

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI
PAJAK TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR
PAJAK**

(STUDI PADA KPP PRATAMA SINGOSARI)

SKRIPSI

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

BAYU CAROKO

NIM.105030400111012

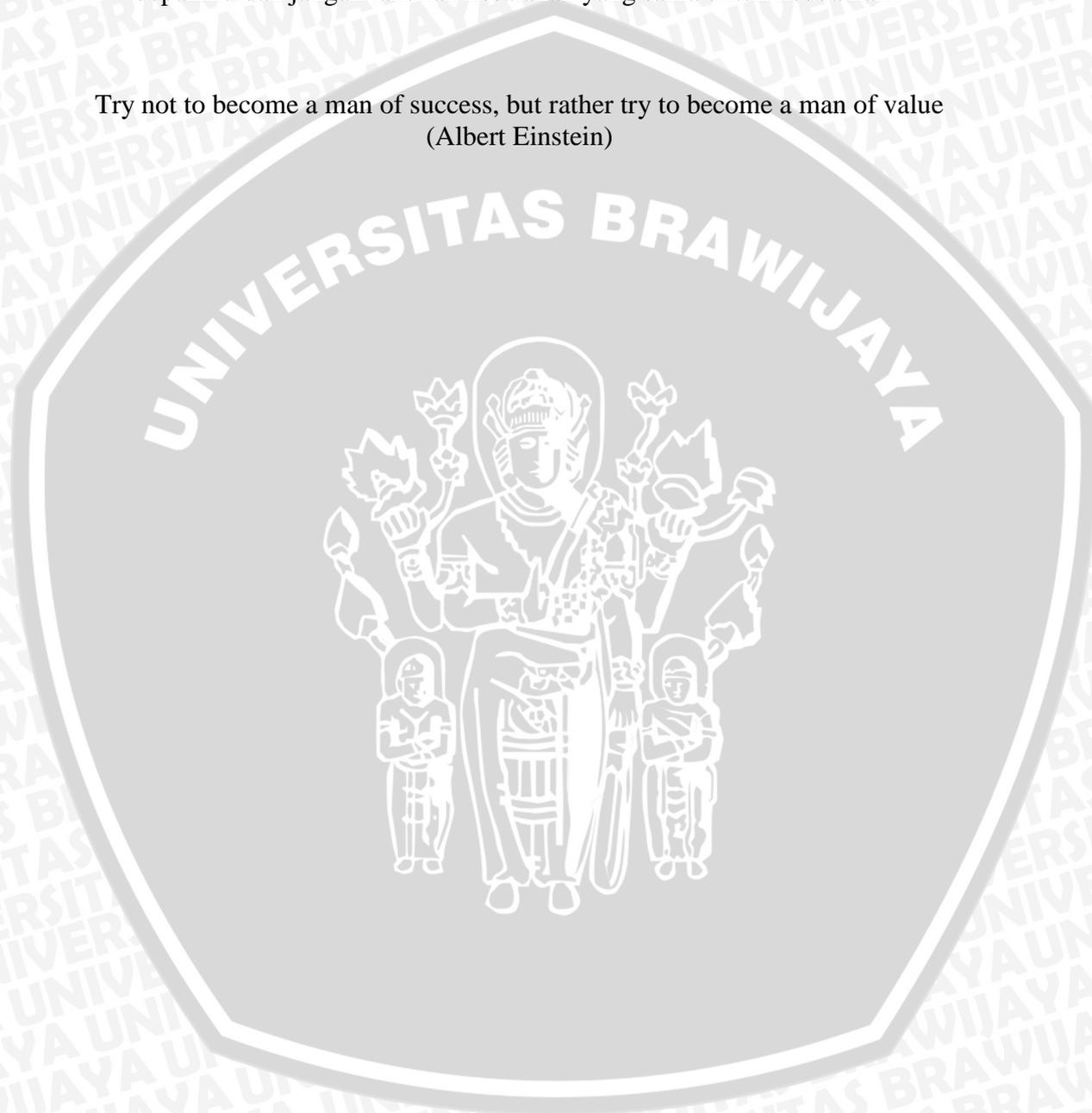


**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG
2014**

MOTTO

“Waktu tak dapat kembali, jadi gunakanlah waktumu sebaik mungkin untuk masa depanmu dan jangan lakukan kesalahan yang sama untuk kedua kali”

Try not to become a man of success, but rather try to become a man of value
(Albert Einstein)



TANDA PENGESAHAN

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

- Hari : Senin
- Tanggal : 8 Desember 2014
- Jam : 11.00
- Skripsi atas nama : Bayu Caroko
- NIM : 105030400111012
- Judul : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. (Studi pada KPP Pratama Singosari)

Dan dinyatakan LULUS MAJELIS PENGUJI

Ketua

Heru Susilo, Drs, MA
NIP. 19591210 198601 1 001

Anggota

Sunarti, S.Sos, M.AB
NIP. 19740717 199802 2 001

Anggota

Zahroh Z.A, M.Si
NIP. 19570415 198601 1 001

Anggota

Arik Prasetya, S.Sos, M.Si, Phd
NIP. 19760209 200604 1 001



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari)

Disusun oleh : Bayu Caroko

NIM : 105030400111012

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Bisnis

Prodi : Perpajakan

Malang, 27 Oktober 2014

Komisi Pembimbing

Ketua



Heru Susilo, Drs, MA
NIP. 19591210 198601 1 001

Anggota



Zahroh Z.A, Dra, M.Si
NIP. 19591202 198403 2 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

Apabila ternyata saya di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur yang jiplakan atau mengcopy, 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.23 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, Oktober 2014



Bayu Caroko
NIM. 105030400111012

RINGKASAN

Bayu Caroko, 2014. **Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak** (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari), Heru Susilo, Drs, MA, Zahroh Z.A, Dra, M.si 156 Hal + xiii.

Jumlah wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari tiap tahun semakin bertambah tetapi dalam hal menyampaikan SPT masih banyak wajib pajak yang tidak menyampaikan dikhawatirkan karena tidak menyampaikan SPT Wajib Pajak tersebut tidak memenuhi kewajibannya untuk menghitung dan membayar pajak terutang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. alasan peneliti menggunakan ketiga variabel ini dikarenakan menurut peneliti ketiga variabel tersebut yang paling berpengaruh dan sesuai dibandingkan dengan variabel-variabel yang telah digunakan oleh peneliti terdahulu. Penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling insidental* sedangkan dalam menentukan ukuran sampel dari populasi yang digunakan peneliti menggunakan rumus slovin. Berdasarkan rumus slovin didapat 100 responden yang digunakan peneliti sebagai sampel dalam penelitian ini. Lokasi penelitian ini berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari.

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer yang di dapat dari kuisioner yang dibagikan kepada 100 responden yang terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Singosari. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis regresi linier berganda yang dihitung menggunakan SPSS *ver. 21*. Untuk menguji kualitas data digunakan uji validitas *pearson correlation* dan uji reliabilitas menggunakan *cronbach alpha*. Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif.

Hasil analisis secara serentak menunjukkan bahwa variabel pengetahuan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. sedangkan hasil pengujian secara parsial atau individu menunjukkan pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. hal ini berarti bahwa motivasi wajib pajak untuk membayar pajak timbul karena wajib pajak memiliki pengetahuan pajak yang baik serta kualitas pelayanan pajak yang baik dari kantor pelayanan pajak dan penerapan sanksi pajak yang baik.

Kata Kunci : KPP Pratama Singosari, Pengetahuan Pajak, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

SUMMARY

Bayu Caroko, 2014. **The Influence Tax Of Knowledge , Quality Of Tax Service And Tax Punishment Towards The Motivation Of Individual Taxpayer in pating taxes** (Study at Service Tax Office Singosari), Heru Susilo, Drs, MA, Zahroh Z.A, Dra, M.si 156 Hal + xiii.

The number of individual taxpayers in the Tax Office Primary Singosari are growing every year but in terms of the SPT was still a lot of taxpayers who do not deliver the SPT was feared because it is not the taxpayer does not fulfill its obligation to calculate and pay the tax due. This study aims to determine the effect of tax knowledge, quality of service tax and tax penalties to motivate taxpayers to pay taxes. reason researchers used these three variables according to researchers because these three variables are the most influential and fit compared to the variables that have been used by previous investigators. This research uses non-probability sampling method with the sampling technique using incidental sampling in determining the sample size of the population that is used researchers using Slovin formula. Based on from Slovin formula obtained 100 respondents used researcher as samples in this study. The location of this research is in the Tax Office Primary Singosari

Sources of data in this study using primary data sources obtained from a questionnaire distributed to 100 respondents who listed as individual taxpayer on STO Singosari. In this study, researchers used a technique of multiple linear regression analyzes were calculated using SPSS ver. 21. To test the quality of the data used Pearson correlation test validity and reliability testing using Cronbach alpha. Type of research is explanatory research with quantitative approach.

The results of simultaneous analysis showed that the variables of knowledge, quality of service and tax penalties affect the motivation of individual taxpayers in paying taxes. while the partial test results or individual taxes demonstrate knowledge, quality of service tax and tax penalties significantly influence the motivation of individual taxpayers in paying taxes. this means that the taxpayer motivation to pay taxes arises because the taxpayer has a good knowledge of tax as well as good quality service tax from the tax office and the good application of tax sanction.

Keywords : STO Singosari, tax of knowledge, quality of tax service, tax punishment, motivation individual taxpayer in paying taxes

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya terhadap penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak*. Skripsi ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk memperoleh gelar Sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si, selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Yuniadi Mayowan, S.Sos, MAB, selaku Sekretaris Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Heru Susilo, Drs, MA, selaku ketua dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi hingga selesai.

5. Ibu Zahroh Z.A Dra, M.si, selaku anggota dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan dorongan terhadap penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di instansi.
7. Seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari yang telah bersedia membantu penulis dalam pemberian kelengkapan data-data guna penyelesaian skripsi penulis..
8. Teman-teman perpajakan angkatan 2010 yang telah banyak membantu penulis dan memberikan dukungan dalam menyusun skripsi sampai selesai.
9. Mbah-punk Family yang telah banyak membantu penulis dan memberikan dukungan dalam menyusun skripsi sampai selesai.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan, yang telah memberikan informasi dan bimbingan penulisan skripsi kepada penulis.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga Skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Juni 2014

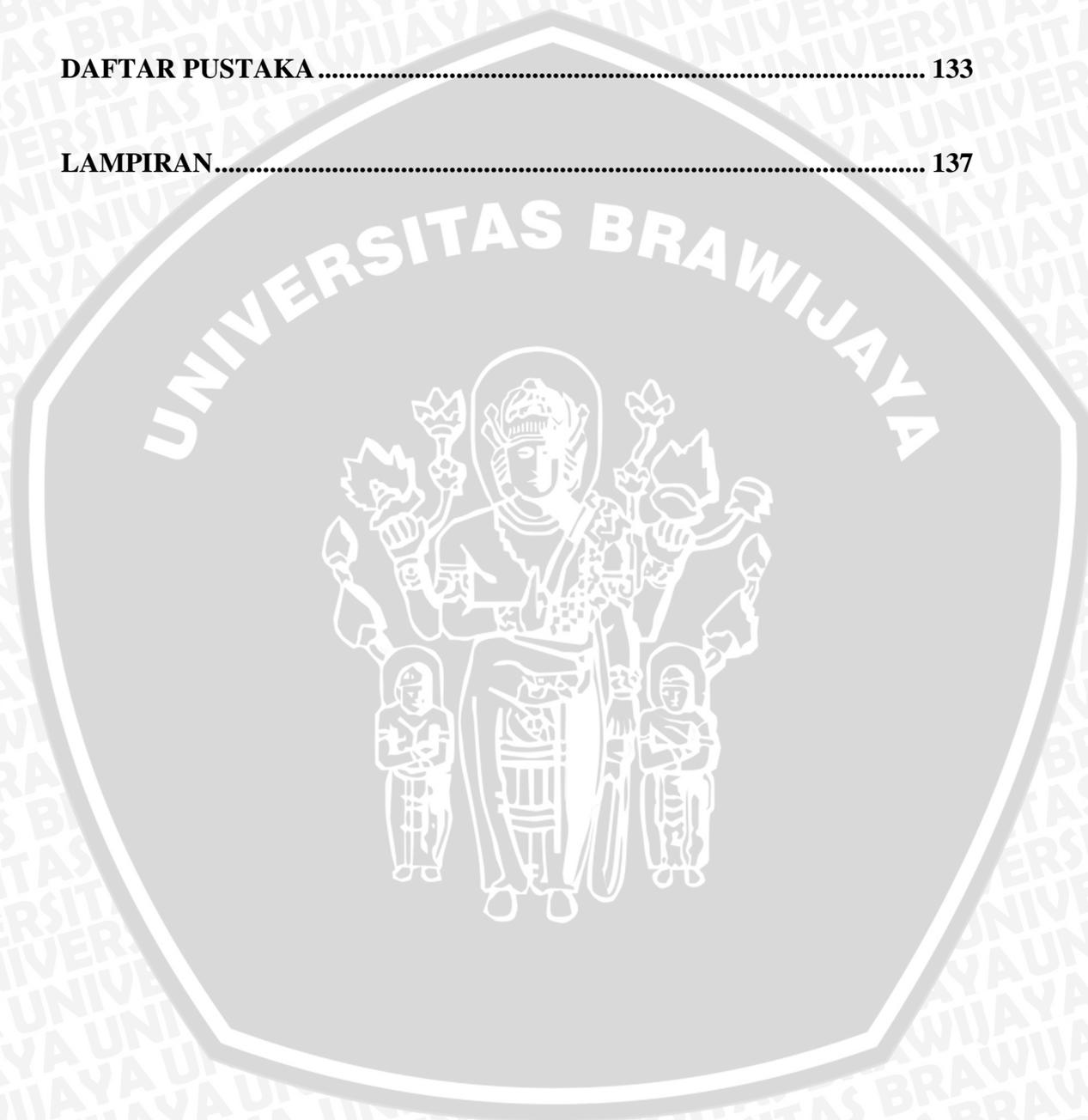
Penulis

DAFTAR ISI

RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian.....	8
E. Sistematika Pembahasan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Dasar-Dasar Perpajakan.....	17
1. Pengertian pajak	17
2. Fungsi Pajak	18
3. Asas Pemungutan Pajak	19
4. Sistem Pemungutan Pajak	20
5. Syarat Pemungutan Pajak	21
6. Teori Pemungutan Pajak	25
7. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).....	26
8. Surat Pemberitahuan.....	27
C. Motivasi Wajib Pajak.....	29
1. Pengertian Motivasi.....	29
2. Teori Motivasi	30
3. Fungsi Motivasi	34
4. Jenis Motivasi.....	35
5. Motivasi Wajib Pajak	36
D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Wajib Pajak	37
1. Pengetahuan Pajak.....	38
2. Kualitas Pelayanan Pajak	43
3. Sanksi Perpajakan.....	48
E. Model Kerangka Berpikir dan Hipotesis	55
1. Model Kerangka Berpikir.....	55
2. Hipotesis	58

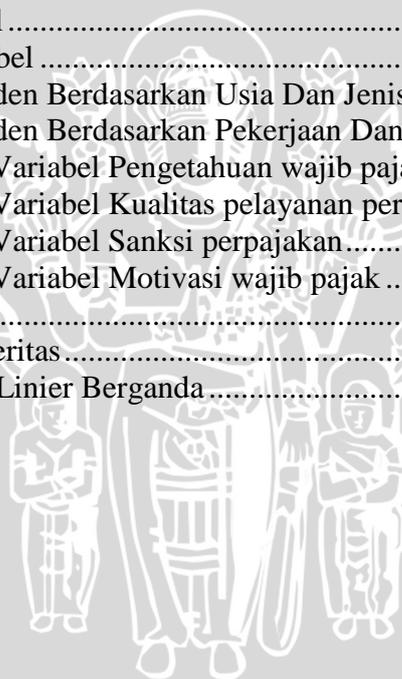
BAB III METODE PENELITIAN	60
A. Jenis Penelitian.....	60
B. Lokasi Penelitian.....	60
C. Variabel dan Pengukurannya	61
D. Populasi dan Sampel	68
1. Populasi	68
2. Sampel	68
E. Teknik Pengumpulan Data.....	70
1. Jenis Data	70
2. Metode Pengumpulan Data	70
3. Instrumen Penelitian.....	71
F. Analisis Data	75
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	75
2. Analisis Statistik Inferensial.....	75
a. Uji Asumsi Klasik.....	76
b. Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
c. Pengujian Hipotesis	80
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 84
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	84
1. Sejarah Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari	84
2. Lokasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari dan Wilayah Kerja	84
3. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari.....	87
4. Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari	87
5. Struktur Organisasi.....	89
B. Analisis Data	93
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	93
2. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian	95
a. Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan wajib pajak (X1).....	95
b. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas pelayanan perpajakan (X2)	100
c. Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi perpajakan (X3)	105
d. Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi wajib pajak (Y).....	108
3. Analisis Statistik Inferensial.....	111
a. Uji Asumsi Klasik.....	111
1) Uji Normalitas	111
2) Uji Multikolinieritas	112
3) Uji Heterokedastisitas	114
b. Analisis Regresi Linier Berganda	115
c. Pengujian Hipotesis	117
1) Uji t (t test / Parsial)	118
2) Uji F (F test / Simultan)	119
3) Koefisien Determinasi (R^2).....	120
C. Pembahasan.....	121

