunan.

h. Etika Wajib Pajak (X₄) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Etika wajib pajak tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan.

Hasil tersebut berdasarkan pada hasil penelitian yang menunjukkan nilai koefisien beta sebesar 0,179. Tingkat signifikansi yang diperoleh sebesar 0,156 lebih besar dibandingkan dengan 0,1 ($0,156 > 0,1$). Nilai t-hitung sebesar 1,431 yang lebih kecil dibandingkan t-tabel sebesar 1,6606 ($1,431 < 1,6606$).

Hal ini menunjukkan bahwa variabel etika wajib pajak (X_4) yang meliputi kognitif, afektif dan konatif tidak mampu meningkatkan kepatuhan (Y) wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan. Namun, berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan Kautsar (2017) etika wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Putra (2017) menunjukkan hasil yang sama bahwa etika berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Jika diasumsikan seharusnya etika wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Etika wajib pajak adalah keyakinan yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai kewajiban moral yang mengharuskan wajib pajak berbuat jujur dalam hal perpajakan yang berhubungan dengan perilakunya dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak (Yosephus dalam Kautsar, 2017). Wenzel (2005) juga menjelaskan etika wajib pajak merupakan keyakinan atau kepercayaan wajib pajak bahwa terdapat *imperatif* moral yang mengharuskan wajib pajak untuk berbuat jujur dalam urusan perpajakan yang berhubungan dengan perilakunya dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Wenzel, 2005). Kurangnya keyakinan mengenai kewajiban moral dan rendahnya *imperatif* moral yang dimiliki wajib pajak untuk berbuat jujur dalam hal perpajakan yang berhubungan dengan perilakunya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yang mengakibatkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh pengambilan keputusan etis dalam suatu tindakan.

Pengambilan keputusan etis berbicara tentang pilihan yang baik diambil seseorang dalam melakukan tindakan bukan dari sebuah proses pemilihan secara acak, melainkan keputusan berdasarkan penalaran yang tepat.

Pengambilan keputusan etis tidak berbicara mengenai prinsip moral tertentu, tidak berbicara apa yang benar dan tidak secara moral, melainkan meneliti kompetensi untuk memberikan penalaran etis (Wisesa, 2011).

Dalam hal ini pengambilan keputusan etis tidak mengatakan apakah tindakan seorang wajib pajak tidak membayar pajak merupakan karena tidak punya uang ataupun karena memenuhi kebutuhan hidup merupakan suatu tindakan etis ataupun tidak etis, melainkan apakah tindakan tersebut disetujui ataupun tidak disetujui dibenarkan secara memadai. Hal tersebut dinamakan tingkat dasar penalaran *pre-conventional* yang terbagi menjadi dua tahap. Pada tahap pertama, seseorang mengasosiasikan penilaian baik dan buruk dengan konsekuensi fisik dari suatu tindakan. Ketika seseorang menerima hukuman atas tindakannya, maka ia akan memahami bahwa tindakannya itu salah. Dibandingkan dengan modus penalaran tahap pertama, tahap kedua merepresentasikan penalaran yang menilai apa yang baik itu dalam rangka pemenuhan kepentingan pribadi seseorang. Seseorang mulai dapat memahami bahwa orang lain memiliki kebutuhan individualnya sendiri dan bahwa organisasi sosial dibangun atas dasar pertukaran seimbang antara kepentingan satu orang dengan kepentingan orang lain.

Dapat disimpulkan rendahnya etika wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dikarenakan wajib pajak dihadapkan dengan

pengambilan keputusan etis, yaitu wajib pajak lebih memilih untuk memenuhi kebutuhannya terlebih dahulu dari pada memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam hal tersebut wajib pajak menyadari bahwa tidak membayar pajak merupakan suatu tindakan yang salah, namun mereka tidak merasa bersalah jika mereka tidak mendapatkan hukuman.

i. Kualitas Pelayanan (X_5) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan.

Hasil tersebut berdasarkan pada hasil penelitian yang menunjukkan nilai koefisien beta sebesar 0,242. Tingkat signifikansi yang diperoleh sebesar 0,037 lebih kecil dibandingkan dengan 0,1 ($0,037 < 0,1$). Nilai t-hitung sebesar 2,118 yang lebih besar dibandingkan t-tabel sebesar 1,6606 ($2,118 < 1,6606$).

Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_5) yang meliputi *tangible, empathy, responsiveness, reliability, assurance* mampu meningkatkan kepatuhan (Y) wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Isyatir (2015) yang menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Syahril (2013) menunjukkan hasil yang sama bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun, berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan Ester (2018) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan dapat dikaitkan sebagai norma subjektif yang berada dalam *theory of planned behavior*. Jika diasumsikan kedalam *theory of planned behavior*, kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini dipengaruhi oleh dorongan atau motivasi yang diberikan dari kualitas pelayanan petugas SAMSAT yang mempengaruhi perilaku wajib pajak tersebut (Arnanto, 2017). Kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler, 2009 : 143). Tingginya tingkat kepuasan yang dimiliki wajib pajak atas pelayanan yang diperolehnya yang membuat wajib pajak terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

j. Kemauan Membayar Pajak (Z) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

(Y)

Kemauan membayar pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan. Hasil tersebut berdasarkan pada hasil penelitian yang menunjukkan nilai koefisien beta sebesar 0,234. Tingkat signifikansi yang diperoleh sebesar 0,023 lebih kecil dibandingkan dengan 0,1 ($0,023 < 0,1$). Nilai t-hitung sebesar 2,303 yang lebih besar dibandingkan t-tabel sebesar 1,6606 ($2,303 > 1,6606$).

Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemauan membayar pajak (Z) yang meliputi informasi mengenai cara, tempat dan batas waktu membayar pajak, melakukan konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak, mengalokasikan dana penghasilan untuk membayar pajak mampu meningkatkan kepatuhan (Y) wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Pasuruan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Sudaryati dan Hehanusa (2012) yang menunjukkan kemauan membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Aruan, dkk (2017) menunjukkan hasil yang sama bahwa kemauan untuk membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan Agustin dan Khairani (2018) kemauan membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

Kemauan membayar pajak dapat dikaitkan sebagai *behavioral intention* yang berada di dalam *theory of planned behavior*. Jika diasumsikan dalam *theory of planned behavior*, kemauan membayar pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kemauan membayar pajak adalah sejauh mana wajib pajak mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan dalam membayar pajak atau seberapa besar keinginan wajib pajak untuk membayar pajak yang terutang (Zain, 2007 : 30). Selain itu menurut Rantung dan Adi (2009) kemauan membayar pajak merupakan nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai

pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung). Kemauan wajib pajak untuk rela mengkontribusikan uangnya yang digunakan untuk membayarkan kewajiban perpajakannya dalam rentang waktu tertentu tidaklah selalu sama, kemauan wajib pajak dapat berubah-ubah seiring berjalannya waktu. Semakin lebar interval waktunya, semakin mungkin terjadinya perubahan pada kemauan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Perubahan inilah yang mengakibatkan timbulnya rasa patuh ataupun tidak patuh yang dimiliki wajib pajak. Hal ini juga dipengaruhi oleh kesadaran dan pengetahuan yang dimiliki wajib pajak akan fungsi dan manfaat dalam membayar pajak, serta kepuasan yang diperoleh dari pelayanan yang diberikan petugas pajak yang membuat wajib pajak patuh untuk membayarkan pajaknya. Semakin tinggi kemauan yang dimiliki wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan semakin meningkat, begitupula sebaliknya jika kemauan yang dimiliki wajib pajak rendah, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor menurun.

**h. Pengaruh Mediasi Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1),
Pemahaman Wajib Pajak (X_2), Pengetahuan Perpajakan (X_3),
Etika Wajib Pajak (X_4) dan Kualitas Pelayanan (X_5) Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak (Y) Melalui Kemauan Membayar Pajak
(Z)**

Berdasarkan hasil perhitungan pengaruh mediasi Kesadaran Wajib Pajak (X_1) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) melalui variabel Kemauan Membayar Pajak (Z) sebagai variabel *intervening*. Berdasarkan pengujian yang dilakukan nilai pengaruh langsung variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) yaitu sebesar -0,138, sedangkan nilai pengaruh tidak langsung yaitu sebesar 0,066 dengan pengaruh total Kesadaran Wajib Pajak (X_1) dan Kemauan Membayar Pajak (Z) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) yaitu sebesar -0,072. Pengujian signifikansi pengaruh tidak langsung variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) melalui variabel Kemauan Membayar Pajak (Z) dilakukan dengan *Sobel Test* didapat nilai t-hitung sebesar 1,6248 lebih kecil dari nilai t-tabel sebesar 1,6606. Maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini tidak terjadi pengaruh mediasi/*intervening* yang signifikan dalam hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak (X_1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) melalui variabel Kemauan Membayar Pajak (Z).

Berdasarkan hasil perhitungan pengaruh mediasi Pemahaman Wajib Pajak (X_2) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

(Y) melalui variabel Kemauan Membayar Pajak (Z) sebagai variabel *intervening*. Berdasarkan pengujian yang dilakukan nilai pengaruh langsung variabel Pemahaman Wajib Pajak (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) yaitu sebesar 0,192, sedangkan nilai pengaruh tidak langsung yaitu sebesar 0,081 dengan pengaruh total Pemahaman Wajib Pajak (X_2) dan Kemauan Membayar Pajak (Z) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) yaitu sebesar 0,273. Pengujian signifikansi pengaruh tidak langsung variabel Pemahaman Wajib Pajak (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) melalui variabel Kemauan Membayar Pajak (Z) dilakukan dengan *Sobel Test* didapat nilai t-hitung sebesar 1,831 lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,6606. Maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini terjadi pengaruh mediasi/*intervening* yang signifikan dalam hubungan antara Pemahaman Wajib Pajak (X_2) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) melalui variabel Kemauan Membayar Pajak (Z).

Berdasarkan hasil perhitungan pengaruh mediasi Pengetahuan Perpajakan (X_3) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) melalui variabel Kemauan Membayar Pajak (Z) sebagai variabel *intervening*. Berdasarkan pengujian yang dilakukan nilai pengaruh langsung variabel Pengetahuan Perpajakan (X_3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) yaitu sebesar 0,215, sedangkan nilai pengaruh tidak langsung yaitu sebesar 0,017 dengan pengaruh total Pengetahuan Perpajakan (X_3) dan Kemauan Membayar Pajak (Z) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) yaitu sebesar 0,232. Pengujian signifikansi pengaruh tidak langsung variabel

Pengetahuan Perpajakan (X_3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) melalui variabel Kemauan Membayar Pajak (Z) dilakukan dengan *Sobel Test* didapat nilai t-hitung sebesar 23,3574 lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,6606. Maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini terjadi pengaruh mediasi/*intervening* yang signifikan dalam hubungan antara Pengetahuan Perpajakan (X_3) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) melalui variabel Kemauan Membayar Pajak (Z).

Berdasarkan hasil perhitungan pengaruh mediasi Etika Wajib Pajak (X_4) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) melalui variabel Kemauan Membayar Pajak (Z) sebagai variabel *intervening*. Berdasarkan pengujian yang dilakukan nilai pengaruh langsung variabel Etika Wajib Pajak (X_4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) yaitu sebesar 0,179, sedangkan nilai pengaruh tidak langsung yaitu sebesar 0,020 dengan pengaruh total Etika Wajib Pajak (X_4) dan Kemauan Membayar Pajak (Z) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) yaitu sebesar 0,199. Pengujian signifikansi pengaruh tidak langsung variabel Etika Wajib Pajak (X_4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) melalui variabel Kemauan Membayar Pajak (Z) dilakukan dengan *Sobel Test* didapat nilai t-hitung sebesar 19,3327 lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,6606. Maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini terjadi pengaruh mediasi/*intervening* yang signifikan dalam hubungan antara Etika Wajib Pajak (X_4) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) melalui variabel Kemauan Membayar Pajak (Z).