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	130
A. Kesimpulan	130
B. Saran.....	131
 DAFTAR PUSTAKA	 133
 LAMPIRAN	 137



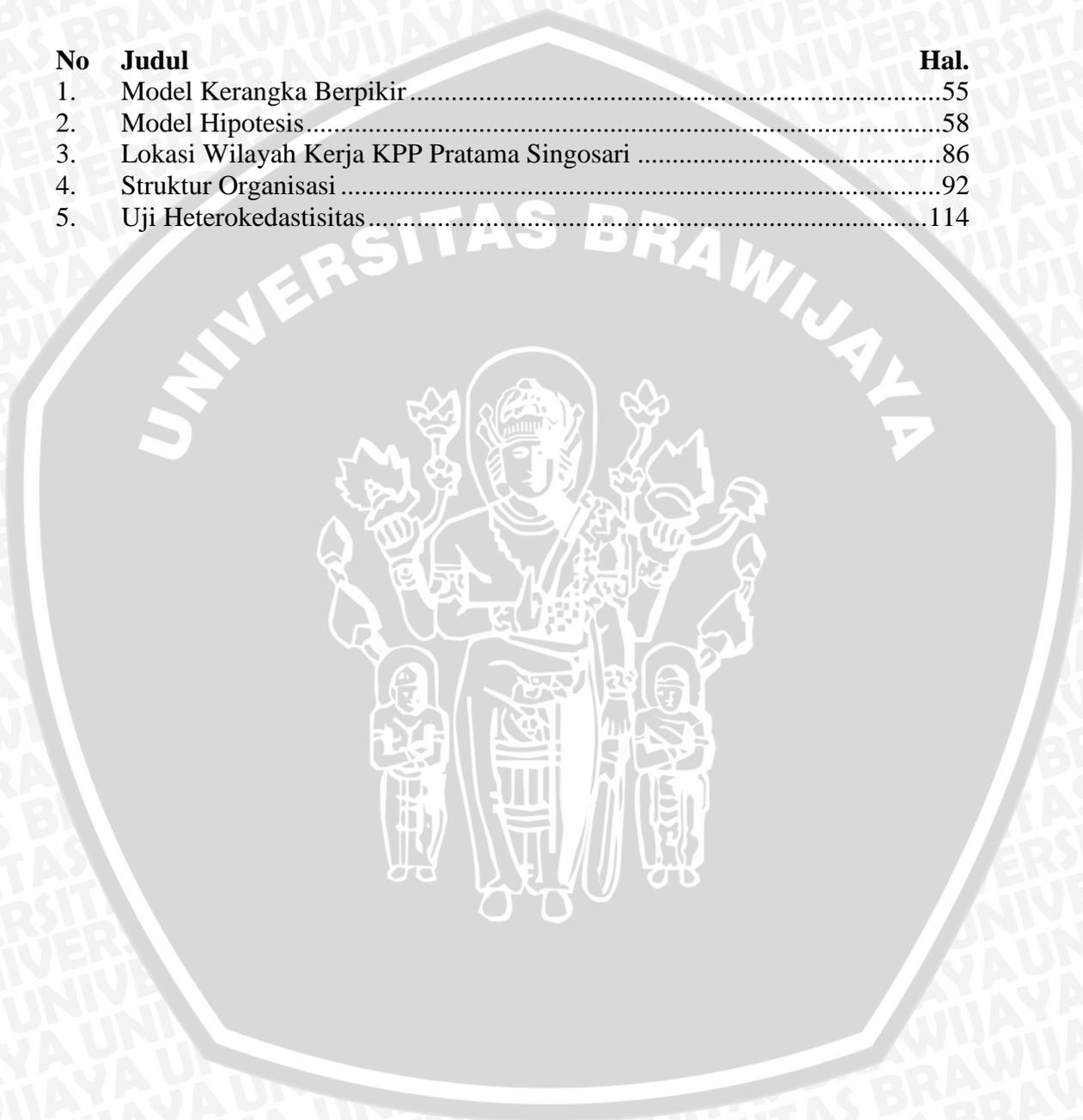
DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal.
1.	Penerimaan Pajak 2008-2012 ((Dalam Milyar Rupiah)	2
2.	Jumlah WPOP Terdaftar pada KPP Pratama Singosari.....	5
3.	Penyampaian SPT tahunan tahun 2010-2013	5
4.	Perbandingan Penelitian Terdahulu	13
5.	Jenis Sanksi Administrasi Perpajakan	51
6.	Sanksi Pidana Perpajakan	53
7.	Definisi Operasional Variabel	64
8.	Interval Kelas Skala Likert	67
9.	Uji Validitas Variabel	73
10.	Uji Reliabilitas Variabel	75
11.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Dan Jenis Kelamin	93
12.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Dan Tingkat Pendidikan.....	94
13.	Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan wajib pajak	95
14.	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas pelayanan perpajakan	100
15.	Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi perpajakan.....	105
16.	Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi wajib pajak	108
17.	Hasil Uji Normalitas	112
18.	Hasil Uji Multikolinieritas	113
19.	Rekapitulasi Regresi Linier Berganda.....	116



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal.
1.	Model Kerangka Berpikir	55
2.	Model Hipotesis	58
3.	Lokasi Wilayah Kerja KPP Pratama Singosari	86
4.	Struktur Organisasi	92
5.	Uji Heterokedastisitas	114



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak memiliki peran penting dalam sumber penerimaan negara, karena pendapatan terbesar negara datang dari sektor pajak. Pajak sendiri banyak memberikan kontribusi besar pada pembangunan ekonomi di Indonesia dan sumber dana yang penting bagi pembiayaan nasional, selain itu pajak merupakan salah satu sumber penerimaan yang besar bagi negara. Pembangunan nasional yang telah dicanangkan oleh pemerintah bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyatnya dan menjadikan bangsa Indonesia sebagai suatu bangsa yang mandiri. Kemandirian secara ekonomi tanpa bantuan dari negara lain merupakan salah satu parameter yang sering dilihat dalam menentukan posisi suatu bangsa dalam pergaulan internasional (Indonesian Tax Review Vol.VII Edisi 2 tahun 2007). Untuk menjadi suatu bangsa yang mandiri pemerintah harus mampu meningkatkan penerimaan negara yang salah satunya berasal dari pajak.

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo,2009:1). Sedangkan pengertian pajak menurut Undang-

Undang No. 28 Pasal 1 Tahun 2007 adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara demi kemakmuran rakyat sebesar-besarnya.

Terkait dengan cita-cita untuk menjadi suatu bangsa yang mandiri, maka pemerintah harus meningkatkan penerimaan negara yang salah satunya berasal dari pajak. Penerimaan pajak merupakan sumber dana yang paling potensial, karena besarnya pajak yang diterima seiring dengan laju pertumbuhan penduduk dan stabilitas politik. Dana yang berasal dari pajak ini digunakan untuk membiayai kepentingan umum seperti: kesehatan, pendidikan dan kesejahteraan masyarakat.

Penerimaan pajak di Indonesia dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1 Penerimaan Dalam Negeri 2008-2012 (Dalam Milyar Rupiah)

Tahun	Penerimaan Pajak		PNBP		Penerimaan Dalam Negeri	
	Nilai	Persen (%)	Nilai	Persen (%)	Nilai	Persen (%)
2008	658.700	69,85%	320.600	30,15%	942.960	100%
2009	652.122	74,81%	219.518	25,19%	871.640	100%
2010	722.940	74,98%	270.000	25,02%	964.050	100%
2011	873.735	72,91%	324.547	27,09%	1.198.282	100%
2012	1.021.800	74,78%	344.600	25,22%	1.366.400	100%

Sumber: Kementerian Keuangan 2013, (diolah)

Berdasarkan tabel diatas penerimaan dalam negara terbagi atas 2 jenis penerimaan, yaitu penerimaan dari pajak dan penerimaan bukan pajak yang disebut penerimaan negara bukan pajak (PNBP). Definisi PNBP menurut UU no. 20 tahun 1997 adalah seluruh penerimaan Pemerintah Pusat yang tidak berasal dari penerimaan perpajakan. Dapat dilihat penerimaan negara terbesar berasal dari

pajak perkembangan penerimaan pajak dari tahun 2008 ke tahun 2010 mengalami kenaikan yang signifikan tetapi pada tahun 2011 mengalami penurunan dan pada tahun 2012 kembali mengalami kenaikan. Melihat penerimaan pajak yang masih tidak stabil dapat diketahui bahwa potensi penerimaan pajak tersebut masih belum maksimal.

Banyak usaha-usaha yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk memaksimalkan penerimaan pajak seperti sensus pajak yang diharapkan semua wajib pajak pribadi maupun badan yang belum melaksanakan kewajiban perpajakannya dapat segera melaksanakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan. Upaya memaksimalkan penerimaan pajak yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak berupa usaha ekstensifikasi dan intensifikasi yang dimana usaha ekstensifikasi dilakukan dengan memperluas objek pajak baru, sedangkan usaha intensifikasi ditempuh dengan cara perbaikan kualitas pengumpulan dilapangan tanpa harus merubah undang undang yang berlaku.

Indonesia menggunakan *self assesment system* dalam melakukan pemungutan pajak yang memberikan kebebasan kepada wajib pajak untuk membayar sendiri pajaknya. Menurut Mardiasmo (2009:7) *self assesment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa tujuan revolusi pajak yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dari *official assesment* ke *self assesment* adalah memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang terutang. *Self assesment* ini akan efektif apabila tingkat motivasi dari wajib pajak yang tinggi

untuk membayar pajak yang terutang. Kesadaran sebagai wajib pajak yang patuh dalam membayar pajak berkaitan dengan persepsi masyarakat tentang pajak. persepsi sangat berpengaruh pada motivasi wajib pajak dalam membayar pajak..

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat dilihat dari kebenaran dan ketepatan waktu Surat Pemberitahuan (SPT) dilaporkan atau disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak (Anshari,2006:77). Berdasarkan data Ditjen Pajak, rasio kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian surat pemberitahuan tahunan (SPT) hingga juni 2012 hanya mencapai 45,5% atau 10 juta. Jumlah SPT diterima mencapai 10.016.082 dari total wajib pajak terdaftar yang wajib menyampaikan SPT tahunan PPh sebesar 22 juta. Sedangkan pada tahun 2011 rasio kepatuhan wajib pajak sebesar 9.332.626 atau sebesar 52,74 persen dengan jumlah wajib pajak terdaftar 17.694317 (Harian Bisnis Indonesia, 30 juli 2012).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari sebagai salah satu instansi vertikal di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III yang mengadministrasikan Wajib Pajak Perorangan (WP OP) maupun Wajib Pajak Badan (WP Badan) di luar WP Badan yang diadministrasikan di KPP Madya Malang. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Singosari dan penyampaian SPT dapat dilihat pada tabel dibawah :

Tabel 2 Jumlah WPOP Terdaftar pada KPP Pratama Singosari

Tahun	2010	2011	2012	2013	2014
Jumlah WPOP terdaftar	56.606	64.274	67.680	68.593	71.250

Sumber: KPP Pratama Singosari, 2014 (diolah)

Tabel 3. Penyampaian SPT tahunan tahun 2010-2013

Tahun	Wajib Pajak terdaftar	Wajib Pajak Efektif	SPT tahunan yang dilaporkan
2010	56.606	53.581	38.476
2011	64.274	55.906	37.196
2012	67.680	62.628	36.324
2013	68.593	68.383	55.346

Sumber : KPP Pratama Singosari, 2014 (diolah)

Berdasarkan tabel diatas jumlah WPOP yang terdaftar semakin bertambah tiap tahunnya namun dalam menyampaikan SPT masih banyak wajib pajak yang belum menyampaikan SPT ini terlihat pada tabel penyampaian SPT dimana WPOP yang menyampaikan SPT pada tahun 2010 hanya 38.476 dari total wajib pajak terdaftar, dan pada 2011 penyampaian SPT tahunan yang dilaporkan mengalami penurunan menjadi 37.196 dan pada tahun 2012 kembali turun menjadi 36.324, pada tahun 2013 wajib pajak yang melaporkan mengalami kenaikan menjadi 55.346 namun jumlah tersebut masih terbilang kecil jika melihat jumlah WP yang terdaftar pada tahun tersebut sebesar 68.383. Bisa disimpulkan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Singosari masih banyak yang belum memiliki motivasi untuk menyampaikan SPT dan dikhawatirkan karena tidak menyampaikan SPT Wajib Pajak tersebut tidak memenuhi kewajibannya untuk menghitung dan membayar pajak terutang.

Melihat apa yang terjadi pada WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Singosari peneliti menggunakan tiga variabel untuk meneliti apakah ketiga variabel ini memiliki pengaruh terhadap motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak. Ketiga variabel tersebut adalah pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak.

Faktor yang pertama adalah pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Menurut Carolina (2009) dalam Mulya (2012:15) pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan. Pada penelitian Istanto (2010) dikatakan apabila seseorang memiliki pengetahuan yang luas dan salah satunya adalah pengetahuan mengenai pentingnya pajak yang digunakan negara untuk membiayai rumah tangganya dan untuk keperluan *public investment*, maka dengan demikian semakin luas pengetahuan seseorang, maka semakin besar pula motivasi seseorang untuk membayar pajak.

Faktor kedua yaitu kualitas pelayanan pajak, pada penelitian Supadmi (2010:13) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberikan 4 K yaitu Keamanan, Kenyaman, Kelancaran, dan Kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan yang baik oleh aparat pajak menjadikan wajib pajak merasa dihargai dan merasa aman dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Faktor ketiga sanksi pajak. Sanksi pajak merupakan hukuman yang diterima oleh seseorang karena melakukan kesalahan atau melanggar peraturan (Kurniasari, 2011:5). Diharapkan pemberian sanksi pajak ini dapat memberikan motivasi kepada para wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak (Studi Pada KPP Pratama Malang Utara)”**

B. Rumusan Masalah

Agar permasalahan yang diteliti tidak terlalu meluas, maka peneliti memfokuskan pada tiga variabel yang mempengaruhi motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi yaitu pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak.

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang dapat diambil sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran tentang faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi wajib pajak yang diantaranya adalah pengetahuan Wajib Pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak serta motivasi wajib pajak dalam membayar pajak?
2. Apakah pengetahuan pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak?

3. Apakah pengetahuan pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui gambaran tentang faktor yang mempengaruhi motivasi Wajib Pajak yang diantaranya adalah pengetahuan Wajib Pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial pengetahuan pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan pengetahuan pajak, kualitas pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak.

D. Kontribusi Penelitian

1. Aspek Akademis

Dapat dijadikan acuan atau bahan informasi dan menambah wawasan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Aspek Praktis

Sebagai penerapan dari ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dan sebagai saran kepada Ditjen Pajak pada umumnya dan Kantor

Pelayanan Pajak Pratama dalam menentukan strategi untuk meningkatkan motivasi Wajib Pajak khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai isi skripsi ini, disusun sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Merupakan uraian dasar teori atau landasan berpijak yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini, baik berupa teori, konsep atau pendapat yang dikemukakan oleh para ahli di bidangnya.

BAB III: METODE PENELITIAN

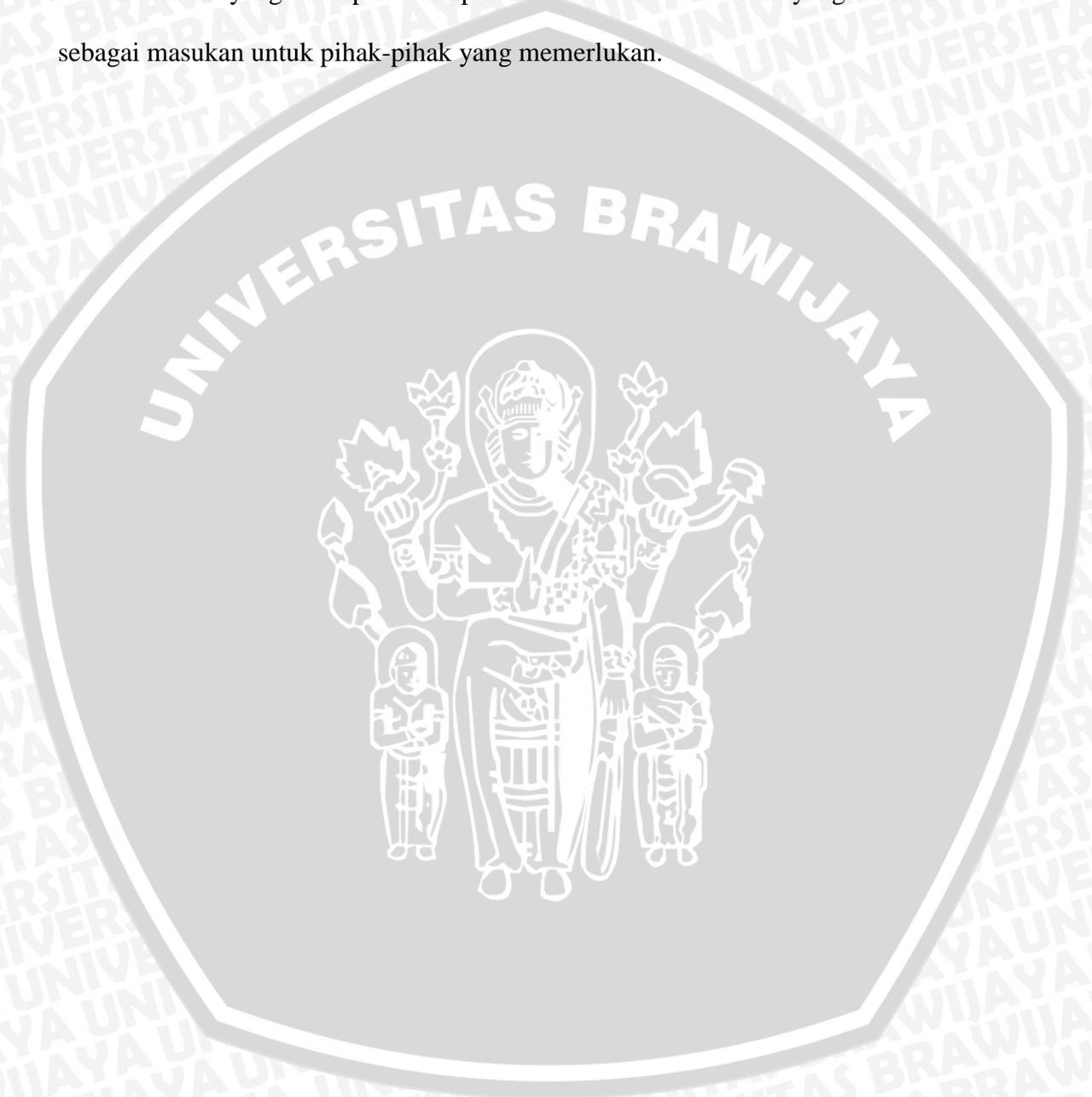
Bab ini menjelaskan mengenai bagaimana penelitian untuk skripsi dilakukan, diantaranya dengan menentukan jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Akan diberikan hasil penelitian dan pembahasan, berisi tentang isi dari penelitian data-data yang diperoleh dari sumber data berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan kemudian dianalisis dan diinterpretasikan sesuai dengan konsep dan teori.

BAB V: PENUTUP

Bab terakhir dari penelitian ini mengemukakan kesimpulan dari seluruh tulisan-tulisan yang ada pada skripsi ini disertai saran-saran yang diberikan sebagai masukan untuk pihak-pihak yang memerlukan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Menurut Feri Istanto (2010) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi wajib pajak Dalam Membayar Pajak”. dikatakan bahwa pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak sedangkan tingkat pendidikan tidak signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Variabel yang paling dominan pada penelitian Istanto adalah ketegasan sanksi perpajakan. Hal ini berarti bahwa motivasi wajib pajak akan semakin tinggi dikarenakan wajib pajak tidak ingin dikenakan sanksi apabila mereka lalai dalam membayar pajak.

Berly Angkoso (2010) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Dasar Wajib Pajak Tentang Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” dikatakan bahwa pengetahuan dasar wajib pajak tentang perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan bersifat positif, dan berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan reformasi administrasi perpajakan, pengetahuan dasar wajib pajak tentang perpajakan, dan

kesadaran perpajakan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Agus Nugroho Jatmiko (2006) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” pada penelitian ini ditemukan hasil bahwa sikap WP terhadap sanksi denda berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP, Sikap WP terhadap pelayanan fiskus secara individu (parsial) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan WP, Sikap WP terhadap kesadaran perpajakan secara parsial memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan WP.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Anisah Nur Maulida (2011) yang berjudul “Pengaruh Penyuluhan, Tingkat Pemahaman dan Penggunaan Uang Pajak oleh Pemerintah Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Melaksanakan Kewajiban Pajak Penghasilan” dikatakan bahwa tingkat pemahaman berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajak penghasilan, sedangkan penyuluhan perpajakan dan penggunaan uang pajak oleh pemerintah tidak berpengaruh secara signifikan.

Pada penelitian Wardatun Nafilah (2010) yang berjudul “Pengaruh Pelaksanaan *Self Assesment System*, Sosialisasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya” dijelaskan bahwa pelaksanaan *self assesment*

system, sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan pajak secara serentak (simultan) berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan secara individu (parsial) pelaksanaan *self assesment system*, sosialisai pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan.

Tabel 4. perbandingan penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti/Judul	Variabel	Perbedaan Penelitian	Persamaan Penelitian
1	Fery Istanto(2010). “Analisis pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, ketegasan sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak”	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan tentang pajak 2. Kualitas pelayanan pajak 3. Sanksi perpajakan 4. Tingkat pendidikan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian terdahulu dalam penentuan sampel menggunakan metode convenience sampling sedangkan pada penelitian sekarang adalah non probability sampling dan pengukuran sampelnya menggunakan rumus slovin. 2. Objek penelitian terdahulu adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP pratama kebayoran lama. Sedangkan pada penelitian ini objek penelitiannya adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Singosari. 3. Penelitian terdahulu menggunakan 4 variabel yang berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak sedangkan pada penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel yaitu pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan. Alasan peneliti memakai variabel pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan karena 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persamaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama menggunakan variabel pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan. 2. Objek penelitian sama-sama wajib pajak orang pribadi

			menurut peneliti 3 variabel ini yang paling berpengaruh dominan dibandingkan variabel yang lain.	
2	Berly Angkoso (2010) “Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Dasar Wajib Pajak Tentang Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”	<ol style="list-style-type: none"> 1.Reformasi administrasi perpajakan. 2.Pengetahuan dasar wajib pajak tentang perpajakan 3.Kesadaran perpajakan 	<ol style="list-style-type: none"> 1.Penelitian terdahulu menggunakan variabel pengaruh reformasi administrasi perpajakan, pengetahuan dasar wajib pajak tentang perpajakan dan kesadaran perpajakan sedangkan penelitian ini menggunakan variabel yaitu pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan. Alasan peneliti memakai variabel pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan karena menurut peneliti 3 variabel ini yang paling berpengaruh dominan dibandingkan variabel yang lain. 2.Objek penelitian terdahulu adalah wajib pajak yang berada di wiliayah KPP Jakarta Selatan sedangkan penelitian ini objek penelitiannya wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Singosari. 3.penelitian terdahulu menggunakan metode <i>convenience sampling</i> sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan <i>non probability sampling</i> dengan teknik pengambilan sampel menggunakan <i>sampling insidental</i>. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persamaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama menggunakan variabel pengetahuan perpajakan. 2. penelitian sekarang dan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan analisis regresi linier berganda.

<p>3</p>	<p>Agus Nugroho Jatmiko (2006) “Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”</p>	<p>1.Sanksi denda 2.Pelayanan fiskus 3.Kesadaran perpajakan</p>	<p>1.Objek penelitian terdahulu adalah WP OP yang ada di kota Semarang sedangkan pada penelitian ini objek penelitian adalah WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Singosari. 2.Penelitian terdahulu menggunakan 3 variabel yaitu sanksi denda pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan sedangkan pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan. Perbedaan dengan penelitian terdahulu variabel kesadaran perpajakan tidak dipakai dan diganti dengan pengetahuan perpajakan.</p>	<p>1. Penelitian sekarang dan penelitian terdahulu memiliki objek penelitian yang sama yaitu wajib pajak orang pribadi. 2. variabel yang digunakan pada penelitian sekarang sama dengan yang digunakan peneliti terdahulu yaitu variabel pelayanan fiskus/pajak, dan sanksi.</p>
<p>4</p>	<p>Anisah Nur Maulida (2011) “Pengaruh Penyuluhan, Tingkat Pemahaman dan Penggunaan Uang Pajak oleh Pemerintah Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Melaksanakan Kewajiban Pajak Penghasilan</p>	<p>1.Pengaruh Penyuluhan. 2.Tingkat Pemahaman dan 3.Penggunaan Uang Pajak Oleh Pemerintah</p>	<p>1.Variabel yang digunakan penelitian terdahulu adalah pengaruh penyuluhan, tingkat pemahaman dan penggunaan uang pajak sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan. 2.Objek penelitian terdahulu adalah WP OP di wilayah Jakarta Timur sedangkan pada penelitian sekarang adalah WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Singosari. 3.penelitian terdahulu menggunakan metode <i>convenience sampling</i> sedangkan pada penelitian sekarang</p>	<p>1. Penelitian terdahulu dan penelitian sekarang menggunakan variabel terikat (Y) yang sama yaitu motivasi wajib pajak. 2. Penelitian terdahulu dan penelitian sekarang sama-sama menggunakan analisis regresi berganda.</p>

			<p>menggunakan <i>non probability sampling</i> dengan teknik pengambilan sampel menggunakan <i>sampling insidental</i>.</p>	
5	<p>Wardatun Nafilah (2014) “Pengaruh Pelaksanaan <i>Self Assesment System</i>, Sosialisasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya”</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan <i>Self Assesment System</i>. 2. Sosialisasi Pajak 3. Kualitas Pelayanan Pajak 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian terdahulu menggunakan variabel pelaksanaan <i>Self Assesment System</i>, sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan pajak sedangkan penelitian sekarang mengganti pelaksanaan <i>Self assesment system</i> dan sosialisasi pajak dengan pengetahuan pajak dan sanksi pajak. 2. Objek penelitian terdahulu adalah WP yang terdaftar di KPP Pratama Jakarta Kebun Jeruk Satu sedangkan pada penelitian sekarang adalah WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Singosari. 3. penelitian terdahulu menggunakan metode <i>convenience sampling</i> sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan <i>non probability sampling</i> dengan teknik pengambilan sampel menggunakan <i>sampling insidental</i>. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persamaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan perpajakan. 2. Penelitian terdahulu dan penelitian sekarang sama-sama menggunakan analisis regresi berganda. 3. Penelitian terdahulu dan penelitian sekarang menggunakan variabel terikat (Y) yang sama yaitu motivasi wajib pajak.

B. Dasar-Dasar Perpajakan

1. Pengertian pajak

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia Pajak adalah pungutan wajib, biasanya berupa uang yang harus dibayar oleh penduduk sebagai sumbangan wajib kepada negara atau pemerintah sehubungan dengan pendapatan, pemilikan, harga beli barang.

Undang-undang No.28 tahun 2007 pasal 1 menyebutkan bahwa :

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Adapun berbagai definisi pajak menurut para ahli sebagai berikut :

Menurut Mardiasmo (2009:01), “Pajak adalah 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 kepentingan umum.”

Menurut Adriani dalam Brotodiharjo (2003:19), “pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”

Dari pengertian-pengertian tersebut disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur menurut Rahayu (2010:23):

- a. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- b. Pajak dapat dipaksakan. Hal ini berarti pelanggaran atas aturan perpajakan akan berakibat adanya sanksi.

- c. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontrapretasi secara langsung oleh pemerintah.
- d. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, tidak boleh dilakukan pihak swasta yang orientasinya adalah mencari laba.
- e. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, maka akan dipergunakan untuk membiayai public investment.

2. Fungsi Pajak

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Menurut Ilyas dan Burton (2004:08) pajak mempunyai beberapa fungsi yaitu :

a. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Sebagai sumber pendapatan Negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran Negara. Untuk menjalankan tugas-tugas rutin Negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya. Biaya ini diperoleh dari penerimaan pajak. Dewasa ini pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan, dan lain sebagainya. Untuk pembiayaan pembangunan, uang dikeluarkan dari tabungan pemerintah, yakni penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin. Tabungan pemerintah ini dari tahun ke tahun harus ditingkatkan sesuai kebutuhan pembiayaan pembangunan yang semakin meningkat dan ini terutama diharapkan dari sektor pajak.

b. Fungsi Mengatur (*regulerend*)

Pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi mengatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Contohnya dalam rangka menggiring penanaman modal, baik dalam negeri maupun luar negeri, diberikan berbagai macam fasilitas keringanan pajak. Dalam rangka melindungi produksi dalam negeri, pemerintah menetapkan bea masuk yang tinggi untuk produk luar negeri.

c. Fungsi Stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

d. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

3. Asas Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2009:7) terdapat tiga asas dalam memungut pajak, yaitu:

a. Asas Domisili (asas tempat tinggal)

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak dalam negeri.

b. Asas Sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak.

c. Asas Kebangsaan

Pemungutan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

4. Sistem Pemungutan Pajak

Dalam sistem perpajakan dikenal *official assessment system*, *self assessment system* dan *with holding system*. Rahayu (2010:101) dalam bukunya menguraikan sistem tersebut sebagai berikut :

a. *Official Assesment system*

Merupakan sistem perpajakan dimana inisiatif untuk memenuhi kewajiban perpajakan berada di pihak fiskus. Jadi dalam sistem ini wajib pajak bersifat pasif sedang fiskus bersifat aktif. Menurut sistem ini utang pajak timbul apabila telah ada ketetapan pajak dari fiskus.

b. *Self Assesment System*

Sistem pemungutan pajak di mana wajib pajak harus menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang terutang. Aparat pajak hanya bertugas melakukan penyuluhan dan pengawasan untuk

mengetahui kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, jika dihubungkan dengan ajaran timbulnya utang pajak, maka *self assesment system* sesuai dengan timbulnya utang pajak menurut ajaran materil, artinya utang pajak terjadi apabila ada yang menyebabkan timbulnya utang pajak. Untuk mensukseskan sistem tersebut dibutuhkan beberapa prasyarat dari wajib pajak antara lain:

- 1) Kesadaran Wajib Pajak
- 2) Kejujuran dan kedisiplinan Wajib Pajak
- 3) Kemauan membayar pajak dari Wajib Pajak.

c. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang mana besarnya pajak terutang dihitung dan dipotong oleh pihak ketiga. Pihak ketiga yang dimaksud disini antara lain pemberi kerja, dan bendaharawan pemerintah.

5. Syarat Pemungutan Pajak

Menurut Adam Smith dalam bukunya *wealth of nations* (Husein,2009:16) ada empat syarat untuk tercapainya peraturan pajak yang adil yaitu :

a. *Equality and equity*

Equality atau kesamaan mengandung arti bahwa keadaan yang sama atau orang yang berada dalam keadaan yang sama harus dikenakan pajak yang sama.

Sebagai contoh, dalam pajak penghasilan, yang dikenakan pajak yang sama, bukan orang yang mempunyai penghasilan yang sama, melainkan

orang yang mempunyai penghasilan kena pajak yang sama akan dikenakan pajak yang sama.