Berdasarkan hasil perhitungan pengaruh mediasi Kualitas Pelayanan (X_5) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) melalui variabel Kemauan Membayar Pajak (Z) sebagai variabel *intervening*. Berdasarkan pengujian yang dilakukan nilai pengaruh langsung variabel Kualitas Pelayanan (X_5) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) yaitu sebesar 0,242, sedangkan nilai pengaruh tidak langsung yaitu sebesar 0,019 dengan pengaruh total Kualitas Pelayanan (X_5) dan Kemauan Membayar Pajak (Z) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) yaitu sebesar 0,261. Pengujian signifikansi pengaruh tidak langsung variabel Kualitas Pelayanan (X_5) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) melalui variabel Kemauan Membayar Pajak (Z) dilakukan dengan *Sobel Test* didapat nilai t-hitung sebesar 49,5035 lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,6606. Maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini terjadi pengaruh mediasi/*intervening* yang signifikan dalam hubungan antara Kualitas Pelayanan (X_5) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y) melalui variabel Kemauan Membayar Pajak (Z).

Hal ini menunjukkan bahwa kemauan membayar pajak secara signifikan berperan sebagai variabel mediasi/*intervening* dalam hubungan pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Ketika kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor meningkat, pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak, kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak

dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) akan meningkat. Sehingga dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dapat dipilih jalur tidak langsung melalui variabel kemauan membayar pajak. Jumlah pengaruh total variabel pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak dan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa pengaruh total untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) lebih efektif apabila melalui variabel kemauan membayar pajak. Maka akan lebih baik apabila pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kemauan membayar pajak dan kepatuhan wajib pajak secara bersama-sama.

Akan tetapi, kemauan membayar pajak secara signifikan tidak berperan sebagai variabel mediasi/*intervening* dalam hubungan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Ketika kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor rendah, kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) akan menurun. Jumlah pengaruh total variabel kesadaran wajib pajak menunjukkan bahwa pengaruh total untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tidak efektif apabila melalui variabel kemauan membayar pajak. Maka kesadaran wajib pajak tidak dapat meningkatkan kemauan membayar pajak dan kepatuhan wajib pajak secara bersama-sama.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan yaitu Kesadaran Wajib Pajak (X_1), Pemahaman Wajib Pajak (X_2), Pengetahuan Perpajakan (X_3), Etika Wajib Pajak (X_4) dan Kualitas Pelayanan (X_5), untuk variabel terikat yang digunakan yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (Y), sedangkan variabel *intervening* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kemauan Membayar Pajak (Z). Model analisis dalam penelitian ini menggunakan model *path analysis* yang digunakan terhadap 100 kuesioner yang disebar dan diolah menggunakan *software computer* SPSS versi 26.0. Berdasarkan pada perhitungan *path analysis*, dapat disimpulkan hasil penelitian yang dilakukan penulis sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak (X_1) berpengaruh terhadap kemauan (Z) wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dari hasil penelitian ini dapat mengkonfirmasi *theory of planned behavior* untuk variabel kesadaran wajib pajak yang merupakan faktor internal dari kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kesadaran wajib pajak tersebut dapat dikaitkan sebagai sikap pada *theory of planned behavior* yang mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Adanya pengaruh tersebut

dikarenakan kesadaran yang dimiliki wajib pajak akan pentingnya membayar pajak, membuat wajib pajak percaya atau yakin bahwa hasil dari membayar pajak digunakan untuk membantu pembiayaan dan pemerataan pembangunan, sehingga kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor meningkat.

2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak (X_2) berpengaruh terhadap kemauan (Z) wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dari hasil penelitian ini dapat mengkonfirmasi *theory of planned behavior* untuk variabel pemahaman wajib pajak yang merupakan faktor internal dari kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Pemahaman wajib pajak tersebut dapat dikaitkan sebagai persepsi kontrol perilaku pada *theory of planned behavior* yang mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Adanya pengaruh tersebut dikarenakan pemahaman akan peraturan perpajakan yang dimiliki wajib pajak membuat wajib pajak tersebut dapat menentukan perilakunya dengan baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan agar terhindar dari sanksi atau denda yang dikenakan, sehingga wajib pajak mau untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor.

3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan (X_3) tidak berpengaruh terhadap kemauan (Z) wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dari hasil penelitian ini tidak dapat mengkonfirmasi *theory of planned behavior* untuk variabel pengetahuan perpajakan yang

merupakan faktor internal dari kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan tingkat pengetahuan wajib pajak mengenai peraturan dan proses perpajakan masih tergolong rendah, rendahnya tingkat pengetahuan perpajakan mengakibatkan wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat, sehingga kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor menurun. Rendahnya tingkat pengetahuan perpajakan juga bisa disebabkan oleh rendahnya tingkat pendidikan wajib pajak yang mengakibatkan wajib pajak kurang mendapatkan pengajaran, pelatihan dan pengetahuan tentang peraturan perpajakan. Namun, tingkat pendidikan wajib pajak tidak selalu menjamin wajib pajak untuk mau membayarkan pajaknya. Jika wajib pajak mau untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor atau memiliki rasa takut akan sanksi yang diterima, maka wajib pajak tersebut akan mencari tahu tentang proses dan peraturan perpajakan dengan sendirinya agar terhindar dari sanksi yang dikenakan.

4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_5) tidak berpengaruh terhadap kemauan (Z) wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dari hasil penelitian ini tidak dapat mengkonfirmasi *theory of planned behavior* untuk variabel kualitas pelayanan yang merupakan faktor eksternal dari kemauan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan persepsi yang dimiliki wajib pajak terhadap penilaian kualitas pelayanan berbeda-beda, artinya kualitas pelayanan yang baik diberikan kepada wajib pajak belum tentu sama

dikatakan baik oleh wajib pajak lain, sehingga mengakibatkan timbulnya perilaku yang berbeda dari wajib pajak untuk mau atau tidak mau dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

5. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak (X_1) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan (Y) wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dari hasil penelitian ini tidak dapat mengkonfirmasi *theory of planned behavior* untuk variabel kesadaran wajib pajak yang merupakan faktor internal dari kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan wajib pajak tidak memiliki keyakinan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga kesadaran yang dimiliki wajib pajak tentang hak, tugas dan tanggung jawab sebagai wajib pajak berkurang yang mengakibatkan wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

6. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak (X_2) berpengaruh terhadap kepatuhan (Y) wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dari hasil penelitian ini dapat mengkonfirmasi *theory of planned behavior* untuk variabel pemahaman wajib pajak yang merupakan faktor internal dari kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan perpajakan tersebut dapat dikaitkan sebagai persepsi kontrol perilaku pada *theory of planned behavior* yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Adanya pengaruh tersebut dikarenakan motivasi wajib pajak agar tidak mendapatkan sanksi sehingga wajib pajak terdorong untuk mencari

tahu tentang pemahaman peraturan perpajakan. Semakin tinggi tingkat pemahaman yang dimiliki wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkat.

7. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan (X_3) berpengaruh terhadap kepatuhan (Y) wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dari hasil penelitian ini dapat mengkonfirmasi *theory of planned behavior* untuk variabel pengetahuan perpajakan yang merupakan faktor internal dari kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan perpajakan tersebut dapat dikaitkan sebagai persepsi kontrol perilaku pada *theory of planned behavior* yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Adanya pengaruh tersebut dikarenakan wajib pajak yang memiliki pengetahuan tentang peraturan perpajakan akan mempunyai sikap sadar diri terhadap kepatuhan dalam membayarkan kewajiban perpajakannya, tanpa ada paksaan dan ancaman dari sanksi ataupun hukuman, karena wajib pajak mengetahui pajak yang dibayarkan kepada negara digunakan sebagai pembiayaan pembangunan.

8. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika wajib pajak (X_4) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan (Y) wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dapat disimpulkan rendahnya etika wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dikarenakan wajib pajak dihadapkan dengan pengambilan keputusan etis, yaitu wajib pajak lebih memilih untuk memenuhi kebutuhannya terlebih dahulu dari pada

memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam hal tersebut wajib pajak menyadari bahwa tidak membayar pajak merupakan suatu tindakan yang salah, namun mereka tidak merasa bersalah jika mereka tidak mendapatkan hukuman.

9. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_5) berpengaruh terhadap kepatuhan (Y) wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dari hasil penelitian ini dapat mengkonfirmasi *theory of planned behavior* untuk variabel kualitas pelayanan yang merupakan faktor eksternal dari kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kualitas pelayanan tersebut dapat dikaitkan sebagai norma subjektif pada *theory of planned behavior* yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Adanya pengaruh tersebut dikarenakan tingginya tingkat kepuasan yang dimiliki wajib pajak atas pelayanan yang diperolehnya, membuat wajib pajak terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

10. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemauan wajib pajak (Z) berpengaruh terhadap kepatuhan (Y) wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dari hasil penelitian ini dapat mengkonfirmasi *theory of planned behavior* untuk variabel kemauan wajib pajak yang merupakan faktor internal dari kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kemauan membayar pajak tersebut berkaitan dengan

behavioral intention pada *theory of planned behavior* yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Adanya pengaruh tersebut dikarenakan dari pengaruh kesadaran dan pemahaman yang dimiliki wajib pajak akan fungsi dan manfaat dalam membayar pajak, serta kepuasan yang diperoleh dari pelayanan yang diberikan petugas pajak yang membuat wajib pajak patuh untuk membayarkan pajaknya. Semakin tinggi kemauan yang dimiliki wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor akan semakin meningkat, begitupula sebaliknya jika kemauan yang dimiliki wajib pajak rendah, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor menurun.

11. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemauan membayar pajak (Z) dapat memediasi/*intervening* dalam hubungan pemahaman wajib pajak (X_2), pengetahuan perpajakan (X_3), etika wajib pajak (X_4), kualitas pelayanan (X_4) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Akan tetapi, kemauan membayar pajak (Z) dapat memediasi/*intervening* dalam hubungan kesadaran wajib pajak (X_1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kemauan membayar pajak dan kepatuhan wajib pajak secara bersama-sama. Namun, kesadaran wajib pajak tidak dapat meningkatkan kemauan membayar pajak dan kepatuhan wajib pajak secara bersama-sama.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi instansi pajak dan pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan antara lain :

1. Bagi Penelitian Selanjutnya

Mengingat wajib pajak kendaraan bermotor bisa berasal dari berbagai kalangan dan latar belakang pendidikan yang berbeda, yang membuat banyak wajib pajak tidak mampu mengisi kuesioner (menyampaikan pendapatnya) dengan benar. Penulis menyarankan kepada penelitian selanjutnya saat membagikan kuesioner kepada wajib pajak kendaraan bermotor untuk lebih memperhatikan pemilihan responden, dengan memilih responden yang sekiranya mampu untuk memberikan pendapatnya mengenai objek yang akan diteliti. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menanyakan terlebih dahulu apakah responden memahami keseluruhan pertanyaan atau pernyataan yang diberikan di dalam kuesioner. Sehingga penelitian selanjutnya dapat lebih berhati-hati dalam mengumpulkan data, yang membuat data tersebut akan lebih akurat, valid, reliabel dan hasil penelitian menjadi lebih baik.

2. Bagi Pelaku di Lapangan

a. Bagi Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan

Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan diharapkan selalu memberikan dan meningkatkan informasi mengenai prosedur pelaksanaan kewajiban perpajakan serta memberikan kualitas pelayanan yang baik, sehingga wajib pajak mampu menentukan perilakunya dengan baik dan wajib pajak dapat

menjaga persepsi yang positif terhadap pelayanan yang diberikan petugas di Kantor SAMSAT Pasuruan.

b. Bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Peningkatan penerimaan pajak tidak bisa diwujudkan tanpa kontribusi dari wajib pajak, maka sudah selayaknya wajib pajak turut membantu untuk mempermudah atau mempercepat jalannya proses perpajakan. Penulis menyarankan wajib pajak untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor dengan tepat waktu, dan selalu taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Arikunto, Suharsimi. 2009. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta : Bani Aksara.

Azwar, Saifuddin. 2013. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Badudu, J. S. dan Sutan M. Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.

Carolina, Veronica. 2009. *Pengetahuan Pajak*. Jakarta : Salemba Empat.

Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan : Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta : Kencana.

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

_____. 2016. *Desain Penelitian Kuantitatif Kualitatif Untuk Akuntansi Bisnis dan Ilmu Sosial Lainnya*. Semarang : Yoga Pratama (Fakultas Ekonomika dan Bisnis UNDIP).

Goetsch, David L. dan Stanley B. Davis. 2002. *Manajemen Mutu Untuk Produksi, Pengolahan dan Pelayanan, Versi Bahasa Indonesia Edisi Kedua Jilid Pertama*. Jakarta : Prenhallindo.