Fungsi *equity* atau kepatutan adalah :

- i. *Jus adjuvandi*, untuk menyesuaikan hukum
- ii. *Jus splendendi*, untuk menambah hukum
- iii. *Jus corrigendi*, untuk mengoreksi hukum

Suatu ketentuan hukum dalam undang undang secara umum sudah dirasa adil karena sudah memenuhi syarat yang sama, diperlakukan secara sama (equality, namun ada kalanya apa yang dikatakan adil secara umum belum tentu adil dalam kasus tertentu.

b. *Certainty* atau Kepastian Hukum

Kepastian hukum merupakan tujuan setiap undang-undang.dalam pembuatannya, harus diupayakan supaya ketentuan yang dimuat dalam undang-undang jelas, tegas dan tidak mengandung arti ganda atau memberikan peluang untuk ditafsirkan lain. Kepastian hukum tergantung pada susunan kalimat, susunan kata, dan penggunaan istilah yang sudah dibakukan. Untuk mencapai tujuan tersebut penggunaan bahasa hukum secara tepat sangat diperlukan.

c. *Convenience of Payment*

Pajak harus dipungut pada saat yang tepat, yaitu pada saat wajib pajak mempunyai uang, ini akan mengenakan wajib pajak *convenience*. Tidak semua wajib pajak mempunyai saat *convenience* yang sama, yang

mengenaikannya untuk membayar pajak. Seorang yang menerima gaji akan lebih mudah membayar pajak pada saat menerima gaji seorang petani lebih mudah ditagih pajaknya setelah panen daripada saat menanam.

d. *Economic of Collection*

Pada pembuatan undang-undang pajak, perlu dipertimbangkan bahwa biaya pemungutan harus lebih kecil dari uang pajak yang masuk. Tidak ada artinya pengenaan pajak jika pemasukan pajaknya hanya untuk biaya pemungutan saja.

Menurut Husein (2009:16-17) selain syarat-syarat diatas, beberapa syarat lainnya adalah :

1) Syarat yuridis

Undang-undang pajak yang normatif harus memberikan kepastian hukum, seperti disebut Adam Smith dengan *certainty-nya*. Dalam penyusunan undang-undang pajak harus diperhatikan juga bahwa undang-undang tersebut tidak boleh bertentangan dengan peraturan yang kedudukannya lebih tinggi dari undang-undang, yaitu undang-undang dasar dan ketetapan MPR yang merupakan norma yang mengikat umum, dan sudah barang tentu tidak boleh bertentangan dengan Pancasila yang merupakan falsafah negara.

2) Syarat ekonomis

Pemungutan pajak merupakan peralihan kekayaan dari rakyat kepada penguasa tanpa adanya imbalan secara langsung. Secara

sepintas memang seperti itulah adanya namun kalau ditinjau dari segi yang lebih luas, ada imbalan yang secara tidak langsung dinikmati masyarakat seperti jalannya pemerintahan, pembangunan infrastruktur dan lain-lain.

3) Syarat Finansial (pemungutan pajak harus dilakukan secara efisien)

Sesuai dengan fungsi pajak sebagai sumber keuangan negara, maka hasil pemungutan pajak sedapat mungkin untuk menutup sebagian pengeluaran negara. Oleh karenanya pemungutan pajak harus diusahakan seefektif dan pemungutan pajak hendaknya dapat mencegah inflasi.

4) Syarat Sosiologis

Faktor yang harus ada dalam pemungutan pajak adalah harus adanya masyarakat karena tanpa adanya masyarakat maka tidak akan ada pajak. dengan demikian pajak harus dipungut sesuai kebutuhan masyarakat dengan memperhatikan keadaan dan situasi masyarakat pada waktu tertentu, karena pajak nantinya juga digunakan untuk kepentingan masyarakat, maka pemungutannya harus atas persetujuan masyarakat.

5) Sistem pemungutan harus sederhana

Sistem pemungutan pajak yang sederhana dan mudah dilaksanakan akan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

6. Teori Pemungutan Pajak

Terdapat beberapa teori yang menjelaskan atau memberikan *justifikasi* atau pertimbangan pemberian hak kepada negara untuk memungut pajak.

Teori-teori tersebut antara lain sebagai berikut (Husein, 2009:18) :

a. Teori Asuransi

Negara melindungi jiwa, harta benda, dan hak-hak rakyat. Oleh karena itu, teori ini mengibaratkan pembayaran pajak sebagai suatu pembayaran premi asuransi dimana rakyat akan memperoleh jaminan perlindungan tersebut.

b. Teori Kepentingan

Pembagian beban pajak kepada rakyat didasarkan pada kepentingan masing-masing orang. Semakin besar kepentingan seseorang terhadap negara, maka akan semakin tinggi pajak yang harus dibayar.

c. Teori Daya Pikul

Beban Pajak untuk semua orang harus sama beratnya. Artinya, harus dibayar sesuai dengan daya pikul (kemampuan) masing-masing Wajib Pajak.

d. Teori Bakti

Dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada hubungan rakyat dengan negaranya. Sebagai warga negara yang berbakti, rakyat harus selalu menyadari bahwa pembayaran pajak adalah suatu kewajiban.

e. Teori Asas Daya Beli

Dasar keadilan terletak pada akibat pemungutan pajak. Dalam hal ini dimaksudkan bahwa memungut pajak berarti menarik daya beli dari rumah tangga masyarakat untuk rumah tangga negara. Selanjutnya negara akan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pemeliharaan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, kepentingan seluruh masyarakat lebih diutamakan.

7. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

a. Pengertian

Nomor pokok wajib pajak adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenalan diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya (Mardiasmo, 2009 : 23).

b. Fungsi NPWP

Menurut Mardiasmo (2009:24) ada 2 fungsi NPWP :

- 1) Sebagai tanda pengenalan diri atau identitas wajib pajak.
- 2) Untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan.

c. Pendaftaran NPWP

Menurut Husein (2009:46) Yang diwajibkan mendaftar NPWP adalah :

- 1) Setiap wajib pajak pribadi yang mempunyai penghasilan neto dalam satu tahun diatas penghasilan tidak kena pajak (PTKP).

- 2) Wanita kawin yang dikenakan pajak secara terpisah berdasarkan perjanjian pemisahan harta yang didasarkan keputusan hakim atau dikehendaki secara tertulis.
- 3) Setiap badan usaha termasuk Bentuk Usaha Tetap (BUT) yang menjadi subjek pajak walaupun mengalami kerugian.
- 4) Wajib pajak pemotong atau pemungut pajak.

Tempat pendaftaran NPWP adalah :

- 1) Bagi wajib pajak orang pribadi, tempat pendaftarannya adalah di kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak.
- 2) Wajib pajak badan, tempat pendaftarannya adalah di kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat kedudukan atau kegiatan usaha wajib pajak.

8. Surat Pemberitahuan

a. Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Husein (2009:50) surat pemberitahuan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

b. Fungsi Surat Pemberitahuan

Menurut Husein (2009:50) Fungsi Surat Pemberitahuan bagi wajib pajak adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan

mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang :

- 1) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) tahun pajak atau bagian tahun pajak.
- 2) Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak.
- 3) Harta dan kewajiban
- 4) Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 (satu) masa pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan.

c. Jenis SPT

Menurut Mardiasmo (2009:33) secara garis besar SPT dibedakan menjadi dua yaitu :

- 1) SPT masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu masa pajak.
- 2) SPT tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak.

d. Batas waktu penyampaian SPT

Menurut Mardiasmo (2009:34) batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) adalah :

- 1) Untuk Surat Pemberitahuan Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak.

- 2) Untuk Surat Pemberitahuan pajak penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak.
- 3) Untuk Surat Pemberitahuan tahunan pajak penghasilan Wajib Pajak badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir tahun pajak.

C. Motivasi Wajib Pajak

1. Pengertian Motivasi

Istilah motivasi berasal dari kata latin “*movere*” yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya potensi agar bekerja mencapai tujuan yang ditentukan (Hasibuan, 2006:141).

Untuk memahami tentang motivasi terdapat beberapa pengertian motivasi yang dikemukakan oleh para ahli sebagai berikut :

- a. Menurut Gray et al dalam Winardi (2002: 2)

“Motivasi merupakan hasil sejumlah proses, yang bersifat internal, atau eksternal bagi seorang individu yang menyebabkan timbulnya sikap entusiasme dan persistensi, dalam hal melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu”.

- b. Menurut Hasibuan (2005:95)

“Pemberian daya penggerak yang menciptakan gairah kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama secara efektif dan terintegrasi dengan gejala daya upaya untuk mencapai kepuasan”.

c. Martoyo (2002:165)

“Kondisi mental yang mendorong dilakukannya suatu tindakan (“*action*” atau “*activities*”) dan memberikan kekuatan (“*energy*”) yang mengarah kepada pencapaian kebutuhan, memberi kepuasan, ataupun mengurangi ketidakseimbangan”.

d. Robbins (2003:208)

“Kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan”.

e. Menurut Mitchel dalam Winardi (2001:201)

“Motivasi mewakili proses-proses psikologikal yang menyebabkan timbulnya, diarahkannya, dan terjadinya persistensi kegiatan-kegiatan sukarela (*volunter*) yang diarahkan kearah tujuan tertentu.

f. Gitosudarmo (Gitosudarmo, 2006:28)

“Dorongan atau keinginan untuk mencapai tujuan tertentu atau faktor-faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan pekerjaannya, secara lebih bersemangat sehingga akan memperoleh prestasi yang lebih baik”.

2. Teori Motivasi

a. Teori Vroom (Teori Harapan)

Menurut Vroom dalam Winardi (2002:104) mengetengahkan suatu teori yang disebutnya sebagai “Teori Harapan”. Menurut teori ini, motivasi merupakan akibat suatu hasil dari yang ingin dicapai oleh seorang dan perkiraan yang bersangkutan bahwa tindakannya akan mengarah kepada hasil yang diinginkannya itu. Artinya, apabila seseorang sangat

menginginkan sesuatu, dan jalan tampaknya terbuka untuk memperolehnya, yang bersangkutan akan berupaya mendapatkannya.

Teori harapan yang berhubungan dengan perpajakan adalah wajib pajak memiliki motivasi karena memiliki harapan atau keinginan dengan membayar pajak pembangunan nasional dapat tercapai dan kesejahteraan masyarakat dapat terwujud.

b. Teori McGregor (Teori X dan Y)

Teori X McGreogor dalam Siagian (2004: 162) dijelaskan bahwa orang itu tidak senang bekerja dan satu-satunya alasan orang untuk mau bekerja adalah untuk memperoleh uang, ia bekerja karena adanya ketakutan akan kehilangan pekerjaan. Lebih lanjut menurut asumsi teori X dari McGregor ini bahwa orang-orang pada hakekatnya adalah :

- 1) Manusia pada dasarnya malas dan akan menghindari pekerjaan jika dapat.
- 2) Manusia harus diperintah, dikontrol dan diberi motivasi berupa rasa takut mendapat hukuman atau tidak mendapat sesuatu untuk memaksa agar bekerja sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan.
- 3) Rata-rata manusia lebih suka diperintah, ingin menghindari tanggung jawab, memiliki ambisi yang relatif kecil, dan diatas segalanya menghendaki jaminan keamanan dan kepastian.

Sedangkan pada teori Y memiliki anggapan bahwa kerja adalah kodrat manusia seperti halnya kegiatan sehari-hari lainnya. Pekerja tidak perlu terlalu diawasi dan diancam secara ketat karena mereka memiliki pengendalian serta penerahan diri untuk bekerja sesuai tujuan perusahaan. Pekerja memiliki kemampuan kreativitas, imajinasi, kepandaian serta memahami tanggung jawab dan prestasi atas pencapaian tujuan kerja.

Pekerja juga tidak harus mengerahkan segala potensi diri yang dimiliki dalam bekerja. asumsi teori Y ini menyatakan bahwa orang-orang pada hakekatnya tidak malas dan dapat dipercaya, tidak seperti yang diduga oleh teori X. Secara keseluruhan asumsi teori Y mengenai manusia adalah :

- a. karyawan dapat memandang kerjasama dengan sewajarnya seperti istirahat dan bermain.
- b. Orang akan menjalankan pengarahan diri dan pengawasan diri jika mereka komit pada sasaran.
- c. Rata-rata orang akan menerima tanggung jawab.
- d. Kemampuan untuk mengambil keputusan inovatif.

Jika teori X ini dikaitkan dengan perpajakan maka dapat diketahui bahwa sesungguhnya wajib pajak itu malas membayar pajak dan menghindari pajak tetapi mengharapkan kesejahteraan yang tinggi dan pemberian fasilitas yang baik oleh pemerintah, wajib pajak harus dikontrol dan diberi motivasi berupa rasa takut mendapatkan hukuman berupa sanksi.

Pada teori Y jika dikaitkan dengan perpajakan hal ini berbanding terbalik dengan teori X dapat disimpulkan bahwa wajib pajak sadar akan kewajibannya untuk membayar pajak dan tidak menghindari pajak, wajib pajak tidak perlu dipaksa dan diancam karena memiliki pengendalian serta pengarahan diri untuk taat pada kewajibannya.

c. Teori Herzberg (Teori Dua Faktor)

Menurut Herzberg dalam Hasibuan (2005 : 157) mengemukakan teori motivasi berdasar teori dua faktor yaitu faktor higiene dan motivator. Dia membagi kebutuhan Maslow menjadi dua bagian yaitu kebutuhan tingkat rendah (fisik, rasa aman, dan sosial) dan kebutuhan tingkat tinggi (prestise

dan aktualisasi diri) serta mengemukakan bahwa cara terbaik untuk memotivasi individu adalah dengan memenuhi kebutuhan tingkat tingginya. Teori Herzberg ini melihat ada dua faktor yang mendorong karyawan termotivasi yaitu faktor intrinsik yaitu daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing orang, dan faktor ekstrinsik yaitu daya dorong yang datang dari luar diri seseorang, terutama dari organisasi tempatnya bekerja. Untuk lebih memahami apa yang dimaksud dengan motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik maka akan dijelaskan beberapa pengertian tentang motivasi intrinsik menurut para ahli.

Menurut Bahri (2002:115) motivasi intrinsik yaitu motif-motif yang menjadi aktif atau berfungsinya tidak memerlukan rangsangan dari luar, karena dalam diri setiap individu sudah ada dorongan untuk melakukan sesuatu. Sedangkan Sutikno (2007) mengartikan motivasi intrinsik sebagai motivasi yang timbul dari dalam diri individu sendiri tanpa ada paksaan dorongan orang lain, tetapi atas dasar kemauan sendiri.

Menurut Sardiman (2005:90) motivasi ekstrinsik adalah motif-motif yang aktif dan berfungsinya karena adanya perangsang dari luar. Sedangkan Rosjidan, et al (2001:51) menganggap motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang tujuan-tujuannya terletak diluar pengetahuan, yakni tidak terkandung didalam perbuatan itu sendiri. Sutikno (2007) berpendapat bahwa motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang timbul akibat pengaruh dari luar individu, apakah karena ajakan, suruhan atau paksaan

dari orang lain sehingga dengan keadaan demikian seseorang mau melakukan sesuatu.

Jika teori Herzberg dikaitkan dengan motivasi wajib dalam membayar pajak maka wajib pajak membayar pajak karena kemauan sendiri atau adanya dorongan dari dalam diri untuk membayar pajak. Adanya dorongan dari dalam diri sendiri (motivasi intrinsik) bisa disebabkan karena wajib pajak merasakan sendiri manfaat yang didapat dari membayar pajak. motivasi intrinsik wajib pajak juga dapat disebabkan wajib pajak memiliki pengetahuan pajak yang baik sehingga wajib pajak paham tata cara dalam melakukan penghitungan dan pembayaran pajak terutangnya. Sedangkan untuk dorongan dari luar (motivasi ekstrinsik) wajib pajak merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan aparat pajak atau wajib pajak merasa takut akan ancaman sanksi perpajakan yang dikenakan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya atau berusaha menghindar untuk tidak membayar pajak.

3. Fungsi Motivasi

Motivasi memiliki fungsi bagi seseorang, karena motivasi dapat menjadikan seseorang mengalami perubahan ke arah yang lebih baik.