Harahap, Abdul Asri. 2004. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia : Perspektif Ekonomi Politik*. Integnita Dinamika Press.

Hurriyanti, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen : Fokus Pada Konsumen Kartu Kredit Perbankan, Cetakan Pertama*. Bandung : Alfabeta.

Irianto, Slamet Edi. 2005. *Politik Perpajakan : Membangun Demokrasi Negara*. Yogyakarta : UII Press.

Jogiyanto, H.M. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.

- _____. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid Pertama dan Kedua*. Jakarta : Indeks Kelompok Gramedia.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambut. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan, Edisi Revisi 2009*. Yogyakarta : Andi Offset.
- _____. 2011. *Perpajakan, Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta : Rajawali.
- Meliono, Irmayanti. 2007. *MPKT Modul 1*. Jakarta : Lembaga Penerbitan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan. 2013. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik, Edisi Kedua*. Jakarta, Padang, Bukittinggi : Bumi Aksara.
- Mustafa, Zainal. 2013. *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2007. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Cipta Rineka.
- Nurmantu, Safri. 2003. *Pengantar Perpajakan, Edisi Kedua*. Jakarta : Granit.
- _____. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta : Granit.
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta : Gava Media.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- _____. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Resmi, Siti. 2011. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta : Salemba Empat.
- _____. 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 8*. Jakarta : Salemba Empat.
- Riduwan dan Kuncoro, Engkos Achmad. 2014. *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis*. Bandung : Alfabeta.

Sarjono, Haryadi. 2013. *SPSS Vs LISREL Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta : Salemba Empat.

Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu.

Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.

Setiadi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran, Edisi Pertama Cetakan Kedua*. Jakarta : Prenada Media.

Siahaan, Marihot Pahala. 2013. *Edisi Revisi Pajak Daerah & Retribusi Daerah*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Simanjutak, Timbul H dan Imam Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Raih Asa Sukses.

Sinambel, Lijan Poltak. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif. Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Singarimbun, Masri. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : Pustaka LP3ES Indonesia.

Siregar, Syofian. 2014. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Bumi Askara.

Suandy, Erly. 2011. *Hukum Pajak, Edisi Kelima*. Jakarta : Salemba Empat.

Sugiyono. 2004. *Statistik Untuk Penelitian, Cetakan Keenam*. Bandung : Alfabeta.

_____. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

_____. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Thoifah, I' anatut. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang : Madani.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran, Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi Offset

Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta Selatan : Salemba Empat.

Yosephus, L. S. 2010. *Etika Bisnis : Pendekatan Filsafat Moral Terhadap Perilaku Pebisnis Kontemporer*. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Zain, Mohammad. 2007. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta : Salemba Empat.

Zuraida, Ida. 2012. *Teknik Penyusunan Peraturan Daerah Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta : Sinar Grafika.

B. Jurnal

Ajzen, Icek. 1991. *The Theory Planned Behaviour*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50, 179-211. University of Massachusetts at Amherst.

Agustin, Dita dan Siti Khairani. 2018. *Pengaruh Kemauan Membayar Pajak dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi MDP Palembang.

Arbuthnot, J. B. dan Faust, D. 1980. *Teaching Moral Reasoning : Theory and Practice*. New York : Harper & Row.

Arnanto, Taris Yoga. 2017. *Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro Semarang.

Aruan, Rini, Edy Sujana dan Ni Luh Gede Erni Sulindawati. 2017. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Moral Wajib Pajak dan Kemauan Untuk Membayar Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar*. Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.

Awaluddin, Murtiadi. 2017. *Implikasi Theory of Reasoned Action dan Etika Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Niat*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Aryobimo. 2012. *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Resiko Sebagai Variabel Moderating*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Beck, L. dan Icek Ajzen. 1991. *Predicting Dishonest Actions Using The Theory of Planned Behavior*. Journal of Research in Personality. 25(3), 285-301.

Crain, W. C. 1985. *Theories of Development*. New Jersey : Prentice Hall.

Drakulevski, Ljubomir dan Taneva, Angelina. 2015. *The Influence of Spiritual Intelligence on Ethical Behavior in Macedonian Organization*. 2nd International Symposium.

Ester, Kilapong G., Grace B. Nangor dan Stanly W. Alexander. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado*. Universitas Sam Ratulangi Manado.

Faiza, Nurul. 2017. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Falah, Syaikhul. 2006. *Pengaruh Budaya Etis Organisasi dan Orietas Etis terhadap Sensitivitas Etis*. Universitas Diponegoro.

Fitriana, Sylvia. 2013. *Pengaruh Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan dan Tingkat Kepercayaan Sistem Pemerintahan dan Hukum Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas*. Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Riau.

Fitrianiingsih, Fitri. 2018. *Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kota Pasuruan*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Hardiningsih, Pancawati. 2011. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. Program Studi Akuntansi Universitas Stikubank Semarang.

Harinudin, Erwin. 2009. *Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Ihsan, Muchsin. 2013. *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap*

Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Ihamsyah, Randi, Maria G. Wi Endang dan Rizky Yudhi Dewantara. 2016. *Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Isyafir, Anis Isnaini Nur. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Karanganyar Tahun 2014*. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Jones, Gwen dan Kavanagh, Michael J. 1996. *An Experimental Examination of The Effects of Individual and Situational Factors on Unethical Behavioral Intentions in The Workplace*. Journal of Business Ethics, 15(5), 511–523.

Kautsar, Muslim Al. 2017. *Pengaruh Etika Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating*. Fakultas Ekonomi Universitas Garut. Jurnal Wacana Ekonomi, Vol. 16, No. 2.

Lovihan, Siska. 2014. *Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kualitas Layanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Orang Pribadi di Kota Tomohon*. Universitas Sam Ratulangi Manado. Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing, Vol. 5, No. 1.

Mahaputri, Ni Nyoman Trysedewi dan Naniek Noviari. 2016. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Bali.

Mahyarni. 2013. *Theory of Reasoned Action dan Theory of Planned Behavior*.

Muliartini, Ni Wayan. 2019. *Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, dan Faktor Situasional Pada Keputusan Etis Konsultan Pajak*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.

Merkusiwati, Ni K. Lely Aryani dan I Gst Ayu Eka Damayanthi. 2018. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Wajib Pajak Mengikuti*

Tax Amnesty di KPP Pratama Kota Denpasar. Universitas Udayana. Jurnal Ilmu Akuntansi, Vol. 11, No. 1.

Munawaroh, Siti, Haris Wibisono dan Intan Immanuela. 2014. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas*. Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun. Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi, Vol. 2, No. 1.

Mutia, Sri Putri Tita. 2014. *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Nasution, Chairudin. 2003. *Analisis Potensi dan Pertumbuhan Penerimaan Pajak Penghasilan (PPh) di Indonesia Periode 1990-2000*. Kajian Ekonomi dan Keuangan, Vol. 7, No. 2.

Nugroho, Aditya, Rita Andini dan Kharis Raharjo. 2016. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan*. Universitas Pandanaran. Jurnal Akuntansi, Vol. 2, No. 2.

Nugroho, Edwin. 2016. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Yogyakarta*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Putra, Afuan Fajrian. 2017. *Pengaruh Etika, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem, dan Transparansi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak*. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Jurnal Akuntansi Indonesia. Vol. 6, No. 1.

Rahayu, Nurulita. 2017. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. Jurnal Akuntansi Dewantara, Vol. 1, No. 1.

Rantung, Tatiana Vanessa dan Priyo Hari Adi. 2009. *Dampak Program Sunset Policy Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.

Setyonugroho, Hariyadi. 2012. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Tegalsari*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Shanti, Ni Ketut Nuari. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Wirausahawan Dalam Membayar Pajak Penghasilan di KPP Pratama Gianyar*. Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.

Sudaryati, Dwi dan Gelan Hehanusa. 2012. *Pengaruh Penerapan Self Assesment System dan Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kabupaten Sleman Yogyakarta*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta.

Sudharini, Winda Shinta. 2016. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Suhendri, Diyat. 2015. *Pengaruh Pengetahuan, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Padang*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Sukmono, Monica Crisnita Tri. 2017. *Analisis Pengaruh Tingkat Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta.

Sulityawati, Yusana Anggura. 2017. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Susilawati, Ketut Evi dan Ketut Budiarta. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Syahril, Farid. 2013. *Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Trevino, Linda Klebe. 1986. *Ethical Decision Making in Organizations: A Person-Situation Interactionist Model*. Academy of Management Review, 11(3), 601–617.

Wardani, Dewi Kusuma. 2017. *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program SAMSAT Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. Jurnal Akuntansi Dewantara, Vol. 1, No. 2.

_____. 2017. *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem SAMSAT Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. Jurnal Akuntansi Dewantara, Vol. 5, No. 1.

Wenzel, M. 2005. *Motivation or Rationalisation? Causal Relations Between Ethics, Norms and Tax Compliance*. Journal of Economic Psychology, 26, 491-508.

Wijaya, Stefanus dan Anton Arisman. 2016. *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kemauan Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Multi Data Palembang.

Wisesa, Anggara. 2011. *Integritas Moral dalam Konteks Pengambilan Keputusan Etis*. Institut Teknologi Bandung.

Wulandari, Dewi Muharromah, Syska Landy Sulistyowatie dan Imam Santoso. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kemudahan Pembayaran, dan Razia Lapangan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua*. Universitas Widya Dharma.

Zainuddin. 2018. *Pengetahuan dan Pemahaman Aturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening*. Universitas Khairun Ternate. Jurnal Akuntansi Netral Akuntabel dan Objektif, Vol. 1, No. 1.

C. Skripsi

Puspita, Khaleda Ranggih. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak dan Minat Menggunakan Kembali (Reuse*

Intention) Layanan SAMSAT Payment Point. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Sukmawati. 2017. *Implikasi Theory of Reasoned Action dan Etika Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Niat*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

D. Tesis

Widiastari, Wahyu Sadriana. 2017. *Determinan Kemauan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan di Kota Malang*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Yusril, Muhammad. 2014. *Pengaruh Administrasi Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus Terhadap Perilaku Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

E. Undang-Undang dan Peraturan

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2000 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2001 Tentang Pajak Daerah.

F. Website

Republika.co.id. 2017. *Salah Satu PAD Terbesar Jatim dari Pajak Kendaraan Bermotor*. Diakses pada tanggal 11 April 2019. <https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/17/11/03/oytojw409-salah-satu-pad-terbesar-jatim-dari-pajak-kendaraan-bermotor>

Info.dipendajatim.go.id. *Info Pendapatan Asli Daerah Jawa Timur*. https://info.dipendajatim.go.id/index.php?page=info_pad

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner



KUESIONER PENELITIAN

No. Kuesioner :

Kepada Yth.

Bapak/Ibu

Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya mahasiswa Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang Jawa Timur.

Nama : Sean Amir Aristo Dustin

NIM : 145030407111017

Sedang melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Etika Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan dan Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kantor Bersama SAMSAT Pasuruan)”. Bapak/Ibu terpilih sebagai responden untuk memberikan pendapat sebagai masukan guna mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pengetahuan perpajakan, etika wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kemauan dan kepatuhan wajib pajak membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Dalam menjawab kuesioner yang saya berikan, mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban secara jujur dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban yang Bapak/Ibu berikan tidak akan berpengaruh pada diri Bapak/Ibu karena penelitian ini dilakukan semata-mata untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Besar harapan saya, Bapak/Ibu bersedia untuk mengisi kuesioner ini. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Sean Amir Aristo Dustin

145030407111017

BAGIAN I. DATA DIRI RESPONDEN

Petunjuk Pengisian Kuesioner : Berilah tanda (*check list*) pada pilihan jawaban yang disediakan sesuai dengan kondisi yang sebenar-benarnya demi keakuratan data, karena kuesioner ini hanya dipergunakan untuk bahan penelitian semata.

1. Nama : (boleh tidak dicantumkan)
2. Jenis kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan
3. Usia :
 - ≤ 25 Tahun 26-35 Tahun 36-45 Tahun
 - 46-55 Tahun ≥ 56 Tahun
4. Pendidikan terakhir :
 - SMA Diploma S1
 - S2 S3

BAGIAN II. PERNYATAAN PENELITIAN

Petunjuk Pengisian Kuesioner : Berilah tanda (*check list*) pada pilihan jawaban yang disediakan sesuai dengan kondisi yang sebenar-benarnya demi keakuratan data, karena kuesioner ini hanya dipergunakan untuk bahan penelitian semata. Penilaian diukur dengan menggunakan skor skala lima (5) point, sebagai berikut :

Keterangan	Skor
SS : Sangat Setuju	5
S : Setuju	4
RR : Ragu-ragu	3
TS : Tidak Setuju	2
STS : Sangat Tidak Setuju	1



Contoh :

No	Pernyataan	Nilai				
		5	4	3	2	1
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Membayar pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada negara.		√			

A. Variabel Kesadaran Wajib Pajak

No	Pernyataan	Nilai				
		5	4	3	2	1
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Membayar pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada negara.					
2.	Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan daerah.					
3.	Wajib pajak mengetahui fungsi pajak sebagai sumber pendapatan daerah untuk sarana pembangunan.					
4.	Bagaimana pun keuangan wajib pajak, wajib pajak tetap berusaha membayar pajaknya.					

B. Variabel Pemahaman Wajib Pajak

No	Pernyataan	Nilai				
		5	4	3	2	1
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Wajib pajak memahami bagaimana cara membayar pajak kendaraan bermotor dengan benar.					
2.	Wajib pajak mengetahui setiap kali ada perubahan peraturan pajak kendaraan bermotor.					

C. Variabel Pengetahuan Perpajakan

No	Pernyataan	Nilai				
		5	4	3	2	1
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Wajib pajak tidak mendapatkan imbalan secara langsung dari pajak yang dibayarkan.					
2.	Pajak ditentukan berdasarkan ketentuan undang-undang dan bersifat memaksa.					

Lanjutan Tabel Variabel Pengetahuan Perpajakan

No	Pernyataan	Nilai				
		5	4	3	2	1
		SS	S	RR	TS	STS
3.	Wajib pajak sulit memahami prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor. (*skoring dibalik)					
4.	Wajib pajak mengetahui jika terlambat membayar pajak kendaraan bermotor dapat dikenakan sanksi administrasi.					
5.	Wajib pajak mengetahui lokasi pembayaran pajak kendaraan bermotor.					

D. Variabel Etika Wajib Pajak

No	Pernyataan	Nilai				
		5	4	3	2	1
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Perilaku petugas pajak mampu memberikan kepercayaan kepada wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.					
2.	Pengetahuan wajib pajak mengenai peraturan perpajakan mampu membuat wajib pajak melaksanakan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dengan benar.					
3.	Pelaksanaan kewajiban perpajakan semata-mata untuk kepentingan pembangunan.					
4.	Wajib pajak melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa adanya paksaan dari pihak lain.					
5.	Wajib pajak melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan prosedur.					
6.	Kelengkapan informasi mengenai proses pembayaran pajak kendaraan bermotor memberikan kemudahan dalam melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor.					
7.	Informasi mengenai batas waktu pembayaran pajak kendaraan bermotor membuat wajib pajak tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotor.					

E. Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Nilai				
		5	4	3	2	1
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Fasilitas yang ada di kantor SAMSAT Pasuruan sudah lengkap (ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dll).					
2.	Perlengkapan pembayaran pajak kendaraan bermotor tersedia di kantor SAMSAT Pasuruan.					
3.	Jumlah petugas pelayanan di kantor SAMSAT Pasuruan cukup.					
4.	Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memberikan informasi sesuai kebutuhan.					
5.	Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan mudah dihubungi.					
6.	Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan dapat berkomunikasi dengan baik.					
7.	Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memberikan perhatian kepada wajib pajak.					
8.	Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memahami kebutuhan dari wajib pajak.					
9.	Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memberikan pelayanan dengan tanggap.					
10.	Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memberikan pelayanan dengan sesuai.					
11.	Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memberikan pelayanan dengan handal.					
12.	Wajib pajak puas terhadap pelayanan petugas di kantor SAMSAT Pasuruan.					
13.	Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan memiliki pengetahuan dalam hal perpajakan.					
14.	Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan sopan dalam melayani wajib pajak.					
15.	Petugas di kantor SAMSAT Pasuruan dapat dipercaya.					

F. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

No	Pernyataan	Nilai				
		5	4	3	2	1
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Wajib pajak selalu memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor.					
2.	Wajib pajak tidak mempunyai tunggakan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.					
3.	Wajib pajak selalu membayar pajak kendaraan bermotor tepat pada waktunya.					
4.	Wajib pajak selalu melengkapi data persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.					
5.	Wajib pajak sering lupa tanggal jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor. (*skoring dibalik)					
6.	Wajib pajak tidak pernah melanggar peraturan pajak kendaraan bermotor yang sudah ditetapkan.					

G. Variabel Kemauan Membayar Pajak

No	Pernyataan	Nilai				
		5	4	3	2	1
		SS	S	RR	TS	STS
1.	Wajib pajak berusaha mencari informasi mengenai cara membayar pajak kendaraan bermotor.					
2.	Wajib pajak mengetahui batas waktu pembayaran pajak kendaraan bermotor.					
3.	Wajib pajak melakukan konsultasi dengan pihak yang memahami tentang peraturan pajak kendaraan bermotor.					
4.	Wajib pajak mengalokasikan dana untuk membayar pajak kendaraan bermotor.					

Catatan : Jawaban apapun yang diberikan tidak mempengaruhi apapun terhadap Bapak/Ibu, karena penelitian ini semata-mata digunakan hanya untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Lampiran 2 Gambaran Umum Responden

Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	58	58,0	58,0	58,0
	Perempuan	42	42,0	42,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	≤ 25 Tahun	34	34,0	34,0	34,0
	> 55 Tahun	10	10,0	10,0	44,0
	25-35 Tahun	25	25,0	25,0	69,0
	35-45 Tahun	15	15,0	15,0	84,0
	45-55 Tahun	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma	11	11,0	11,0	11,0
	S1	37	37,0	37,0	48,0
	S2	7	7,0	7,0	55,0
	SMA	45	45,0	45,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 3 Hasil Kuesioner

Hasil Kuesioner Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X₁)

No	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	Total X ₁
1	5	4	4	4	17
2	4	3	3	4	14
3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	5	17
5	4	3	4	3	14
6	4	4	4	4	16
7	4	4	4	4	16
8	4	4	4	4	16
9	1	1	2	2	6
10	4	3	2	3	12
11	3	2	3	4	12
12	4	4	4	4	16
13	3	2	4	3	12
14	5	5	4	4	18
15	5	5	5	5	20
16	5	4	4	3	16
17	5	5	4	4	18
18	4	4	5	4	17
19	4	4	5	4	17
20	3	4	4	4	15
21	5	5	5	5	20
22	4	4	4	3	15
23	3	2	3	4	12
24	3	3	3	4	13
25	5	4	4	5	18
26	3	4	4	4	15
27	4	4	4	5	17
28	5	4	4	4	17
29	5	4	4	4	17
30	5	4	4	4	17
31	5	3	3	2	13
32	2	2	2	1	7
33	4	4	4	3	15
34	4	4	4	4	16
35	4	3	3	3	13
36	4	4	2	4	14
37	4	4	4	4	16
38	5	5	5	5	20
39	4	4	1	1	10

No	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	Total X ₁
40	5	5	5	5	20
41	4	4	5	5	18
42	5	5	5	4	19
43	4	4	4	4	16
44	5	4	4	4	17
45	4	4	4	4	16
46	5	4	4	4	17
47	5	4	4	4	17
48	5	4	4	4	17
49	5	5	5	2	17
50	4	4	4	4	16
51	2	3	4	1	10
52	3	4	3	2	12
53	3	4	3	2	12
54	3	4	4	4	15
55	3	4	2	3	12
56	5	4	5	5	19
57	5	5	5	5	20
58	4	4	5	5	18
59	4	4	5	4	17
60	4	4	5	4	17
61	4	4	4	1	13
62	4	4	3	3	14
63	5	4	4	4	17
64	5	4	4	4	17
65	3	2	3	2	10
66	4	4	4	3	15
67	5	5	5	4	19
68	5	4	4	4	17
69	4	3	4	3	14
70	4	4	4	4	16
71	4	4	4	4	16
72	4	4	4	4	16
73	4	4	3	4	15
74	5	4	5	4	18
75	5	4	2	4	15
76	5	4	4	3	16
77	4	4	4	2	14
78	4	5	4	2	15



Lanjutan Hasil Kuesioner Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X₁)

No	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	Total X ₁	No	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	Total X ₁
79	4	4	3	3	14	90	1	2	4	3	10
80	5	5	3	2	15	91	3	3	4	5	15
81	4	4	4	5	17	92	2	3	3	3	11
82	4	4	3	4	15	93	4	4	4	4	16
83	5	5	5	4	19	94	3	3	3	4	13
84	5	5	5	3	18	95	4	4	4	4	16
85	4	4	1	1	10	96	3	4	5	4	16
86	5	5	5	4	19	97	4	4	4	4	16
87	5	5	5	4	19	98	5	4	4	3	16
88	4	4	4	4	16	99	4	4	4	3	15
89	4	4	4	3	15	100	4	5	5	4	18

Hasil Kuesioner Variabel Pemahaman Wajib Pajak (X₂)

No	X _{2.1}	X _{2.2}	Total X ₂	No	X _{2.1}	X _{2.2}	Total X ₂	No	X _{2.1}	X _{2.2}	Total X ₂
1	4	5	9	28	4	4	8	55	4	2	6
2	4	4	8	29	4	3	7	56	5	3	8
3	5	4	9	30	5	3	8	57	5	5	10
4	4	3	7	31	4	4	8	58	4	5	9
5	4	3	7	32	4	2	6	59	4	4	8
6	4	4	8	33	4	3	7	60	5	3	8
7	3	4	7	34	4	4	8	61	3	1	4
8	3	3	6	35	4	2	6	62	4	3	7
9	1	2	3	36	4	4	8	63	5	3	8
10	2	4	6	37	3	3	6	64	4	4	8
11	4	3	7	38	5	4	9	65	4	2	6
12	4	5	9	39	1	1	2	66	4	2	6
13	2	4	6	40	5	5	10	67	4	4	8
14	3	5	8	41	4	3	7	68	4	3	7
15	5	5	10	42	4	4	8	69	4	3	7
16	5	4	9	43	3	4	7	70	4	3	7
17	4	4	8	44	4	3	7	71	4	3	7
18	3	5	8	45	4	3	7	72	4	4	8
19	3	4	7	46	3	3	6	73	2	3	5
20	3	4	7	47	4	3	7	74	4	5	9
21	3	5	8	48	5	5	10	75	4	4	8
22	4	4	8	49	2	2	4	76	4	3	7
23	2	4	6	50	3	4	7	77	2	2	4
24	3	3	6	51	2	1	3	78	2	3	5
25	4	4	8	52	4	2	6	79	3	3	6
26	3	4	7	53	3	4	7	80	4	2	6
27	3	4	7	54	2	2	4	81	4	4	8



Lanjutan Hasil Kuesioner Variabel Pemahaman Wajib Pajak (X₂)

No	X _{2.1}	X _{2.2}	Total X ₂
82	4	4	8
83	4	3	7
84	4	3	7
85	4	1	5
86	5	4	9
87	5	4	9
88	4	4	8

No	X _{2.1}	X _{2.2}	Total X ₂
89	4	3	7
90	4	4	8
91	5	5	10
92	3	1	4
93	5	5	10
94	5	5	10
95	3	4	7

No	X _{2.1}	X _{2.2}	Total X ₂
96	3	4	7
97	4	4	8
98	4	4	8
99	4	4	8
100	5	4	9

Hasil Kuesioner Variabel Pengetahuan Perpajakan (X₃)

No	X _{3.1}	X _{3.2}	X _{3.3}	X _{3.4}	X _{3.5}	Total X ₃
1	4	3	3	4	4	18
2	4	3	2	4	4	17
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	4	5	20
5	4	4	4	5	5	22
6	4	4	4	4	4	20
7	4	3	2	4	5	18
8	4	2	4	4	2	16
9	1	4	3	4	3	15
10	4	2	4	3	3	16
11	3	4	4	3	3	17
12	4	4	4	4	4	20
13	4	3	3	2	3	15
14	5	4	4	5	4	22
15	5	5	5	5	5	25
16	3	3	5	5	3	19
17	2	3	5	5	3	18
18	5	5	5	5	5	25
19	5	4	3	4	4	20
20	5	4	4	3	4	20
21	4	4	2	4	5	19
22	4	4	4	4	2	18
23	2	3	3	3	3	14
24	4	4	3	3	2	16
25	5	5	3	5	4	22
26	4	2	3	4	2	15
27	5	5	3	4	4	21
28	2	2	3	4	4	15
29	2	3	4	4	4	17
30	2	2	4	4	4	16
31	4	4	3	5	4	20