Fungsi motivasi menurut Sardiman (2008: 85) yaitu:

- a. Mendorong manusia untuk berbuat, jadi sebagai penggerak atau motor yang melepaskan energi.
- b. Menentukan arah perbuatan, yakni ke arah tujuan yang hendak dicapai.
- c. Menyeleksi perbuatan, yakni menentukan perbuatan mana yang harus dikerjakan yang serasi guna mencapai tujuan dengan menyisihkan perbuatan-perbuatan yang tidak bermanfaat bagi tujuan tersebut.

Menurut Djamarah (2002 : 123) ada tiga fungsi motivasi:

- a. Motivasi sebagai pendorong perbuatan. Motivasi berfungsi sebagai pendorong untuk mempengaruhi sikap apa yang seharusnya anak didik ambil dalam rangka belajar.
- b. Motivasi sebagai penggerak perbuatan. Dorongan psikologis melahirkan sikap terhadap anak didik itu merupakan suatu kekuatan yang tak terbandung, yang kemudian terjelma dalam bentuk gerakan psikofisik.
- c. Motivasi sebagai pengarah perbuatan. Anak didik yang mempunyai motivasi dapat menyeleksi mana perbuatan yang harus dilakukan dan mana perbuatan yang diabaikan.

Menurut Hamalik (2003:161) fungsi motivasi adalah :

1. Mendorong timbulnya suatu kelakuan atau perbuatan. Tanpa adanya motivasi maka tidak akan timbul perbuatan seperti belajar
2. Motivasi berfungsi sebagai pengarah. Artinya mengarahkan perbuatan ke pencapaian tujuan yang diinginkan.
3. Motivasi berfungsi sebagai penggerak. Motivasi berfungsi sebagai mesin dalam mobil. Besar kecilnya motivasi akan menentukan cepat lambatnya suatu pekerjaan.

4. Jenis Motivasi

Hasibuan (2005:150) mengatakan bahwa jenis-jenis motivasi adalah sebagai berikut :

a. Motivasi Positif

Motivasi positif yaitu motivasi yang diberikan manajer untuk memotivasi atau merangsang karyawan bawahan dengan memberikan hadiah kepada yang berprestasi, sehingga meningkatkan semangat untuk bekerja.

b. Motivasi Negatif

Motivasi negatif yaitu motivasi yang diberikan manajer kepada karyawan bawahan agar mau bekerja dengan sungguh-sungguh dengan memberikan hukuman. Hal ini dalam jangka waktu pendek

akan meningkatkan semangat kerja karena karyawan takut mendapat hukuman. Namun dalam jangka waktu panjang hal tersebut akan menimbulkan dampak kurang baik.

5. Motivasi Wajib Pajak

Menurut Yulianawati (2011:5) Kesadaran atau motivasi wajib pajak dalam membayar pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Cara untuk memberikan persepsi positif terhadap pajak dapat dilakukan dengan peningkatan pengetahuan perpajakan, meningkatkan kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan. Jika wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang tinggi maka wajib pajak tahu membayar pajak adalah kewajibannya sebagai warga negara, pemberian kualitas pelayanan yang baik akan membantu proses dan penyelesaian pembayaran pajak dan diharapkan dapat memberikan persepsi positif terhadap pajak, penerapan sanksi perpajakan yang dilakukan dengan memberikan sanksi kepada wajib pajak yang melanggar dan menindak tegas kasus penggelapan pajak dilakukan agar para wajib pajak memiliki motivasi untuk membayar pajak.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan motivasi wajib pajak adalah daya dorong yang ada pada wajib pajak secara eksternal maupun internal untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri hingga membayarkan pajak terutangnya. Menurut Maulida (2011:57) motivasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak merupakan sesuatu yang timbul dari dalam benak wajib

pajak untuk selalu dapat memenuhi kewajiban perpajakan secara teratur dan tanpa terbesit sedikitpun dalam benak mereka untuk melakukan kecurangan dalam aktivitas perpajakannya. Berdasarkan penjelasan teori mengenai motivasi diatas maka dapat disimpulkan motivasi wajib pajak adalah kondisi yang mendorong wajib pajak baik secara internal maupun eksternal untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Wajib Pajak

Ada beberapa faktor-faktor yang pernah diujikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak diantaranya adalah Pengetahuan Perpajakan kualitas pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan yang dilakukan oleh Istanto (2010) penelitian selanjutnya dilakukan oleh Maulida (2011) dengan menggunakan variabel Pengaruh Penyuluhan, Tingkat Pemahaman dan Penggunaan Uang Pajak oleh Pemerintah. Nafilah (2010) menggunakan tiga variabel yaitu Pengaruh Pelaksanaan *Self Assesment System*, Sosialisasi Pajak dan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan penjelasan diatas maka faktor-faktor yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan (Carolina, 2009:7), (Rahayu, 2010:141), kualitas pelayanan pajak (Caro & Garcia, 2007) dalam Aryobimo (2012:19), dan sanksi perpajakan (Mardiasmo 2009:75), (Resmi ,2009:57).

1. Pengetahuan Pajak

Menurut Notoatmodjo (2007:143), Pengetahuan adalah merupakan hasil dari tahu dan ini setelah orang melakukan penginderaan terhadap obyek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia, yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga.

Menurut pendekatan konstruktivistis, pengetahuan bukanlah fakta dari suatu kenyataan yang sedang dipelajari, melainkan sebagai konstruksi kognitif seseorang terhadap obyek, pengalaman, maupun lingkungannya. Pengetahuan bukanlah sesuatu yang sudah ada dan tersedia dan sementara orang lain tinggal menerimanya. Pengetahuan adalah sebagai suatu pembentukan yang terus menerus oleh seseorang yang setiap saat mengalami reorganisasi karena adanya pemahaman-pemahaman baru.

Pada pengertian lain, pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan akal. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya. Misalnya ketika seseorang mencicipi masakan yang baru dikenalnya, ia akan mendapatkan pengetahuan tentang bentuk, rasa, dan aroma masakan tersebut.

Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk

menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Carolina,2009:7).

Menurut Rahayu 2010 dalam Mulya (2012:15) Konsep Pengetahuan atau pemahaman pajak yaitu wajib pajak harus meliputi :

1. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
2. Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia
3. Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan

Menurut Meliono (2007) 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 dan berlangsung seumur hidup. Pendidikan mempengaruhi proses belajar, makin tinggi pendidikan seseorang makin mudah orang tersebut untuk menerima informasi. Dengan pendidikan tinggi maka seseorang akan cenderung untuk mendapatkan informasi, baik dari orang lain maupun dari media massa. Semakin banyak informasi yang masuk semakin banyak pula pengetahuan yang didapat tentang kesehatan. Pengetahuan sangat erat kaitannya dengan pendidikan dimana diharapkan seseorang dengan pendidikan tinggi, maka orang tersebut akan semakin luas pula pengetahuannya.

Namun perlu ditekankan bahwa seorang yang berpendidikan rendah tidak berarti mutlak berpengetahuan rendah pula. Peningkatan pengetahuan tidak mutlak diperoleh di pendidikan formal, akan tetapi juga dapat

diperoleh pada pendidikan non formal. Pengetahuan seseorang tentang sesuatu obyek juga mengandung dua aspek yaitu aspek positif dan negatif. Kedua aspek inilah yang akhirnya akan menentukan sikap seseorang terhadap obyek tertentu. Semakin banyak aspek positif dari obyek yang diketahui, akan menumbuhkan sikap makin positif terhadap obyek tersebut.

2. Informasi / Media Massa

Informasi yang diperoleh baik dari pendidikan formal maupun non formal dapat memberikan pengaruh jangka pendek (*immediate impact*) sehingga menghasilkan perubahan atau peningkatan pengetahuan. Majunya teknologi akan tersedia bermacam-macam media massa yang dapat mempengaruhi pengetahuan masyarakat tentang inovasi baru. Sebagai sarana komunikasi, berbagai bentuk media massa seperti televisi, radio, surat kabar, majalah, dan lain-lain mempunyai pengaruh besar terhadap pembentukan opini dan kepercayaan orang. Dalam penyampaian informasi sebagai tugas pokoknya, media massa membawa pula 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 orang-orang tanpa melalui penalaran apakah yang dilakukan baik atau buruk. Dengan demikian seseorang akan bertambah pengetahuannya walaupun tidak melakukan. Status ekonomi seseorang juga akan menentukan tersedianya suatu fasilitas

yang diperlukan untuk kegiatan tertentu, sehingga status sosial ekonomi ini akan mempengaruhi pengetahuan seseorang.

4. Lingkungan

Lingkungan adalah segala sesuatu yang ada di sekitar individu, baik lingkungan fisik, biologis, maupun sosial. Lingkungan berpengaruh terhadap proses masuknya pengetahuan ke dalam individu yang berada dalam lingkungan tersebut. Hal ini terjadi karena adanya interaksi timbal balik ataupun tidak yang akan direspon sebagai pengetahuan oleh setiap individu.

5. Pengalaman

Pengalaman sebagai sumber pengetahuan adalah suatu cara untuk memperoleh kebenaran pengetahuan dengan cara mengulang kembali pengetahuan yang diperoleh dalam memecahkan masalah yang dihadapi masa lalu. Pengalaman belajar dalam bekerja yang dikembangkan memberikan pengetahuan dan keterampilan professional serta pengalaman belajar selama bekerja akan 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. Semakin bertambah usia akan semakin berkembang pula daya tangkap dan pola pikirnya, sehingga pengetahuan yang diperolehnya semakin membaik. Pada usia madya, individu akan lebih berperan aktif dalam masyarakat dan

kehidupan sosial serta lebih banyak melakukan persiapan demi suksesnya upaya menyesuaikan diri menuju usia tua, selain itu orang usia madya akan lebih banyak menggunakan banyak waktu untuk membaca. Kemampuan intelektual, pemecahan masalah, dan kemampuan verbal dilaporkan hampir tidak ada penurunan pada usia ini. Dua sikap tradisional mengenai jalannya perkembangan selama hidup :

- a. Semakin tua semakin bijaksana, semakin banyak informasi yang dijumpai dan semakin banyak hal yang dikerjakan sehingga menambah pengetahuannya.
- b. Tidak dapat mengajarkan kepandaian baru kepada orang yang sudah tua karena mengalami kemunduran baik fisik maupun mental. Dapat diperkirakan bahwa IQ akan menurun sejalan dengan bertambahnya usia, khususnya pada beberapa kemampuan yang lain seperti misalnya kosa kata dan pengetahuan umum. Beberapa teori berpendapat ternyata IQ seseorang akan menurun cukup cepat sejalan dengan bertambahnya usia.

Menurut Fallan dalam Rahayu (2010:141) menyatakan bahwa :

“Pentingnya aspek perpajakan bagi wajib pajak sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil. Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan penyuluhan perpajakan secara intensif dan kontinyu akan

meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional”.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. hal ini terlihat jika seseorang memiliki pendidikan yang tinggi tentu akan mudah baginya untuk menerima informasi. Dengan pendidikan tinggi maka seseorang akan cenderung untuk mendapatkan informasi, baik dari orang lain maupun dari media massa. Namun bukan berarti orang yang berpendidikan rendah memiliki pendidikan yang rendah pula, karena pengetahuan tidak mutlak diperoleh di pendidikan formal saja untuk menambah pengetahuan pendidikan seseorang dapat mencari informasi pada media massa berbagai bentuk media massa seperti televisi, radio, surat kabar, majalah, dan lain-lain mempunyai pengaruh besar terhadap peningkatan pengetahuan seseorang. Oleh karena itu diharapkan dari pihak aparat pajak dapat memberikan sosialisasi pajak atau penyuluhan pajak agar dapat menambah pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan sehingga diharapkan apabila para wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang tinggi para wajib pajak ini akan memiliki motivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

2. Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut *The American Society of Quality Control* yang dikutip oleh Lupiyoadi (2001:144). Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa menyangkut kemampuan untuk

memenuhi kebutuhan kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten.

Definisi pelayanan pajak menurut Boediono (2003:60) adalah suatu proses bantuan kepada Wajib Pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Menurut Istanto (2010:15) kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu pihak yang menawarkan manfaat kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud untuk memenuhi pengharapan dan kebutuhan dari pihak lain tersebut.

Menurut Kotler (2005:156) terdapat lima dimensi yang perlu diperhatikan ketika orang lain melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Tangible*, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi.
- b. *Emphaty*, yaitu meliputi kemudahan *dalam* melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- c. *Responsiveness*, yaitu keinginan para staf untuk *membantu* para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Reliability*, yang artinya kemampuan *memberi* pelayanan yang dijanjikan dengan segera, kehandalan, akurat, dan memuaskan.
- e. *Assurance*, yang artinya mencakup kemampuan, *pengetahuan*, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan).

Menurut Caro & Garcia (2007) dalam Aryobimo (2012:19) persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Kualitas interaksi: bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan

- pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayannya.
2. Kualitas lingkungan: bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak.
 3. Hasil kualitas pelayanan: Pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (profit). Menurut Boediono (2003:60) pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat: sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan perpajakan terhadap Wajib Pajak. Menurut Pasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Arif (2007:125) mengemukakan hasil penelitian bahwa ada sepuluh kriteria atau dimensi (variable) yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu *Ten Dimensions of SERVQUAL*,:

1. Fasilitas fisik (*tangible*) yang dirasakan yaitu bukti fisik dari jasa bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik, meliputi:
 - 1) kenyamanan ruangan (udara sejuk, tempat duduk)
 - 2) ketersediaan fasilitas penunjang (komputer , formulir dan lain-lain)
 - 3) ketersediaan tempat parkir
 - 4) penampilan pegawai
 - 5) kebersihan toilet

2. Reliabilitas (*reliability*) keandalan mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti pemberian pelayanan secara tepat sejak awal dan sesuai jadwal yang disepakati, yang meliputi :

- 1) ketepatan dalam memenuhi janji yang diberikan
- 2) keandalan proses pelayanan

3. Responsivitas (*responsiveness*) ketanggapan yaitu kemauan atau kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan, meliputi hal-hal berikut :

- 1) ketanggapan petugas dalam menangani masalah
- 2) ketersediaan petugas menjawab pertanyaan konsumen
- 3) ketersediaan petugas keamanan (satpam) membantu konsumen

4. Kompetensi (*competency*) kemampuan artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu, meliputi hal-hal berikut :

- 1) pengetahuan pegawai tentang informasi
- 2) keterampilan petugas dalam melayani
- 3) kecepatan pelayanan
- 4) keakuratan data/informasi

5. Tata krama (*courtesy*) kesopanan meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para pegawai, yang meliputi hal-hal sebagai berikut:

- 1) keramahan dan sopan santun pegawai dalam melayani konsumen.

- 2) keramahan petugas keamanan
- 3) kesopanan penampilan pegawai dalam berpakaian.
6. Kredibilitas (*credibility*) yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama instansi, reputasi, dan interaksi dengan pelanggan.
7. Keamanan (*security*) yaitu aman dari bahaya, resiko atau ketidak pastian.
8. Akses (*access*), yaitu kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, kemudahan untuk berkomunikasi dan kemudahan menemui pegawai.
9. Komunikasi (*communication*) memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dimengerti.
 - 1) informasi yang cepat dan tepat
 - 2) adanya komunikasi dua arah
10. Perhatian pada pelanggan (*understanding the customer*), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan yang meliputi hal-hal sebagai berikut :
 - 1) kemampuan pegawai dalam memberikan saran dan pendapat dengan kondisi pelanggan
 - 2) pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan
 - 3) perhatian terhadap pelanggan utama

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak seperti kualitas interaksi, lingkungan dan hasil kualitas pelayanan yang baik yang dimana kualitas interaksi adalah cara berkomunikasi fiskus dalam memberikan

informasi kepada wajib pajak maka wajib pajak akan memiliki kepuasan tersendiri dengan pelayanan yang diberikan dan diharapkan wajib pajak bisa lebih memahami tata cara perpajakan. Kemudian untuk kualitas lingkungan yang dimaksud adalah kualitas lingkungan kantor pajak itu sendiri apakah sudah memiliki fasilitas yang memadai dan kondisi kantor yang baik, dengan fasilitas penunjang dan kondisi kantor yang baik akan membuat wajib pajak nyaman dan diharapkan wajib pajak akan terus mendatangi kantor pajak jika memiliki masalah dengan pajak terutang. Untuk hasil kualitas pelayanan yang dimaksud disini adalah persepsi yang muncul dari diri wajib pajak. Jika pelayanan yang diberikan pihak aparat pajak sudah baik maka akan muncul persepsi positif terhadap pajak. Oleh karena itu aparat pajak dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik karena jika kualitas pelayanan semakin baik maka motivasi wajib pajak untuk membayar pajak semakin tinggi itu berarti penerimaan dari sektor pajak akan meningkat.