No	X _{3.1}	X _{3.2}	X _{3.3}	X _{3.4}	X _{3.5}	Total X ₃
32	5	1	2	5	5	18
33	4	3	2	3	4	16
34	2	2	2	4	4	14
35	4	4	3	4	2	17
36	3	1	2	4	2	12
37	2	2	4	2	4	14
38	5	3	5	3	5	21
39	4	3	5	4	2	18
40	5	5	1	5	5	21
41	5	5	3	5	4	22
42	4	4	4	5	4	21
43	2	2	3	5	4	16
44	2	2	3	4	4	15
45	2	2	3	4	4	15
46	2	3	3	4	4	16
47	2	2	2	4	4	14
48	4	4	4	4	5	21
49	4	5	3	4	4	20
50	2	2	3	5	4	16
51	3	5	3	4	1	16
52	3	4	4	2	4	17
53	3	4	4	4	3	18
54	4	4	1	4	2	15
55	3	2	3	3	4	15
56	4	2	4	4	5	19
57	5	5	5	5	5	25
58	3	4	5	3	3	18
59	3	2	5	3	2	15
60	5	4	5	5	5	24
61	5	5	1	4	1	16
62	4	4	4	4	5	21



Lanjutan Hasil Kuesioner Variabel Pengetahuan Perpajakan (X₃)

No	X _{3.1}	X _{3.2}	X _{3.3}	X _{3.4}	X _{3.5}	Total X ₃
63	5	4	2	4	4	19
64	2	2	4	4	4	16
65	3	4	3	3	2	15
66	5	5	1	5	5	21
67	4	4	3	5	5	21
68	2	4	3	2	4	15
69	4	3	3	5	5	20
70	2	2	2	4	4	14
71	2	1	4	4	4	15
72	2	1	2	4	4	13
73	4	4	4	4	4	20
74	5	4	3	5	3	20
75	4	2	2	5	4	17
76	3	4	2	3	4	16
77	2	3	2	4	4	15
78	4	3	2	4	4	17
79	2	2	3	4	4	15
80	5	4	2	4	4	19
81	4	2	2	4	4	16

No	X _{3.1}	X _{3.2}	X _{3.3}	X _{3.4}	X _{3.5}	Total X ₃
82	4	4	3	5	4	20
83	4	3	2	4	4	17
84	5	5	3	5	4	22
85	5	1	1	4	5	16
86	5	5	2	5	4	21
87	5	5	2	5	4	21
88	5	5	2	5	4	21
89	4	4	3	5	4	20
90	3	2	2	4	3	14
91	5	5	1	3	3	17
92	5	1	1	4	3	14
93	5	5	3	4	5	22
94	3	3	5	3	5	19
95	4	4	4	4	2	18
96	5	5	4	4	4	22
97	4	4	4	4	4	20
98	3	4	2	2	4	15
99	2	3	2	4	4	15
100	5	5	4	5	5	24

Hasil Kuesioner Variabel Etika Wajib Pajak (X₄)

No	X _{4.1}	X _{4.2}	X _{4.3}	X _{4.4}	X _{4.5}	X _{4.6}	X _{4.7}	Total X ₄
1	4	4	3	5	5	4	4	29
2	4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	3	3	3	25
5	5	4	4	4	5	5	5	32
6	4	4	4	4	4	4	4	28
7	5	4	5	4	4	4	5	31
8	4	4	4	4	4	3	4	27
9	1	4	5	1	3	2	3	19
10	3	3	3	4	4	2	3	22
11	4	3	4	3	4	4	4	26
12	4	4	4	4	4	4	4	28
13	3	2	4	3	2	3	4	21
14	4	3	4	3	3	3	2	22
15	5	5	5	5	5	5	5	35
16	5	4	4	5	4	4	3	29
17	4	4	5	4	4	4	4	29
18	4	4	5	5	3	4	3	28
19	3	3	3	4	4	4	4	25



Lanjutan Hasil Kuesioner Variabel Etika Wajib Pajak (X4)

No	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	Total X4
20	5	5	5	4	4	4	5	32
21	5	4	4	5	4	4	5	31
22	4	4	4	4	4	3	4	27
23	3	2	3	4	2	4	3	21
24	3	4	4	4	4	3	3	25
25	5	5	5	4	5	5	5	34
26	3	3	4	4	4	4	3	25
27	4	5	5	4	4	5	4	31
28	4	4	3	4	4	4	4	27
29	4	5	4	4	4	4	4	29
30	4	4	4	4	4	4	4	28
31	4	4	4	1	4	4	4	25
32	4	4	1	4	4	4	4	25
33	4	4	3	4	4	4	3	26
34	4	4	4	4	4	4	3	27
35	3	4	3	4	3	2	4	23
36	4	4	2	4	5	4	4	27
37	4	3	4	4	4	4	4	27
38	5	5	5	5	5	5	5	35
39	3	2	5	3	5	3	3	24
40	4	4	4	4	4	4	4	28
41	5	4	4	4	4	4	4	29
42	5	5	4	5	4	5	5	33
43	3	4	3	3	4	4	4	25
44	3	4	4	4	4	3	3	25

No	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	Total X4
45	4	4	3	5	4	4	4	28
46	4	4	3	4	4	4	4	27
47	4	4	4	4	3	4	4	27
48	3	4	4	2	4	4	4	25
49	4	4	4	2	4	2	4	24
50	3	4	3	2	4	4	4	24
51	3	2	3	1	5	4	1	19
52	3	2	4	4	3	3	3	22
53	4	4	4	3	4	3	4	26
54	2	3	2	4	2	4	2	19
55	4	3	2	3	4	2	3	21
56	2	3	3	3	4	3	4	22
57	5	5	5	5	5	5	5	35
58	3	4	4	5	4	4	5	29
59	4	4	4	4	5	4	4	29
60	3	4	3	5	5	4	4	28
61	5	4	2	3	2	3	2	21
62	5	4	4	4	5	5	5	32
63	5	4	4	5	4	4	5	31
64	4	3	4	4	4	4	4	27
65	3	4	2	4	3	2	3	21
66	4	5	5	4	4	5	4	31
67	5	5	5	4	5	5	5	34
68	3	4	4	4	4	3	3	25
69	4	5	4	4	5	5	4	31

Lanjutan Hasil Kuesioner Variabel Etika Wajib Pajak (X4)

No	X _{4.1}	X _{4.2}	X _{4.3}	X _{4.4}	X _{4.5}	X _{4.6}	X _{4.7}	Total X ₄
70	3	4	4	3	4	4	3	25
71	4	4	5	4	4	4	4	29
72	4	3	4	4	4	4	4	27
73	2	4	2	2	4	4	4	22
74	2	4	4	4	5	4	5	28
75	5	4	4	5	4	5	5	32
76	3	4	3	4	4	4	4	26
77	4	4	2	4	4	4	3	25
78	4	2	4	4	5	4	3	26
79	3	3	4	4	4	4	3	25
80	4	4	2	2	4	4	4	24
81	4	4	1	2	4	4	4	23
82	4	4	4	3	4	4	4	27
83	3	4	4	3	4	4	3	25
84	5	4	5	3	4	5	5	31
85	3	3	2	1	4	4	4	21

No	X _{4.1}	X _{4.2}	X _{4.3}	X _{4.4}	X _{4.5}	X _{4.6}	X _{4.7}	Total X ₄
86	5	5	5	5	4	5	5	34
87	5	5	5	5	4	5	5	34
88	5	5	4	4	4	4	5	31
89	3	3	5	5	5	5	5	31
90	3	4	4	3	4	2	2	22
91	4	4	3	5	5	4	3	28
92	3	3	3	1	4	3	2	19
93	5	5	5	5	5	4	5	34
94	4	4	4	4	4	5	3	28
95	4	4	4	4	4	5	4	29
96	5	5	5	4	4	4	5	32
97	4	4	4	4	4	4	4	28
98	3	4	3	3	4	4	4	25
99	3	3	4	4	4	3	3	24
100	5	5	4	5	5	5	5	34

Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X₅)

No	X _{5.1}	X _{5.2}	X _{5.3}	X _{5.4}	X _{5.5}	X _{5.6}	X _{5.7}	X _{5.8}	X _{5.9}	X _{5.10}	X _{5.11}	X _{5.12}	X _{5.13}	X _{5.14}	X _{5.15}	Total X ₅
1	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	64
2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	53
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	64
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	71
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
7	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	67
8	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	57
9	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	3	4	41
10	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	51
11	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	46
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
13	3	3	3	2	4	2	3	3	3	2	4	3	2	4	3	44
14	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	59
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
16	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	65
17	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71
18	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	58
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	64
20	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	67
21	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	68
22	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	57
23	1	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	2	4	2	3	44
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	57
25	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	65

Lanjutan Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X₅)

No	X _{5.1}	X _{5.2}	X _{5.3}	X _{5.4}	X _{5.5}	X _{5.6}	X _{5.7}	X _{5.8}	X _{5.9}	X _{5.10}	X _{5.11}	X _{5.12}	X _{5.13}	X _{5.14}	X _{5.15}	Total X ₅
26	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	58
27	2	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	56
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	58
29	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	57
30	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	59
31	4	4	2	2	2	2	4	4	3	3	3	2	2	4	4	45
32	4	4	4	2	1	2	4	4	3	4	4	3	4	2	4	49
33	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	55
34	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58
35	4	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	3	47
36	4	4	2	4	5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	50
37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	57
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
39	3	3	4	5	3	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	55
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
41	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	65
42	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	66
43	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	59
44	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	54
45	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	57
46	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	55
47	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	57
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
49	4	5	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	59
50	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	60

Lanjutan Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X₅)

No	X _{5.1}	X _{5.2}	X _{5.3}	X _{5.4}	X _{5.5}	X _{5.6}	X _{5.7}	X _{5.8}	X _{5.9}	X _{5.10}	X _{5.11}	X _{5.12}	X _{5.13}	X _{5.14}	X _{5.15}	Total X ₅
51	4	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	41
52	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	51
53	4	3	3	4	2	4	3	2	3	4	2	3	4	2	3	46
54	3	2	2	2	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3	1	37
55	3	4	2	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3	44
56	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	59
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
58	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	65
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	71
60	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	58
61	4	4	4	5	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	59
62	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	67
63	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	68
64	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	57
65	3	2	4	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	4	1	44
66	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	64
67	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	65
68	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	58
69	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	2	56
70	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	55
71	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	57
72	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	61
73	4	4	2	4	2	4	2	2	3	4	3	3	3	4	2	46
74	5	4	5	3	4	4	5	3	2	4	5	4	4	4	5	61
75	4	4	2	4	2	4	4	5	4	4	4	5	2	4	4	56

Lanjutan Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X₅)

No	X _{5.1}	X _{5.2}	X _{5.3}	X _{5.4}	X _{5.5}	X _{5.6}	X _{5.7}	X _{5.8}	X _{5.9}	X _{5.10}	X _{5.11}	X _{5.12}	X _{5.13}	X _{5.14}	X _{5.15}	Total X ₅
76	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	53
77	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	56
78	4	4	5	2	2	4	5	4	4	5	2	5	4	4	4	58
79	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	57
80	4	4	4	4	3	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	56
81	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	54
82	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	51
83	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	64
84	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61
85	3	3	3	4	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	42
86	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
87	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	70
88	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	71
89	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	56
90	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	37
91	2	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	1	3	2	2	34
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	68
93	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	65
94	4	4	3	2	1	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	37
95	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	57
96	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	71
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
98	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	54
99	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	56
100	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	70

Hasil Kuesioner Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No	Y _{1.1}	Y _{1.2}	Y _{1.3}	Y _{1.4}	Y _{1.5}	Y _{1.6}	Total Y
1	4	3	3	4	4	2	20
2	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	3	3	22
5	5	4	5	5	2	4	25
6	4	4	4	4	4	4	24
7	4	3	4	5	5	4	25
8	4	4	4	4	4	3	23
9	2	2	2	2	3	2	13
10	4	4	3	3	4	4	22
11	3	3	3	4	4	3	20
12	4	4	4	4	4	4	24
13	3	4	3	3	3	3	19
14	4	4	4	4	4	4	24
15	5	5	5	5	5	5	30
16	5	4	4	5	5	4	27
17	5	4	3	4	5	4	25
18	5	5	5	5	5	5	30
19	3	4	4	4	3	4	22
20	4	5	5	5	4	5	28
21	4	4	3	3	2	4	20
22	4	4	4	3	4	4	23
23	1	2	4	2	3	2	14
24	3	4	3	3	3	3	19
25	4	5	4	4	3	4	24

No	Y _{1.1}	Y _{1.2}	Y _{1.3}	Y _{1.4}	Y _{1.5}	Y _{1.6}	Total Y
26	3	4	3	3	3	4	20
27	5	3	4	4	3	5	24
28	5	4	4	4	4	4	25
29	4	3	3	4	4	3	21
30	4	3	4	4	3	4	22
31	4	4	2	4	5	1	20
32	4	5	4	4	5	2	24
33	4	3	3	4	4	3	21
34	4	4	4	4	3	4	23
35	4	2	3	3	4	2	18
36	4	4	4	2	4	4	22
37	3	4	4	4	4	4	23
38	5	5	5	5	1	5	26
39	5	3	3	3	1	4	19
40	4	4	4	4	4	4	24
41	5	3	5	5	5	5	28
42	4	4	4	4	4	4	24
43	4	4	4	3	4	4	23
44	4	3	4	4	4	4	23
45	4	4	4	4	2	4	22
46	4	4	4	4	3	4	23
47	3	3	3	4	3	3	19
48	4	4	5	5	4	4	26
49	4	4	4	4	4	4	24
50	4	4	4	4	2	4	22

Lanjutan Hasil Kuesioner Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No	Y _{1.1}	Y _{1.2}	Y _{1.3}	Y _{1.4}	Y _{1.5}	Y _{1.6}	Total Y
51	2	2	2	2	2	2	12
52	4	3	3	4	3	4	21
53	3	4	3	3	2	3	18
54	2	3	2	2	5	1	15
55	3	3	3	4	2	3	18
56	4	4	4	4	4	4	24
57	5	5	5	5	1	5	26
58	4	5	4	4	4	5	26
59	4	4	3	4	5	5	25
60	5	5	5	5	4	5	29
61	4	5	4	4	3	3	23
62	5	5	5	5	3	4	27
63	4	3	3	4	3	4	21
64	4	3	4	4	4	4	23
65	2	2	4	2	3	1	14
66	5	5	4	4	5	4	27
67	4	4	4	5	5	4	26
68	4	3	3	4	4	3	21
69	5	4	4	3	4	5	25
70	4	3	3	4	4	3	21
71	3	3	3	4	3	4	20
72	4	3	4	5	4	3	23
73	2	2	2	3	4	2	15
74	4	5	4	4	4	5	26
75	5	4	5	4	5	4	27

No	Y _{1.1}	Y _{1.2}	Y _{1.3}	Y _{1.4}	Y _{1.5}	Y _{1.6}	Total Y
76	3	3	3	4	3	3	19
77	4	4	2	4	5	2	21
78	4	4	5	4	2	4	23
79	3	3	3	4	4	3	20
80	4	4	1	3	4	4	20
81	2	3	2	4	4	2	17
82	4	4	3	4	3	2	20
83	5	3	5	5	3	3	24
84	3	3	3	3	3	3	18
85	4	4	4	4	1	4	21
86	5	5	5	4	4	4	27
87	3	3	3	3	3	3	18
88	4	4	4	4	4	5	25
89	5	5	5	5	1	5	26
90	4	4	3	2	2	4	19
91	5	5	5	5	1	3	24
92	3	3	4	3	3	5	21
93	4	4	4	4	4	4	24
94	5	5	5	5	3	5	28
95	3	4	3	3	4	4	21
96	4	5	5	4	4	5	27
97	4	4	4	4	4	4	24
98	3	3	3	4	4	4	21
99	3	3	3	4	4	3	20
100	5	5	5	5	3	4	27

Hasil Kuesioner Variabel Kemauan Membayar Pajak (Z)

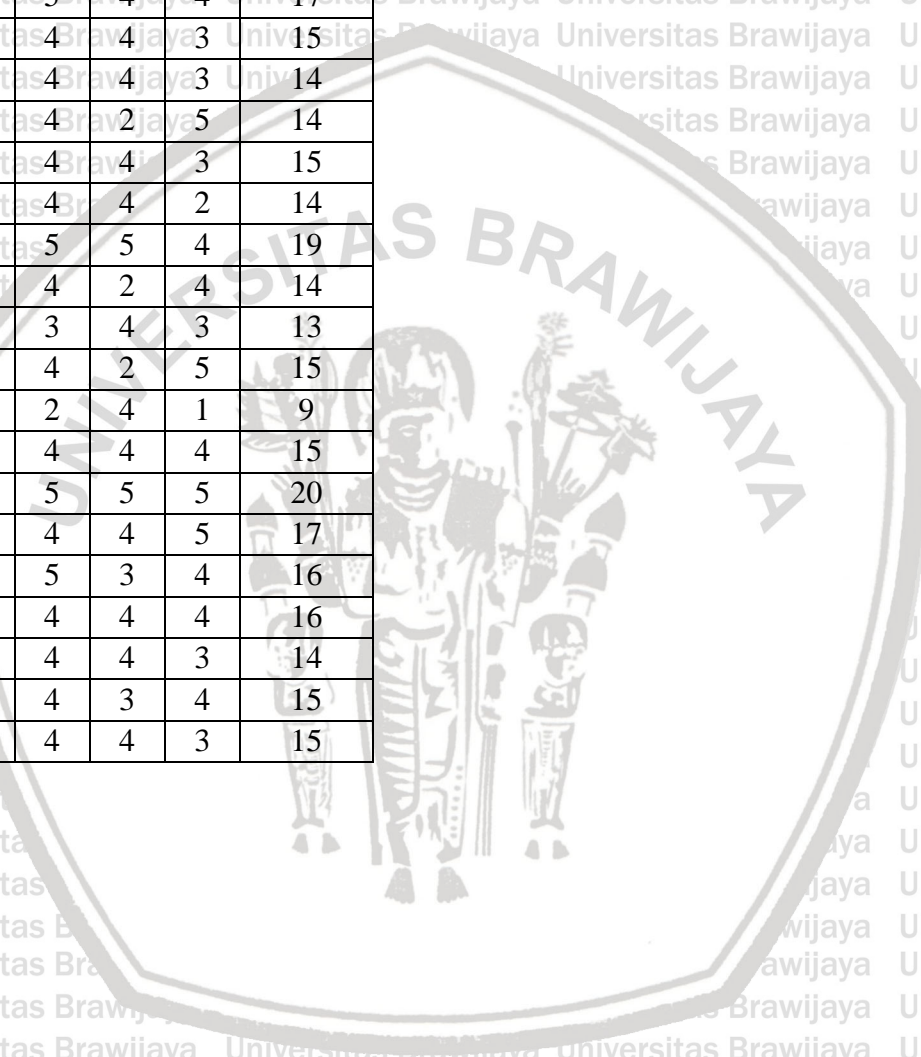
No	Z _{1.1}	Z _{1.2}	Z _{1.3}	Z _{1.4}	Total Z
1	4	4	4	4	16
2	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	16
4	4	5	4	4	17
5	4	5	4	3	16
6	4	4	4	4	16
7	4	5	4	4	17
8	4	4	4	4	16
9	2	2	3	2	9
10	3	2	4	3	12
11	4	3	4	3	14
12	4	4	4	4	16
13	3	4	4	3	14
14	4	4	4	5	17
15	5	5	5	5	20
16	3	4	4	4	15
17	4	4	4	4	16
18	4	5	4	4	17
19	4	5	4	4	17
20	4	4	4	4	16
21	5	5	4	5	19
22	3	4	4	5	16
23	4	3	2	3	12
24	4	3	4	4	15
25	5	4	5	5	19

No	Z _{1.1}	Z _{1.2}	Z _{1.3}	Z _{1.4}	Total Z
26	4	4	4	5	17
27	5	4	3	4	16
28	3	4	3	4	14
29	4	4	4	4	16
30	4	4	4	4	16
31	4	5	4	4	17
32	4	2	3	2	11
33	3	3	4	3	13
34	3	4	4	4	15
35	3	3	2	3	11
36	4	4	4	2	14
37	4	4	4	4	16
38	3	5	2	5	15
39	1	1	1	4	7
40	5	4	4	3	16
41	3	3	4	2	12
42	4	5	5	2	16
43	4	4	4	4	16
44	3	4	4	4	15
45	4	4	4	4	16
46	4	4	4	4	16
47	4	4	4	4	16
48	5	4	5	4	18
49	4	5	4	4	17
50	4	4	4	4	16

No	Z _{1.1}	Z _{1.2}	Z _{1.3}	Z _{1.4}	Total Z
51	2	2	1	1	6
52	3	2	3	4	12
53	4	3	2	3	12
54	2	1	3	2	8
55	3	4	2	3	12
56	4	4	5	5	18
57	5	5	5	5	20
58	3	4	4	5	16
59	4	4	5	5	18
60	4	5	4	4	17
61	4	3	3	4	14
62	4	4	4	3	15
63	5	5	5	5	20
64	3	4	4	4	15
65	4	3	2	3	12
66	5	5	4	4	18
67	5	4	4	5	18
68	4	4	4	3	15
69	5	4	4	4	17
70	4	4	4	4	16
71	4	3	4	4	15
72	5	4	4	3	16
73	3	4	4	3	14
74	5	4	2	4	15
75	4	2	4	4	14

Lanjutan Hasil Kuesioner Variabel Kemauan Membayar Pajak (Z)

No	Z _{1.1}	Z _{1.2}	Z _{1.3}	Z _{1.4}	Total Z
76	4	3	4	4	15
77	4	4	2	2	12
78	4	4	5	4	17
79	4	3	3	3	13
80	4	4	4	4	16
81	4	4	3	2	13
82	4	5	4	4	17
83	4	4	4	3	15
84	3	4	4	3	14
85	3	4	2	5	14
86	4	4	4	3	15
87	4	4	4	2	14
88	5	5	5	4	19
89	4	4	2	4	14
90	3	3	4	3	13
91	4	4	2	5	15
92	2	2	4	1	9
93	3	4	4	4	15
94	5	5	5	5	20
95	4	4	4	5	17
96	4	5	3	4	16
97	4	4	4	4	16
98	3	4	4	3	14
99	4	4	3	4	15
100	4	4	4	3	15



Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X₁)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TX1
X1.1	Pearson Correlation	1	,780**	,507**	,494**	,848**
	Sig. (2-tailed)		,000	,004	,005	,000
	N	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,780**	1	,694**	,602**	,933**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,507**	,694**	1	,517**	,804**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000		,003	,000
	N	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	,494**	,602**	,517**	1	,756**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,003		,000
	N	30	30	30	30	30
TX1	Pearson Correlation	,848**	,933**	,804**	,756**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

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

Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman Wajib Pajak (X₂)

Correlations

		X2.1	X2.2	TX2
X2.1	Pearson Correlation	1	,465**	,876**
	Sig. (2-tailed)		,010	,000
	N	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	,465**	1	,834**
	Sig. (2-tailed)	,010		,000
	N	30	30	30
TX2	Pearson Correlation	,876**	,834**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	30	30	30

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



Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Perpajakan (X₃)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TX3
X3.1	Pearson Correlation	1	,433*	,059	,179	,415*	,668**
	Sig. (2-tailed)		,017	,755	,344	,023	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	,433*	1	-,010	,362*	,476**	,696**
	Sig. (2-tailed)	,017		,960	,049	,008	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	,059	-,010	1	,355	,265	,471**
	Sig. (2-tailed)	,755	,960		,055	,157	,009
	N	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	,179	,362*	,355	1	,372*	,648**
	Sig. (2-tailed)	,344	,049	,055		,043	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson Correlation	,415*	,476**	,265	,372*	1	,797**
	Sig. (2-tailed)	,023	,008	,157	,043		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TX3	Pearson Correlation	,668**	,696**	,471**	,648**	,797**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,009	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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



Hasil Uji Validitas Variabel Etika Wajib Pajak (X4)