3. Sanksi Perpajakan

Menurut Resmi (2008:71), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan.

Adapun konsep dari sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2009:57) menyatakan bahwa :

“Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan

dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan”.

Sebagaimana dimaklumi suatu kebijakan berupa pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk 2 (dua) maksud, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua adalah untuk menghukum. Mendidik dimaksudkan agar mereka yang dikenakan sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sehingga tidak lagi melakukan kesalahan yang sama. Maksud yang kedua adalah untuk menghukum sehingga pihak yang terhukum akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan yang sama (Mulyowidarno,2007).

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Sanksi administrasi dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan peraturan perpajakan atau melakukan pelanggaran terhadap peraturan perpajakan yang berlaku, sanksi administrasi berupa pembayaran kerugian pada negara, dapat berupa bunga, denda, atau kenaikan (Mardiasmo,2009:57).

Mardiasmo (2008:57) menjelaskan bahwa menurut ketentuan dalam undang undang perpajakan ada 3 macam sanksi pidana yaitu:

1. Denda pidana merupakan sanksi yang dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

2. Pidana kurungan merupakan sanksi yang hanya dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran
3. Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan.

Selanjutnya Devano dan Rahayu (2006:58) menjelaskan bahwa menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi administrasi yaitu:

1. Denda merupakan sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan.
2. Bunga merupakan sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak.
3. Kenaikan merupakan sanksi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar, terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material.

1. Sanksi Administrasi Perpajakan

Tabel 5. Jenis Sanksi Administrasi Perpajakan

No	Pasal	Masalah	Sanksi	Ket.
Denda				
1	7 (1)	SPT Terlambat disampaikan :		
		a. Masa	Rp. 50.000	Per SPT
		b. Tahunan	Rp. 100.000	Per SPT
2	8 (3)	Pembetulan sendiri dan belum disidik	200%	Dari jumlah pajak yang kurang dibayar
3	14 (4)	a. Pengusaha kena PPN tidak PKP	2%	Dari DPP
		b. Pengusaha tidak PKP buat faktur pajak	2%	
		c. PKP tidak buat faktur atau faktur tidak lengkap	2%	
Bunga				
1	8 (2)	Pembetulan SPT dalam 2 tahun	2%	Per bulan, dari jumlah pajak yang kurang dibayar
2	9 (2a)	Keterlambatan pembayaran pajak masa dan tahunan	2%	Per bulan, dari jumlah pajak terutang
3	13 (2)	Kekurangan pembayaran pajak dalam SKPKB	2%	Per bulan, dari jumlah kurang dibayar, max 24 bulan
4	13 (5)	SKPKB diterbitkan setelah lewat waktu 10 tahun karena adanya tindak pidana	48%	Dari jumlah pajak yang tidak mau atau kurang dibayar.
5	14 (3)	a. PPh tahun berjalan tidak/kurang bayar	2%	Per bulan, dari jumlah pajak tidak/kurang dibayar, max 24 bulan
		b. SPT kurang bayar	2%	Per bulan, dari jumlah pajak tidak/kurang dibayar, max 24 bulan
6	15 (4)	SKPKBT diterbitkan setelah lewat waktu 10 tahun karena adanya tindak pidana	48%	Dari jumlah pajak yang tidak atau kurang dibayar
7	19 (1)	SKPKB/T, SK Pembetulan, SK Keberatan, Putusan Banding yang menyebabkan kurang bayar terlambat dibayar	2%	Per bulan, atas jumlah pajak yang tidak atau kurang dibayar
8	19 (2)	Mengangsur atau menunda	2%	Per bulan, bagian dari bulan dihitung penuh 1 bulan
9	19 (3)	Kekurangan pajak akibat penundaan SPT	2%	Atas kekurangan pembayaran pajak
Kenaikan				
1	8 (5)	Pengungkapan ketidak benaran SPT setelah lewat 2 tahun sebelum terbitnya SKP	50%	Dari pajak yang kurang dibayar

2	13 (3)	Apabila: SPT tidak disampaikan sebagaimana disebut dalam surat teguran, PPN/PPnBM yang tidak seharusnya dikompensasikan atau tidak tarif 0%, tidak terpenuhinya Pasal 28 dan 29		
		a. PPh yang tidak atau kurang dibayar	50%	Dari PPh yang tidak/kurang dibayar
		b. Tidak/kurang dipotong/ dipungut/ disetorkan	100%	Dari PPh yang tidak/kurang dipotong/dipungut
		c. PPN/PPnBM tidak atau kurang dibayar	100%	Dari PPN/PPnBM yang tidak atau kurang dibayar
3	15 (2)	Kekurangan pajak pada SKPKBT	100%	Dari jumlah kekurangan pajak tersebut

(Sumber:pajakonline.com)

2. Sanksi Pidana Perpajakan

Pasal-pasal dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang mengatur tindak pidana di bidang perpajakan hanya menyebutkan dua jenis pidana yaitu : (1) Pidana Penjara (karena adanya tindak pidana yang dilakukan dengan sengaja); (2) Pidana kurungan (karena adanya tindak pidana yang dilakukan karena kealpaan).

Tabel 6. Sanksi pidana perpajakan

yang dikenakan	Norma	sanksi pidana
1. Wajib pajak	1. kealpaan tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT tetapi tidak benar/lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar.	Didenda paling sedikit satu kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak dua kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar, atau dipidana kurungan paling singkat tiga bulan atau paling lama satu tahun.
	2. Sengaja tidak menyampaikan SPT, tidak meminjamkan pembukuan, catatan atau dokumen lain, dan hal-hal lain sebagaimana dimaksud dalam pasal 39 KUP	Pidana penjara paling singkat 6 bulan dan paling lama 6 tahun dan denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 4 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar. Pidana tersebut ditambahkan 1 kali menjadi 2 kali sanksi pidana apabila seseorang melakukan lagi tindak pidana di bidang perpajakan sebeleum lewat 1 tahun, terhitung sejak selesainya menjalni pidana penjara yang dijatuhkan.
	3. Melakukan percobaan untuk melakukan tindak pidana menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak Nomor Pokok Wajib Pajak atau pengukuhan pengusaha kena pajak sebagaimana, atau menyampaikan surat pemberitahuan dan/atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap dalam rangka mengajukan permohonan restitusi atau melakukan kompensasi pajak atau pengkreditan pajak	Pidana penjara paling singkat 6 bulan dan paling lama 2 tahun dan denda paling sedikit 2 kali jumlah restitusi yang dimohonkan dan/atau kompensasi atau pengkreditan yang dilakukan.

	<p>4.Sengaja tidak menyampaikan SPOP atau menyampaikan SPOP tetapi isinya tidak benar sebagaimana dimaksudkan dalam pasal 24 UU PBB.</p> <p>5.Degan sengaja tidak menyampaikan SPOP, memperlihatkan/meminjamkan surat/dokumen palsu, dan hal-hal lain sebagaimana diatur dalam pasal 25 (1) UU PBB.</p>	<p>Pidana kurungan selama-lamanya 6 bulan dan atau setinggi-tingginya 2 kali jumlah pajak terutang.</p> <p>a. Pidana penjara selama-lamanya 2 tahun dan atau denda setinggi-tingginya 5 kali jumlah pajak yang terutang.</p> <p>b. Sanksi (a) dilipat duakan jika sebelum lewat 1 tahun terhitung sejak selesainya menjalani sebagian/seluruh pidana yang dijatuhkan melakukan tindak pidana lagi.</p>
<p>2. Pejabat</p>	<p>Kealpaan tidak memenuhi kewajiban merahasiakan hal sebagaimana dimaksudkan dalam pasal 34 UU KUP (tindak pelanggaran).</p>	<p>Pidana kurungan selama-lamanya 1 tahun dan atau denda setinggi-tingginya</p> <p>Rp 25.000.000 (dua puluh lima juta rupiah)</p>
	<p>Sengaja tidak memenuhi kewajiban merahasiakan hal sebagaimana dimaksudkan dalam pasal 34 UU KUP (tindak kejahatan).</p>	<p>Pidan penjara selama-lamanya 2 tahun dan atau denda setinggi-tingginya Rp 50.000.000 (lima puluh juta rupiah).</p>
<p>3. Pihak ketiga</p>	<p>Sengaja memperlihatkan atau tidak meminjamkan surat atau dokumen lainnya dan atau tidak menyampaikan keterangan yang diperlukan sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 (1) huruf d dan e UU PBB</p>	<p>Pidana kurungan selama-lamanya 1 tahun dan atau denda setinggi-tingginya Rp 2.000.000 (dua juta rupiah)</p>

(Sumber : pajakonline.com)

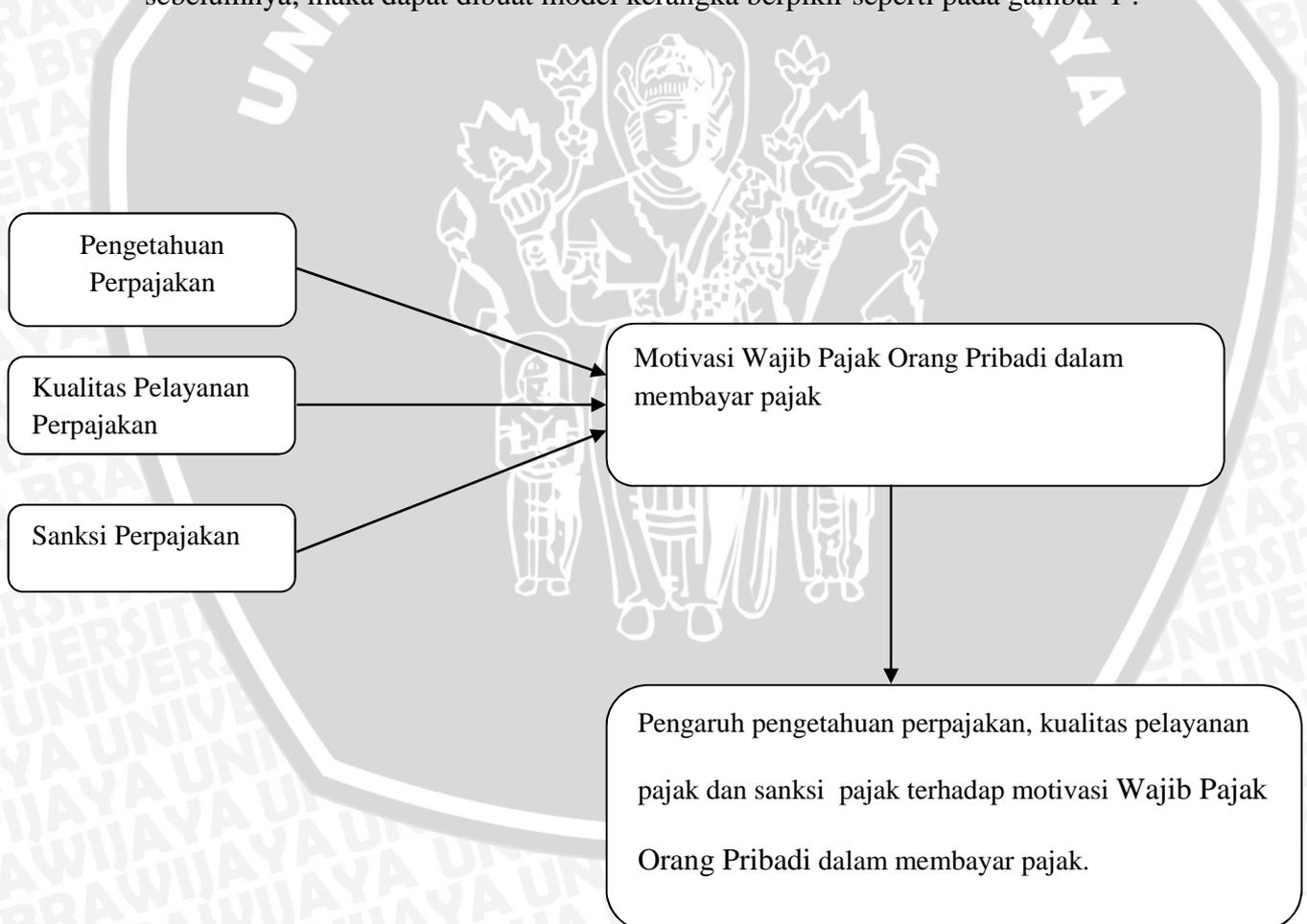
Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sanksi merupakan cara yang dilakukan fiskus agar para wajib pajak tidak melakukan kecurangan dalam membayar pajak. Dengan beratnya sanksi yang diberikan berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana kepada para wajib pajak yang melanggar diharapkan wajib pajak jera dan memiliki motivasi untuk membayar pajak karena para wajib pajak ini takut akan terkena sanksi sehingga bisa dikatakan sanksi

perpajakan memberikan motivasi negatif terhadap wajib pajak dalam membayar pajak.

E. Model Kerangka Berpikir dan Hipotesis

1. Model Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan kerangka yang menggambarkan hubungan keterkaitan teori dan konseptual dari masalah yang akan diteliti. Dari latar belakang, rumusan masalah dan tinjauan pustaka yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dibuat model kerangka berpikir seperti pada gambar 1 :



Gambar 1. Model Kerangka Berpikir

Sumber : peneliti diolah (2014)

1. Pengaruh pengetahuan Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak

Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempeh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan.”(Carolina,2009:7).

Dalam penelitian Istanto (2010:77) dikatakan pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (Ilyas dan Burton, 2010).

Pada penelitian Hardiningsih (2011) dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar pajak.

3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak.

Sanksi perpajakan merupakan cara pemerintah untuk membuat masyarakat patuh untuk membayar pajak dan salah satu alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan perpajakan. Dalam melaksanakan sanksi perpajakan dituntut peran fiskus untuk disiplin dalam memberikan sanksi kepada wajib pajak yang melanggar agar para wajib pajak mendapatkan efek jera dan mampu meningkatkan motivasi wajib pajak untuk membayar pajak.

Menurut penelitian Istanto (2010) dikatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

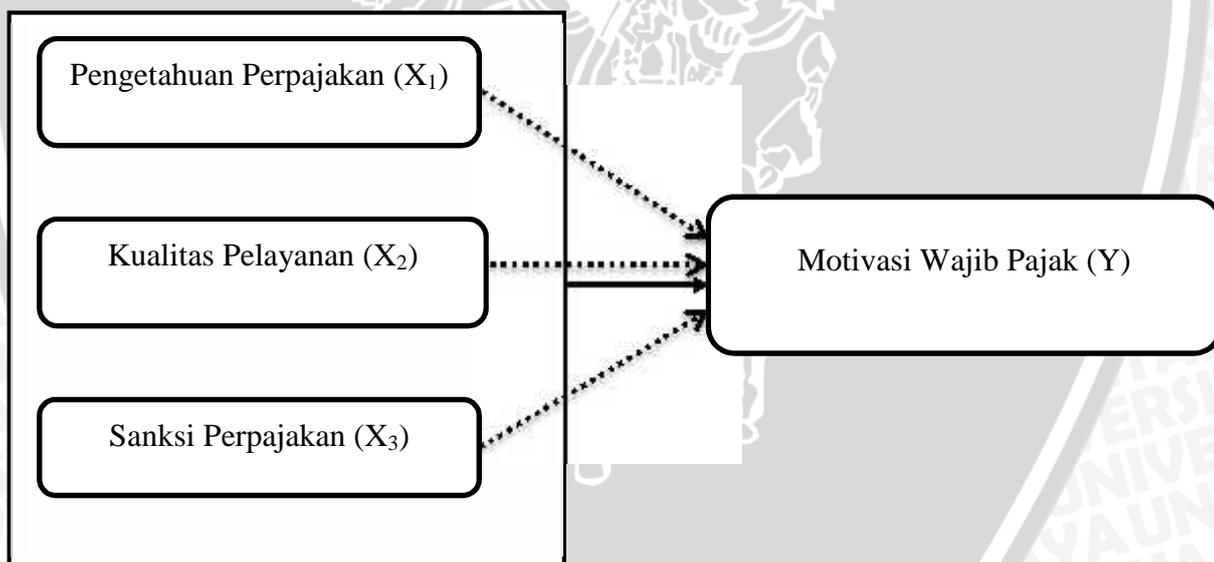
4. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak

Pengetahuan pajak yang baik yang dimiliki wajib pajak dapat memberikan persepsi positif terhadap pajak jika sudah muncul persepsi positif terhadap pajak maka wajib pajak akan memiliki motivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya karena wajib pajak tahu cara untuk mendapatkan NPWP melaporkan SPT hingga membayar pajak terutangnya dan kualitas pelayanan pajak yang baik dari pihak fiskus akan sangat membantu wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga dapat menambah motivasi wajib pajak untuk membayara pajak. Sanksi merupakan alat pencegah bagi wajib pajak yang tidak mau memenuhi

kewajibannya, pemberian sanksi pajak sendiri diharapkan mampu memberikan efek jera bagi para pelanggar sehingga dapat menimbulkan motivasi untuk membyar pajak.