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	TX4
X4.1	Pearson Correlation	1	,545**	,331	,565**	,476**	,633**	,600**	,837**
	Sig. (2-tailed)		,002	,074	,001	,008	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X4.2	Pearson Correlation	,545**	1	,660**	,370*	,550**	,411*	,522**	,800**
	Sig. (2-tailed)	,002		,000	,044	,002	,024	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X4.3	Pearson Correlation	,331	,660**	1	,058	,248	,320	,397*	,570**
	Sig. (2-tailed)	,074	,000		,763	,186	,085	,030	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X4.4	Pearson Correlation	,565**	,370*	,058	1	,308	,442*	,361*	,648**
	Sig. (2-tailed)	,001	,044	,763		,098	,014	,050	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X4.5	Pearson Correlation	,476**	,550**	,248	,308	1	,397*	,479**	,671**
	Sig. (2-tailed)	,008	,002	,186	,098		,030	,007	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X4.6	Pearson Correlation	,633**	,411*	,320	,442*	,397*	1	,508**	,737**
	Sig. (2-tailed)	,000	,024	,085	,014	,030		,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
X4.7	Pearson Correlation	,600**	,522**	,397*	,361*	,479**	,508**	1	,765**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,030	,050	,007	,004		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TX4	Pearson Correlation	,837**	,800**	,570**	,648**	,671**	,737**	,765**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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



Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₅)

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	X5.7	X5.8	X5.9	X5.10	X5.11	X5.12	X5.13	X5.14	X5.15	TX5
X5.1	Pearson Correlation	1	,429*	,492**	,275	,441*	,429*	,313	,186	,185	,234	,305	,254	,282	,546**	,185	,513**
	Sig. (2-tailed)		,018	,006	,141	,015	,018	,092	,324	,327	,214	,101	,175	,132	,002	,327	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5.2	Pearson Correlation	,429*	1	,578**	,665**	,531**	,575**	,719**	,662**	,689**	,373*	,738**	,265	,692**	,617**	,281	,793**
	Sig. (2-tailed)	,018		,001	,000	,003	,001	,000	,000	,000	,042	,000	,157	,000	,000	,132	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5.3	Pearson Correlation	,492**	,578**	1	,622**	,347	,519**	,609**	,391*	,412*	,357	,497**	,368*	,506**	,539**	,381*	,684**
	Sig. (2-tailed)	,006	,001		,000	,060	,003	,000	,033	,024	,053	,005	,045	,004	,002	,038	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5.4	Pearson Correlation	,275	,665**	,622**	1	,408*	,598**	,679**	,460*	,606**	,422*	,592**	,352	,712**	,549**	,507**	,761**
	Sig. (2-tailed)	,141	,000	,000		,025	,000	,000	,011	,000	,020	,001	,057	,000	,002	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5.5	Pearson Correlation	,441*	,531**	,347	,408*	1	,578**	,661**	,528**	,525**	,325	,563**	,307	,435*	,768**	,531**	,718**
	Sig. (2-tailed)	,015	,003	,060	,025		,001	,000	,003	,003	,080	,001	,098	,016	,000	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5.6	Pearson Correlation	,429*	,575**	,519**	,598**	,578**	1	,595**	,537**	,562**	,748**	,505**	,604**	,622**	,769**	,522**	,826**
	Sig. (2-tailed)	,018	,001	,003	,000	,001		,001	,002	,001	,000	,004	,000	,000	,000	,003	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5.7	Pearson Correlation	,313	,719**	,609**	,679**	,661**	,595**	1	,505**	,771**	,353	,587**	,315	,654**	,639**	,379*	,789**
	Sig. (2-tailed)	,092	,000	,000	,000	,000	,001		,004	,000	,056	,001	,090	,000	,000	,039	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lanjutan Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X5)

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	X5.7	X5.8	X5.9	X5.10	X5.11	X5.12	X5.13	X5.14	X5.15	TX5
X5.8	Pearson Correlation	,186	,662**	,391*	,460*	,528**	,537**	,505**	1	,658**	,549**	,634**	,563**	,551**	,611**	,471**	,736**
	Sig. (2-tailed)	,324	,000	,033	,011	,003	,002	,004		,000	,002	,000	,001	,002	,000	,009	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5.9	Pearson Correlation	,185	,689**	,412*	,606**	,525**	,562**	,771**	,658**	1	,536**	,672**	,500**	,670**	,576**	,373*	,779**
	Sig. (2-tailed)	,327	,000	,024	,000	,003	,001	,000	,000		,002	,000	,005	,000	,001	,042	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5.10	Pearson Correlation	,234	,373*	,357	,422*	,325	,748**	,353	,549**	,536**	1	,580**	,836**	,719**	,603**	,545**	,729**
	Sig. (2-tailed)	,214	,042	,053	,020	,080	,000	,056	,002	,002		,001	,000	,000	,000	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5.11	Pearson Correlation	,305	,738**	,497**	,592**	,563**	,505**	,587**	,634**	,672**	,580**	1	,523**	,677**	,726**	,386*	,803**
	Sig. (2-tailed)	,101	,000	,005	,001	,001	,004	,001	,000	,000	,001		,003	,000	,000	,035	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5.12	Pearson Correlation	,254	,265	,368*	,352	,307	,604**	,315	,563**	,500**	,836**	,523**	1	,589**	,550**	,537**	,670**
	Sig. (2-tailed)	,175	,157	,045	,057	,098	,000	,090	,001	,005	,000	,003		,001	,002	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5.13	Pearson Correlation	,282	,692**	,506**	,712**	,435*	,622**	,654**	,551**	,670**	,719**	,677**	,589**	1	,577**	,577**	,830**
	Sig. (2-tailed)	,132	,000	,004	,000	,016	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,001		,001	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5.14	Pearson Correlation	,546**	,617**	,539**	,549**	,768**	,769**	,639**	,611**	,576**	,603**	,726**	,550**	,577**	1	,557**	,867**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,002	,002	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,002	,001		,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Lanjutan Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X5)

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	X5.7	X5.8	X5.9	X5.10	X5.11	X5.12	X5.13	X5.14	X5.15	TX5
X5.15	Pearson Correlation	,185	,281	,381*	,507**	,531**	,522**	,379*	,471**	,373*	,545**	,386*	,537**	,577**	,557**	1	,646**
	Sig. (2-tailed)	,327	,132	,038	,004	,003	,003	,039	,009	,042	,002	,035	,002	,001	,001		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TX5	Pearson Correlation	,513**	,793**	,684**	,761**	,718**	,826**	,789**	,736**	,779**	,729**	,803**	,670**	,830**	,867**	,646**	1
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	TY1
Y1.1	Pearson Correlation	1	,585**	,477**	,749**	,529**	,780**	,848**
	Sig. (2-tailed)		,001	,008	,000	,003	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y1.2	Pearson Correlation	,585**	1	,608**	,635**	,377*	,709**	,794**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,000	,040	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y1.3	Pearson Correlation	,477**	,608**	1	,719**	,428*	,678**	,792**
	Sig. (2-tailed)	,008	,000		,000	,018	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30

Lanjutan Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	TY1
Y1.4	Pearson Correlation	,749**	,635**	,719**	1	,604**	,737**	,907**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y1.5	Pearson Correlation	,529**	,377*	,428*	,604**	1	,412*	,684**
	Sig. (2-tailed)	,003	,040	,018	,000		,024	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y1.6	Pearson Correlation	,780**	,709**	,678**	,737**	,412*	1	,880**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,024		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TY1	Pearson Correlation	,848**	,794**	,792**	,907**	,684**	,880**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Hasil Uji Validitas Variabel Kemauan Memebyar Pajak (Z)

Correlations

		Z1.1	Z1.2	Z1.3	Z1.4	TZ1
Z1.1	Pearson Correlation	1	,517**	,238	,520**	,737**
	Sig. (2-tailed)		,003	,206	,003	,000
	N	30	30	30	30	30
Z1.2	Pearson Correlation	,517**	1	,364*	,627**	,825**
	Sig. (2-tailed)	,003		,048	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
Z1.3	Pearson Correlation	,238	,364*	1	,501**	,652**
	Sig. (2-tailed)	,206	,048		,005	,000
	N	30	30	30	30	30
Z1.4	Pearson Correlation	,520**	,627**	,501**	1	,871**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,005		,000
	N	30	30	30	30	30
TZ1	Pearson Correlation	,737**	,825**	,652**	,871**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

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

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



Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas**Hasil Uji Reliabilitas Kesadaran Wajib Pajak (X1)****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,857	4

Hasil Uji Reliabilitas Pemahaman Wajib Pajak (X2)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,631	2

Hasil Uji Reliabilitas Pengetahuan Perpajakan (X3)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,676	5

Hasil Uji Reliabilitas Etika Wajib Pajak (X4)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,845	7

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X5)**Reliability Statistics**

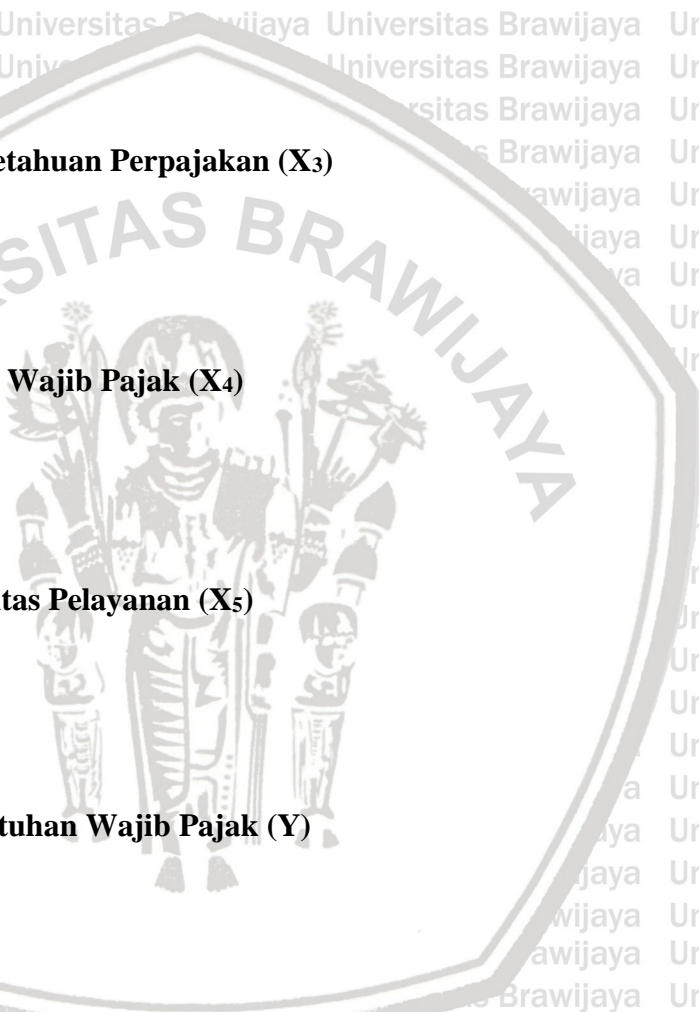
Cronbach's Alpha	N of Items
,941	15

Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,901	6

Hasil Uji Reliabilitas Kemauan Membayar Pajak (Z)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,779	4



Lampiran 6 Distribusi Jawaban

Hasil Distribusi Jawaban Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X₁)

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,0800	3,9100	3,8800	3,6100
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Mode		4,00	4,00	4,00	4,00
Minimum		1,00	1,00	1,00	1,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00
Sum		408,00	391,00	388,00	361,00

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,0	2,0	2,0
	2,00	3	3,0	3,0	5,0
	3,00	14	14,0	14,0	19,0
	4,00	47	47,0	47,0	66,0
	5,00	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,0	1,0	1,0
	2,00	6	6,0	6,0	7,0
	3,00	11	11,0	11,0	18,0
	4,00	65	65,0	65,0	83,0
	5,00	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,0	2,0	2,0
	2,00	6	6,0	6,0	8,0
	3,00	16	16,0	16,0	24,0
	4,00	54	54,0	54,0	78,0
	5,00	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	5	5,0	5,0	5,0
	2,00	9	9,0	9,0	14,0
	3,00	19	19,0	19,0	33,0
	4,00	54	54,0	54,0	87,0
	5,00	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Hasil Distribusi Jawaban Variabel Pemahaman Wajib Pajak (X₂)

Statistics

	X2.1	X2.2
N Valid	100	100
Missing	0	0
Mean	3,7300	3,4800
Median	4,0000	4,0000
Mode	4,00	4,00
Minimum	1,00	1,00
Maximum	5,00	5,00
Sum	373,00	348,00

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,0	2,0	2,0
	2,00	9	9,0	9,0	11,0
	3,00	20	20,0	20,0	31,0
	4,00	52	52,0	52,0	83,0
	5,00	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	5	5,0	5,0	5,0
	2,00	11	11,0	11,0	16,0
	3,00	29	29,0	29,0	45,0
	4,00	41	41,0	41,0	86,0
	5,00	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Hasil Distribusi Jawaban Variabel Pengetahuan Perpajakan (X₃)

Statistics

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean	3,6900	3,4100	3,1000	4,0400	3,8000
Median	4,0000	4,0000	3,0000	4,0000	4,0000
Mode	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
Minimum	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00
Maximum	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Sum	369,00	341,00	310,00	404,00	380,00

X3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,0	1,0
	2,00	21	21,0	22,0
	3,00	14	14,0	36,0
	4,00	36	36,0	72,0
	5,00	28	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

X3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	6	6,0	6,0
	2,00	21	21,0	27,0
	3,00	18	18,0	45,0
	4,00	36	36,0	81,0
	5,00	19	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

X3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	7	7,0	7,0
	2,00	24	24,0	31,0
	3,00	32	32,0	63,0
	4,00	26	26,0	89,0
	5,00	11	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

X3.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	5	5,0	5,0
	3,00	14	14,0	19,0
	4,00	53	53,0	72,0
	5,00	28	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

X3.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,0	2,0
	2,00	11	11,0	13,0
	3,00	13	13,0	26,0
	4,00	53	53,0	79,0
	5,00	21	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

Hasil Distribusi Jawaban Variabel Etika Wajib Pajak (X4)

Statistics

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,8400	3,8900	3,7800	3,7700	4,0400	3,9000	3,8600
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Mode		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Minimum		1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Sum		384,00	389,00	378,00	377,00	404,00	390,00	386,00

X4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,0	1,0
	2,00	4	4,0	5,0
	3,00	28	28,0	33,0
	4,00	44	44,0	77,0
	5,00	23	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

X4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	6	6,0	6,0
	3,00	16	16,0	22,0
	4,00	61	61,0	83,0
	5,00	17	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

X4.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,0	2,0
	2,00	9	9,0	11,0
	3,00	18	18,0	29,0
	4,00	51	51,0	80,0
	5,00	20	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

X4.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	5	5,0	5,0
	2,00	6	6,0	11,0
	3,00	15	15,0	26,0
	4,00	55	55,0	81,0
	5,00	19	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

X4.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	4,0	4,0
	3,00	8	8,0	12,0
	4,00	68	68,0	80,0
	5,00	20	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

X4.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	7	7,0	7,0
	3,00	15	15,0	22,0
	4,00	59	59,0	81,0
	5,00	19	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0



X4.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,0	1,0	1,0
	2,00	5	5,0	5,0	6,0
	3,00	24	24,0	24,0	30,0
	4,00	47	47,0	47,0	77,0
	5,00	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Hasil Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X₅)

Statistics

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	X5.7	X5.8	X5.9	X5.10	X5.11	X5.12	X5.13	X5.14	X5.15
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,8800	3,9800	3,8900	3,8500	3,5800	3,8500	3,8600	3,8200	3,8000	3,8800	3,7500	3,8000	3,8400	3,9400	3,7400
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Mode		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Minimum		1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Sum		388,00	398,00	389,00	385,00	358,00	385,00	386,00	382,00	380,00	388,00	375,00	380,00	384,00	394,00	374,00

X5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,0	1,0	1,0
	2,00	4	4,0	4,0	5,0
	3,00	22	22,0	22,0	27,0
	4,00	52	52,0	52,0	79,0
	5,00	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X5.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	7	7,0	7,0	7,0
	3,00	17	17,0	17,0	24,0
	4,00	56	56,0	56,0	80,0
	5,00	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X5.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	10	10,0	10,0	10,0
	3,00	13	13,0	13,0	23,0
	4,00	59	59,0	59,0	82,0
	5,00	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X5.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	4,0	4,0	4,0
	2,00	8	8,0	8,0	12,0
	3,00	30	30,0	30,0	42,0
	4,00	42	42,0	42,0	84,0
	5,00	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X5.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	9	9,0	9,0	9,0
	3,00	14	14,0	14,0	23,0
	4,00	60	60,0	60,0	83,0
	5,00	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X5.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	6	6,0	6,0	6,0
	3,00	22	22,0	22,0	28,0
	4,00	52	52,0	52,0	80,0
	5,00	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



X5.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	6	6,0	6,0	6,0
	3,00	23	23,0	23,0	29,0
	4,00	54	54,0	54,0	83,0
	5,00	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X5.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	8	8,0	8,0	8,0
	3,00	26	26,0	26,0	34,0
	4,00	44	44,0	44,0	78,0
	5,00	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X5.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	10	10,0	10,0	10,0
	3,00	11	11,0	11,0	21,0
	4,00	60	60,0	60,0	81,0
	5,00	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X5.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	9	9,0	9,0	9,0
	3,00	24	24,0	24,0	33,0
	4,00	50	50,0	50,0	83,0
	5,00	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X5.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,0	2,0	2,0
	2,00	7	7,0	7,0	9,0
	3,00	16	16,0	16,0	25,0
	4,00	59	59,0	59,0	84,0
	5,00	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



X5.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	6	6,0	6,0	6,0
	3,00	23	23,0	23,0	29,0
	4,00	52	52,0	52,0	81,0
	5,00	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X5.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	7	7,0	7,0	7,0
	3,00	10	10,0	10,0	17,0
	4,00	65	65,0	65,0	82,0
	5,00	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X5.15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,0	2,0	2,0
	2,00	4	4,0	4,0	6,0
	3,00	28	28,0	28,0	34,0
	4,00	50	50,0	50,0	84,0
	5,00	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Hasil Distribusi Jawaban Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Statistics

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3,8900	3,7800	3,7200	3,8800	3,5100	3,6700
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Mode		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Minimum		1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Sum		389,00	378,00	372,00	388,00	351,00	367,00



Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,0	1,0	1,0
	2,00	6	6,0	6,0	7,0
	3,00	18	18,0	18,0	25,0
	4,00	53	53,0	53,0	78,0
	5,00	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	6	6,0	6,0	6,0
	3,00	29	29,0	29,0	35,0
	4,00	46	46,0	46,0	81,0
	5,00	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,0	1,0	1,0
	2,00	7	7,0	7,0	8,0
	3,00	30	30,0	30,0	38,0
	4,00	43	43,0	43,0	81,0
	5,00	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	7	7,0	7,0	7,0
	3,00	17	17,0	17,0	24,0
	4,00	57	57,0	57,0	81,0
	5,00	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Y1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	6	6,0	6,0	6,0
	2,00	9	9,0	9,0	15,0
	3,00	27	27,0	27,0	42,0
	4,00	44	44,0	44,0	86,0
	5,00	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	3,0	3,0	3,0
	2,00	10	10,0	10,0	13,0
	3,00	21	21,0	21,0	34,0
	4,00	49	49,0	49,0	83,0
	5,00	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Hasil Distribusi Jawaban Variabel Kemauan Membayar Pajak (Z)

Statistics

		Z1.1	Z1.2	Z1.3	Z1.4
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,8300	3,8600	3,7200	3,7100
Median		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Mode		4,00	4,00	4,00	4,00
Minimum		1,00	1,00	1,00	1,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00
Sum		383,00	386,00	372,00	371,00

Z1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,0	1,0	1,0
	2,00	4	4,0	4,0	5,0
	3,00	21	21,0	21,0	26,0
	4,00	59	59,0	59,0	85,0
	5,00	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Z1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,0	2,0	2,0
	2,00	7	7,0	7,0	9,0
	3,00	13	13,0	13,0	22,0
	4,00	59	59,0	59,0	81,0
	5,00	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Z1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,0	2,0	2,0
	2,00	11	11,0	11,0	13,0
	3,00	11	11,0	11,0	24,0
	4,00	65	65,0	65,0	89,0
	5,00	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Z1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,0	2,0	2,0
	2,00	9	9,0	9,0	11,0
	3,00	22	22,0	22,0	33,0
	4,00	50	50,0	50,0	83,0
	5,00	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Lampiran 7 Hasil Analisis Jalur (Path Analysis)

Jalur 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,719 ^a	,517	,491	1,85371

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Etika Wajib Pajak

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2,922	1,420			2,058	,042
	Kesadaran Wajib Pajak	,270	,108	,284		2,494	,014
	Pemahaman Wajib Pajak	,560	,170	,347		3,288	,001
	Pengetahuan Perpajakan	,064	,080	,073		,801	,425
	Etika Wajib Pajak	,054	,082	,084		,665	,508
	Kualitas Pelayanan	,024	,034	,082		,704	,483

a. Dependent Variable: Kemauan Membayar Pajak

Jalur 2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,734 ^a	,538	,508	2,54751

a. Predictors: (Constant), Kemauan Membayar Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Etika Wajib Pajak


Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2,480	1,995			1,244	,217
	Kesadaran Wajib Pajak	-,183	,153	-,138		-1,192	,236
	Pemahaman Wajib Pajak	,434	,247	,192		1,755	,083
	Pengetahuan Perpajakan	,263	,110	,215		2,384	,019
	Etika Wajib Pajak	,161	,113	,179		1,431	,156
	Kualitas Pelayanan	,098	,046	,242		2,118	,037
	Kemauan Membayar Pajak	,327	,142	,234		2,303	,023

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak



Lampiran 8 Surat Persetujuan Riset



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 JALAN PUTAT INDAH NO.1 TELP. (031) - 5677935, 5681297, 5675493
 SURABAYA - (60189)

Surabaya, 4 September 2019

Kepada
 Yth Kepala Badan Pendapatan Daerah
 Provinsi Jawa Timur
 Di - **SURABAYA**

Nomor : 070/ 8836/ 209.4/2019
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : Penelitian/Survey/Research

Menunjuk surat : Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
 Nomor : 10306/UN10.F03.12/PN/2019
 Tanggal : 28 Agustus 2019

Bersama ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : Sean Amir Aristo Dustin
 Alamat : Poris Indah Blok H/178 Cipondoh Indah Tanggerang
 Pekerjaan : Mahasiswa UNBRA
 Kebangsaan : Indonesia

bermaksud mengadakan penelitian/survey/research :


Judul : "Pengaruh Kesadaran, Pemahaman, Pengetahuan Perpajakan, Etika Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan dan Kepatuhan Wajib Pajak, Membayar pajak Kendaraan Bermotor(PKB)"
 Tujuan/Bidang : Mencari data, wawancara, Skripsi /Perpajakan
 Dosen Pembimbing : Dr. Saparita Worokinasih, S.Sos., M.Si.
 Peserta : -
 Waktu : 3 bulan
 Lokasi : Samsat Pasuruan

Sehubungan dengan hal tersebut, diharapkan dukungan dan kerjasama pihak terkait untuk memberikan bantuan yang diperlukan. Adapun kepada peneliti agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat;
2. Pelaksanaan penelitian/survey/research agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah setempat;
3. Melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Bakesbangpol Provinsi Jawa Timur.

Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 PROVINSI JAWA TIMUR
 Kepala Bidang Budaya Politik



Drs. Ec. SUBEKTI, MM
 Pembina Tk. I
 NIP. 19620116 198903 1 0

Tembusan :
 Yth. 1. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang - di Malang ;
 2. Yang bersangkutan.



CURRICULUM VITAE

Data Pribadi

Nama : Sean Amir Aristo Dustin
 Tempat, Tanggal Lahir : Tangerang, 12 Maret 1996
 Agama : Islam
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Alamat : Poris Indah Blok H, No. 178,
 Kel. Cipondoh Indah,
 Kec.Cipondoh, Tangerang.
 Telepon : 085714704130
 Email : seanaristo.sa@gmail.com



Pendidikan Formal

1. 2002-2008 : SD Negeri Poris Gaga 03
2. 2008-2011 : SMP Negeri 45 Jakarta
3. 2011-2014 : SMA Negeri 95 Jakarta
4. 2014-2019 : Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.

Pengalaman Organisasi

2015-2016 : Himpunan Mahasiswa Perpajakan

Pengalaman Magang

2017 : Bagian Keuangan Bidang Perpajakan
 PT. Wijaya Karya.