2. Hipotesis

Kuncoro (2009:59) mengemukakan bahwa hipotesis merupakan suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau yang akan terjadi. Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tinjauan pustaka dan kerangka berpikir hipotesis pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2 :



Gambar 2 Model Hipotesis
 Sumber : Peneliti diolah (2014)

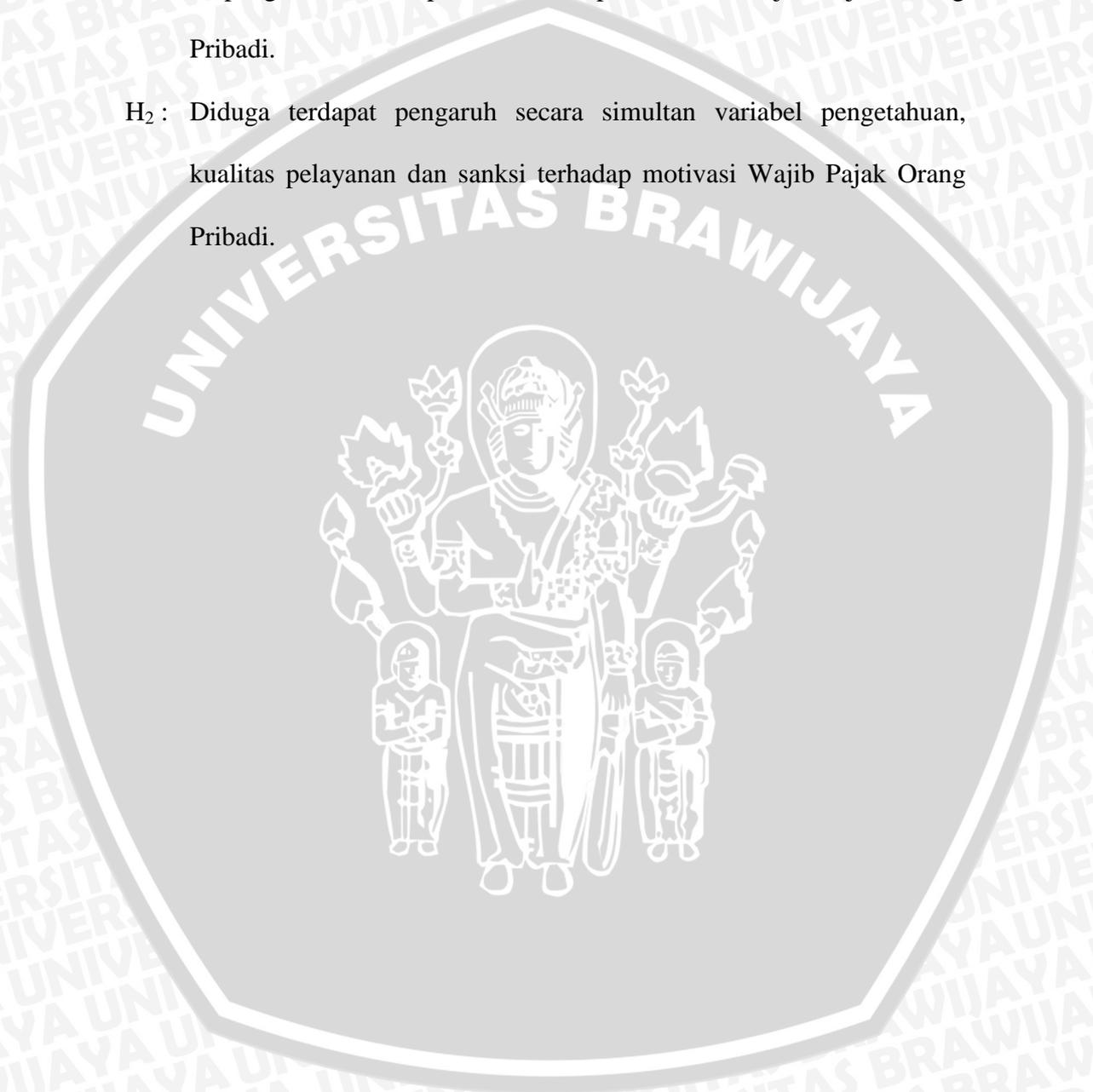
Keterangan:

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

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₁ : Diduga variabel pengetahuan, kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh secara parsial terhadap motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi.

H₂ : Diduga terdapat pengaruh secara simultan variabel pengetahuan, kualitas pelayanan dan sanksi terhadap motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penjelasan (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Menurut Sugiyono (2008:10) “penelitian penjelasan (*explanatory research*) adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel yang mempengaruhi hipotesis. Pada penelitian penjelasan, sekurang -kurangnya terdapat dua variabel yang dihubungkan”.

Penelitian penjelasan berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Alasan peneliti memilih menggunakan jenis penelitian penjelasan adalah untuk melakukan uji terhadap hipotesis yang telah diajukan. Melalui pengujian hipotesis tersebut diharapkan dapat dijelaskan adanya hubungan dan pengaruh antara variabel bebas yaitu pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak, dengan variabel terikat yaitu motivasi WP OP.

B. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini peneliti memilih lokasi penelitian di KPP Pratama Singosari yang terletak di Jalan Randu No. 12 Kelurahan Randuagung Kecamatan Singosari Kabupaten Malang.

C. Variabel dan Pengukurannya

Menurut Sekaran (2006 : 69), variabel adalah apapun yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai. Variabel yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

Definisi Operasional merupakan suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau kontrak dengan cara memberikan arti dan menspesifikasikan kegiatan atau memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk variabel. Definisi operasional pada penelitian ini adalah :

1. Pengetahuan perpajakan.

Pengetahuan adalah berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh manusia melalui pengamatan akal. Pengetahuan muncul ketika seseorang menggunakan akal budinya untuk mengenali benda atau kejadian tertentu yang belum pernah dilihat atau dirasakan sebelumnya. Pengetahuan tentang pajak adalah informasi yang diketahui dan di pahami oleh wajib pajak sehingga wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik. Faktor faktor yang mempengaruhi pengetahuan adalah pendidikan, media, sosial budaya, lingkungan, pengalaman, usia.

Konsep Pengetahuan atau pemahaman pajak menurut Rahayu (2010) dalam Mulya (2012:15) yaitu wajib pajak harus meliputi :

- 1) Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- 2) Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia
- 3) Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan

Berdasarkan konsep pengetahuan menurut Rahayu diatas maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Pengetahuan tentang fungsi perpajakan
 - 2) Pengetahuan tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan
 - 3) Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia
2. Kualitas pelayanan perpajakan.

Kualitas pelayanan pajak menurut Boediono (2003:60) adalah suatu proses bantuan kepada Wajib Pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Menurut Caro & Garcia (2007) dalam Aryobimo (2012:19) persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

- 1) Kualitas interaksi: bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya.
- 2) Kualitas lingkungan: bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak.
- 3) Hasil kualitas pelayanan: Pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

3. Sanksi perpajakan

Sanksi perpajakan dikenakan terhadap wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan dan dihukum sesuai kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan. Berdasarkan Undang-Undang perpajakan terdapat dua macam sanksi yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana (Mardiasmo,2009:57).

Berdasarkan uraian diatas indikator sanksi yang digunakan pada penelitian ini adalah :

- 1) Sanksi administrasi
 - 2) Sanksi pidana
4. Motivasi wajib pajak

Motivasi wajib pajak adalah dorongan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dorongan tersebut dapat berasal dari dalam diri sendiri atau berasal dari luar berupa ajakan atau paksaan.

Hasibuan (2005:150) mengatakan bahwa jenis motivasi terbagi menjadi dua yaitu : motivasi positif dan motivasi negatif. Motivasi positif yaitu memberikan rangsangan pada seseorang dengan cara memberikan *reward* atau hadiah kepada yang berprestasi sedangkan motivasi negatif yaitu memberikan rangsangan atau motivasi kepada seseorang agar mau bekerja sungguh-sungguh dengan cara memberikan hukuman.

Berdasarkan teori penjelasan diatas maka indikator yang digunakan adalah :

- 1) Motivasi positif
- 2) Motivasi negatif

Tabel 7 Definisi Operasional Variabel

Variabel	indikator	Item
Pengetahuan wajib pajak (X_1)	a) Pengetahuan tentang fungsi perpajakan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran rutin 2) Alat untuk melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi. 3) Pajak penunjang pembangunan nasional.
	b) Pengetahuan tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Wajib Pajak tahu cara mengisi SPT. 2) Wajib pajak mengetahui sanksi jika tidak membayar pajak. 3) Wajib pajak tahu cara mendapatkan NPWP.
	c) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia	<ol style="list-style-type: none"> 1) Wajib pajak tahu cara menghitung pajaknya sendiri. 2) Wajib pajak tahu dimana harus menyetor/membayar pajak terutang. 3) Wajib pajak tahu dimana harus melaporkan pajak terutang.
Kualitas Pelayanan Perpajakan (X_2)	a) Kualitas interaksi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Keramahan dan sopan santun pegawai pajak dalam melayani wajib pajak. 2) Petugas pajak mau memberikan saran dan pendapat sesuai dengan kondisi wajib pajak. 3) Petugas pajak memberikan informasi dalam bahasa yang mudah dimengerti.

	b) Kualitas lingkungan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kenyamanan ruangan(udara sejuk, tempat duduk) 2) Ketersediaan fasilitas penunjang (komputer, formulir dan lain-lain). 3) Kesopanan penampilan pegawai dalam berpakaian
	c) Hasil kualitas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. 2) Kecepatan proses pelayanan sudah sesuai dengan harapan wajib pajak. 3) Wajib pajak banyak mendapatkan informasi tentang perpajakan.
Sanksi perpajakan (X3)	1) Sanksi administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Bunga sebesar 2% perbulan jika terlambat membayar pajak. 2) Bunga sebesar 2% perbulan adalah wajar 3) Sanksi keterlambatan pelaporan SPT masa orang pribadi sudah sesuai.
	2) Sanksi Pidana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sengaja melakukan penghindaran pajak 2) Sanksi pidana dianggap sebagai sesuatu yang menakutkan 3) Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar cukup berat
Motivasi wajib pajak (Y)	a) Positif	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemberian penghargaan oleh kantor pajak kepada WP patuh dapat meningkatkan motivasi. 2) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP. 3) Membayar pajak tepat waktu.

	b) Negatif	<ol style="list-style-type: none"> 1) Wajib pajak takut terkena sanksi jika tidak membayar pajak 2) Wajib pajak tidak mau terkena sanksi pidana 3) Wajib pajak tidak mau membayar bunga karena terlambat menyampaikan SPT
--	------------	--

Sumber : Peneliti diolah (2014)

Pengukuran variabel-variabel yang akan diteliti melalui anggapan responden menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2008:86). Penelitian ini menggunakan skala likert jenis interval, yaitu skala yang menunjukkan nilai-nilai skala yang sama dalam karakteristik yang diukur. Skala ini memiliki unit pengukuran yang sama sehingga jarak antara satu titik dengan titik yang lain dapat diketahui. Dalam penelitian ini, setiap item akan diberi 5 pilihan jawaban untuk setiap pertanyaan, pilihan terhadap masing-masing jawaban untuk tanggapan responden dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Jawaban Sangat Setuju diberi nilai 5
2. Jawaban Setuju diberi nilai 4
3. Jawaban Ragu-Ragu diberi nilai 3
4. Jawaban Tidak Setuju diberi nilai 2
5. Jawaban sangat Tidak Setuju diberi nilai 1

Setelah dilakukan pemberian skor menggunakan skala likert selanjutnya dapat ditentukan besarnya kelas (panjang interval) dengan rumus (Supranto, 2000:64) :

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

Keterangan :

C = perkiraan besarnya

K = banyaknya kelas

X_n = nilai observasi terbesar

X₁ = nilai observasi terkecil

$$C = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus diatas, maka dapat dibuat tabel interval kelas skala Likert. Tabel interval kelas skala Likert dapat disajikan sebagai berikut :

Tabel 8 Interval Kelas Skala Likert

No	Jawaban	Skor	Interval Kelas
1	Sangat Setuju/Baik	5	> 4,2 – 5
2	Setuju/Baik	4	> 3,4 – 4,2
3	Netral/Cukup	3	> 2,6 – 3,4
4	Tidak Setuju/Baik	2	> 1,8 – 2,6
5	Sangat Tidak setuju/Baik	1	> 1 – 1,8

Sumber: Data Diolah,2014

Berdasarkan jawaban-jawaban di atas, dapat dikembangkan sesuai kebutuhan berdasarkan substansi pertanyaan yang diajukan kepada responden dengan tujuan tidak terjadi bias didalam memahami pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada responden.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2008: 63). Populasi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Singosari. Jumlah WP OP yang terdaftar pada KPP Pratama Singosari pada tahun 2014 sebanyak 71.250, tidak semua WP OP yang terdaftar akan menjadi objek dalam penelitian ini karena jumlahnya sangat besar dan guna efisiensi waktu dan biaya dilakukan pengambilan sampel.

2. Sampel

Sampel adalah suatu bagian dari populasi yang akan diteliti dan yang dianggap dapat menggambarkan populasinya. Penelitian pada sampel hanya merupakan pendekatan pada populasinya. Dalam penggunaan sampel selalu terdapat resiko kesalahan dalam menarik kesimpulan untuk keseluruhan populasi. Maka peneliti harus memperkecil resiko kesalahan tersebut. hal ini yang akan berkaitan dengan cara mengambil sampel atau teknik sampling yang digunakan (Soehartono, 2008:57). Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampling insidental dimana penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas yaitu siapa saja dalam hal ini wajib pajak secara tidak sengaja atau kebetulan bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2011:67)

Sedangkan dalam menentukan pengukuran sampel dari populasi yang akan digunakan, sesuai dengan Slovin dalam Umar (2008:108) merumuskan bahwa sampel diperoleh dengan cara:

$$n = N / 1 + N (E)^2$$

keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

E = Toleransi Kesalahan (10%)

Berdasarkan data dari KPP Pratama Singosari hingga pada tahun 2014 jumlah WP OP yang terdaftar hingga pada tahun 2014 sejumlah 71.250. maka jumlah sampel untuk penelitian adalah :

$$N = \frac{71.250}{1 + 71.250 (0,1)^2}$$

$$N = 99,85$$

$$= 100$$

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Jenis Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian. Data primer ini merupakan data mentah yang belum diolah . pada penelitian ini data primer diperoleh dari kuisisioner mengenai faktor yang mempengaruhi motivasi wajib Pajak Orang Pribadi.

b. Jenis Data Sekunder

Data sekunder biasanya merupakan data yang berasal dari data primer yang sudah diolah dan tersedia sehingga peneliti tinggal mencari serta mengumpulkannya. Pada penelitian ini data sekunder didapatkan dari KPP Pratama Singosari.

2. Metode Pengumpulan Data

a. Kuisisioner

Pengumpulan data dengan kuisisioner dilakukan dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Diharapkan dari jawaban tersebut, dapat memberikan informasi yang diperlukan.

b. Dokumentasi

Metode pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Dokumentasi tersebut dilakukan dengan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa

catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasati, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya (Arikunto, 2011:231).

3. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2008: 97) instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.

Instrumen pada penelitian ini adalah :

a. Kuisisioner

Adalah pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang diajukan tertulis kepada pihak yang bersangkutan agar pengisian kuisisioner yang dilakukan bisa terarah sehingga mendapatkan data yang dibutuhkan.

Sebelum digunakan sebagai instrumen pada penelitian ini terlebih dahulu dilakukan pengujian melalui uji validitas dan reabilitas.

1) Uji Validitas

Menurut Sekaran (2006: 248), validitas adalah “bukti bahwa instrumen, teknik atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan.” Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Pengujian validitas sangat diperlukan dalam suatu penelitian, khususnya yang menggunakan kuisisioner dalam memperoleh data. Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui keabsahan menyakngkut

pemahaman mengenai keabsahan antara konsep dan kenyataan empiris. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur atau dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Pengujian validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing faktor atau variabel dengan total faktor atau variabel tersebut dengan menggunakan korelasi (r) product moment.

Kriteria pengujian untuk menerima atau menolak hipotesis adanya pernyataan yang valid atau tidak dapat dilakukan dengan:

$H_0 : r = 0$, tidak terdapat data yang valid pada tingkat kepercayaan () 5%.

$H_1 : r \neq 0$, terdapat data yang valid pada tingkat kepercayaan () 5%.

Hipotesa nol (H_0) diterima apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, demikian sebaliknya hipotesa alternatif (H_1) diterima apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Pengujian validitas yang dilakukan dengan melalui program SPSS ver. 21 dengan menggunakan korelasi product moment menghasilkan nilai masing-masing item pernyataan dengan skor item pertanyaan secara keseluruhan dan untuk lebih jelasnya disajikan dalam tabel 9 sebagai berikut :

Tabel 9 Uji Validitas Variabel

Item	Koefisien Korelasi	Sig.	r Tabel	Keterangan
X1.1	0.675	0.000	0.3	Valid
X1.2	0.744	0.000	0.3	Valid
X1.3	0.745	0.000	0.3	Valid
X1.4	0.802	0.000	0.3	Valid
X1.5	0.727	0.000	0.3	Valid
X1.6	0.803	0.000	0.3	Valid
X1.7	0.791	0.000	0.3	Valid
X1.8	0.843	0.000	0.3	Valid
X1.9	0.839	0.000	0.3	Valid
X2.1	0.778	0.000	0.3	Valid
X2.2	0.788	0.000	0.3	Valid
X2.3	0.793	0.000	0.3	Valid
X2.4	0.672	0.000	0.3	Valid
X2.5	0.775	0.000	0.3	Valid
X2.6	0.778	0.000	0.3	Valid
X2.7	0.794	0.000	0.3	Valid
X2.8	0.774	0.000	0.3	Valid
X2.9	0.712	0.000	0.3	Valid
X3.1	0.712	0.000	0.3	Valid
X3.2	0.796	0.000	0.3	Valid
X3.3	0.695	0.000	0.3	Valid
X3.4	0.656	0.000	0.3	Valid
X3.5	0.620	0.000	0.3	Valid
X3.6	0.669	0.000	0.3	Valid
Y.1	0.586	0.000	0.3	Valid
Y.2	0.597	0.000	0.3	Valid
Y.3	0.624	0.000	0.3	Valid
Y.4	0.755	0.000	0.3	Valid
Y.5	0.785	0.000	0.3	Valid
Y.6	0.654	0.000	0.3	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2014

Dari Tabel 9 di atas dapat dilihat bahwa nilai sig. r indikator pertanyaan lebih kecil dari 0.05 ($\alpha = 0.05$) yang berarti tiap-tiap indikator variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

2) Uji Reabilitas

Keandalan (*reability*) merupakan suatu pengukuran yang menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut dilakukan tanpa bias (bebas kesalahan-*error free*). Suatu alat pengukur dikatakan *reliable* bila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Untuk mengukur realibilitas digunakan Cronbach Alpha. Skala pengukuran dikatakan mempunyai realibilitas jika angka Cronbach Alpha positif dan $> 0,6$.

Uji reliabilitas menunjukkan tingkat kemantapan, keajegan dan ketepatan suatu alat ukur atau uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran relatif konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang. Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana jawaban seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Arikunto (2010:221) menjelaskan tentang reliabilitas sebagai berikut :

“Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik “

Teknik pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan nilai koefisien reliabilitas alpha. Kriteria pengambilan keputusannya adalah apabila nilai dari koefisien reliabilitas alpha lebih besar dari 0,6 maka variabel tersebut sudah reliabel (handal).

Tabel 10 Uji Reliabilitas Variabel

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
1	X1	0.916	Reliabel
2	X2	0.906	Reliabel
3	X3	0.783	Reliabel
4	Y	0.750	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2014

Dari Tabel 10 diketahui bahwa nilai dari alpha cronbach untuk semua variabel lebih kecil dari 0,6. Dari ketentuan yang telah disebutkan sebelumnya maka semua variabel yang digunakan untuk penelitian reliabel.

F. Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2008:147), statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis ini bertujuan untuk mendeskripsikan data yang diperoleh seperti lokasi penelitian, data responden yang diteliti, distribusi frekuensi masing-masing variabel serta hasil penelitian yang ditabulasikan ke dalam tabel frekuensi dan kemudian membahas data yang diolah tersebut secara deskriptif. Tolak ukur dari pendeskripsian ini adalah dengan pemberian angka, baik dalam jumlah maupun presentase.

2. Analisis Statistik Inferensial

Analisis inferensial merupakan pengembangan dari analisis deskriptif, yang digunakan untuk menguji hipotesis formula statistiknya. Analisis

inferensial merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi dan digunakan dalam mempelajari tata cara penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2008: 148). Analisis inferensial dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 21.00 untuk pengujiannya.

a. Uji Asumsi Klasik

Suatu persamaan regresi harus bersifat BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*), artinya pengambilan keputusan melalui uji F dan uji t tidak boleh bias. Pengujian ini untuk mengetahui bahwa faktor pengganggu berada pada batas normal. Untuk menghasilkan keputusan yang BLUE, maka dilakukan uji asumsi klasik dengan menggunakan bantuan program SPSS *for windows*. Pengujian ini terdiri dari :

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk menerangkan atau menjelaskan variabel tidak bebas (Y), hanya oleh variabel bebas (X), bukan oleh variabel gangguan ($\text{error}=e$) “Dasar Pengambilan Keputusan : jika data menyebar disekitar garis diagonal atau grafik histogram, menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi normalitas” (Ghozali,2006). Uji normalitas ini dilakukan dengan pengujian *Kolmogorov-Smirnov* untuk setiap variabel. Suatu data dikatakan berdistribusi normal jika signifikansi Z uji *Kolmogorov-Smirnov* memiliki nilai diatas derajat kepercayaan yang digunakan yaitu 5% (0,05).

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk melihat apakah ada variabel yang saling berkorelasi pada variabel bebas (*independent variable*). Jika terjadi korelasi maka terdapat masalah multikolinearitas sehingga model regresi tidak dapat digunakan. Menurut Ghozhali (2006) pengujian ini dapat dilakukan melalui :

a) Nilai *Tolerance*

Nilai *Tolerance* yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah *tolerance* $> 0,10$.

b) Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF)

Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) > 10 maka terdapat persoalan multikolinearitas diantara variabel bebas. Tetapi apabila nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 maka tidak terdapat persoalan multikolinearitas diantara variabel bebas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain Ghozali (2006). Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data crosssection mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili beragam ukuran (kecil, sedang, besar).

Menurut Gozhali dalam Danang (2013) uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan grafik *Scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residual SRESID. Apabila grafik *Scatterplot*, titik-titik menyebar di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Regresi linier berganda adalah regresi yang digunakan sebagai alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih (X_1), (X_2), (X_3), ..., (X_n) dengan satu variabel terikat (Riduwan, 2007 : 108). Pada penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas sehingga persamaan regresi linear berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y' = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y' = Variabel Terikat

b_0 = Konstanta (nilai Y' jika $X = 0$)

b_1 = Koefisien regresi yang mengukur besarnya kenaikan (penurunan) Y' dalam

satuan, kalau X_1 naik (turun) satu satuan
sedangkan X_2 dan X_3 konstan.

b_2 = besarnya kenaikan (penurunan) Y' dalam
satuan, kalau X_2 naik (turun) satu satuan
sedangkan X_1 dan X_3 konstan

b_3 = besarnya kenaikan (penurunan) Y' dalam
satuan, kalau X_3 naik (turun) satu satuan
sedangkan X_1 dan X_2 konstan

X_1, X_2, X_3 = Variabel bebas

E = Kesalahan pengganggu (*disturbance*
terma), yaitu nilai-nilai dari variabel lain
yang tidak dimasukkan dalam persamaan.
Nilai ini biasanya tidak dihiraukan dalam
perhitungan (Hasan,2002).

Pada penelitian ini terdapat:

Y = motivasi WP OP dalam membayar pajak

X_1 = pengetahuan wajib pajak

X_2 = kualitas pelayanan perpajakan

X_3 = sanksi perpajakan

Berdasarkan perhitungan dengan regresi linier berganda maka akan
didapatkan hubungan antara variabel pengetahuan wajib pajak, kualitas
pelayanan, dan sanksi pajak terhadap variabel motivasi WP OP dalam
membayar pajak.

c. Pengujian Hipotesis

Pada suatu penelitian kuantitatif, hal penting yang harus dilakukan setelah data terkumpul dan diolah adalah melakukan pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis merupakan uji yang digunakan untuk menjawab hipotesis yang telah dibuat oleh peneliti. Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis yaitu daerah dimana H_0 ditolak. Tidak signifikan apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana H_0 diterima. Pada analisis regresi terdapat tiga jenis ketetapan yaitu:

1) Uji Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan menguji makna koefisien regresi parsial masing-masing variabel bebas. Menurut Kuncoro (2009), langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut :

a) Membuat formula uji hipotesis

$H_0 = 0$, artinya variabel X_1, X_2, X_3 , secara parsial tidak memiliki pengaruh positif terhadap Y.

$H_a \neq 0$ variabel X_1, X_2, X_3 , secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap Y.

Menentukan nilai kritis (t_{tabel}) dengan menggunakan derajat kepercayaan 95% atau *level of significance* (α) = 5% dan *degree of freedom* (df) uji t = $t(n-2; \alpha/2)$, oleh karena pengujian dilakukan dengan dua sisi maka yang digunakan adalah $\alpha/2$.

b) Menghitung nilai t_{hitung}

$$t_{hitung} = \frac{B}{SE}$$

keterangan:

t = nilai t yang dihitung

B = koefisien regresi

SE = standart error regresi

c) Membuat kriteria pengujian hipotesis

H_0 diterima jika $t_{hitung} - t_{tabel}$ atau $t_{hitung} + t_{tabel}$

H_0 ditolak jika $t_{hitung} - t_{tabel}$ atau $t_{hitung} + t_{tabel}$

d) Membuat kriteria signifikan/probabilitas

H_0 diterima jika $Sig\ t > Sig$

H_0 ditolak jika $Sig\ t < Sig$

e) Membuat kesimpulan dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} atau probabilitas hitung dengan *level of significance* ()

2) Uji Regresi Secara Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel terikat (Kuncoro, 2009). Langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut:

a) Membuat formulasi uji hipotesis

$H_0 = b_1 = b_2 = b_3 = 0$, berarti bahwa pengetahuan wajib pajak, kualitas

Pelayanan Pajak, dan sanksi perpajakan secara simultan tidak berpengaruh

signifikan terhadap motivasi WP OP dalam membayar pajak.

H_1 b_1 b_2 b_3 0 , berarti bahwa pengetahuan wajib pajak, kualitas Pelayanan Pajak, dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap motivasi WP OP dalam membayar pajak.

- b) Menentukan nilai kritis (F_{tabel}) dengan menggunakan derajat kepercayaan 95% atau *level of significance* (α) = 5% dan *degree of freedom* (df) uji F, yaitu k_1 (*numerator*) dan k_2 (*denominator*)
- c) Menghitung nilai F_{hitung}

$$F_{\text{hitung}} = \frac{R^2 \cdot n - m - 1}{m \cdot 1 - R^2}$$

Keterangan:

- F = F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F_{tabel}
 R^2 = koefisien determinasi
 m = Banyak variabel bebas
 n = Banyak sampel

- d) Membuat kriteria pengujian hipotesis

H_0 diterima jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$

H_0 ditolak jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$

- e) Membuat kriteria signifikan/probabilitas

H_0 diterima jika tingkat signifikan $> 5\%$

H_0 ditolak jika tingkat signifikan $< 5\%$

- f) Membuat kesimpulan dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} atau probabilitas hitung dengan *level of significance* (α)

3) Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas dalam model regresi terhadap variabel terikatnya. Besarnya nilai koefisien determinasi merupakan presentase, yang menunjukkan presentase variasi nilai variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh model regresi. Koefisien determinan R^2 dirumuskan:

$$R^2 = \frac{ESS}{TSS}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

ESS = *Explained Sum of Squares*

TSS = *Total Sum of Squares*

Nilai R^2 mempunyai interval antara 0 sampai dengan 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$).

Semakin besar nilai R^2 atau mendekati 1, maka semakin besar pengaruh semua variabel independen terhadap semua variabel dependen.

Sebaliknya, jika nilai R^2 semakin kecil atau mendekati 0, maka semakin kecil pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari sebagai instansi vertikal di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III yang mengadministrasikan Wajib Pajak Perorangan (WP OP) maupun Wajib Pajak Badan (WP Badan) di luar WP Badan yang diadministrasikan di KPP Madya Malang. KPP Pratama Singosari terbentuk pada tanggal 4 Desember 2007. Pada awalnya menempati bangunan yang beralamat di Jalan Raden Intan No. 10 Kelurahan Arjosari Kecamatan Blimbing Malang. Namun karena pertimbangan letak kantor yang tidak sesuai dengan wilayah kerja dan gedung yang sempit, maka pada bulan Agustus 2009 pindah ke Bangunan yang baru di Jalan Randuagung No. 12 Kelurahan Randuagung Kecamatan Singosari Kabupaten Malang.

2. Lokasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari dan Wilayah Kerja

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Singosari terletak di jalan Randuagung No. 12 Kelurahan Randuagung Kecamatan Singosari Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur. Secara umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari memiliki batasan-batasan yang meliputi :

Sebelah Timur : Jalan raya Poros Surabaya

Sebelah Barat : Desa Randuagung
Sebelah Utara : STTP (Sekolah Tinggi Penyuluhan Pertanian)
Sebelah Selatan : SPBU Randuagung
Telepon : 481595, 481596
Fax : 491082

Wilayah kerja KPP Pratama Singosari meliputi:

1. Kecamatan Lawang
2. Kecamatan Singosari
3. Kecamatan Karangploso
4. Kecamatan Dau
5. Kecamatan Pujon
6. Kecamatan Ngantang
7. Kecamatan Kasembon
8. Kecamatan Pakis
9. Kecamatan Jabung
10. Kecamatan Tumpang
11. Kecamatan Tajinan
12. Kecamatan Poncokusumo



Berikut adalah gambaran peta lokasi wilayah kerja KPP Pratama Singosari



Gambar 3 Lokasi Wilayah Kerja KPP Pratama Singosari
 Sumber : KPP Pratama Singosari diolah, 2014

3. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari

a) Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari

Menjadi institusi pemerintah penghimpun pajak negara yang terbaik di wilayah Asia Tenggara.

b) Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari

Menyelenggarakan fungsi administrasi perpajakan dengan menerapkan Undang-Undang Perpajakan secara adil dalam rangka membiayai penyelenggaraan negara demi kemakmuran rakyat.

4. Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 167/PMK.01/2012 tanggal 06 November 2012 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari sebagai instansi vertikal di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III yang mengadministrasikan Wajib Pajak Perorangan (WP OP) maupun Wajib Pajak Badan (WP Badan) di luar WP Badan yang diadministrasikan di KPP Madya Malang.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari mempunyai tugas pokok melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea

Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Pasal 60 Peraturan Menteri Keuangan tersebut di atas, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a) pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
- b) penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan;
- c) pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- d) penyuluhan perpajakan;
- e) pelaksanaan registrasi Wajib Pajak;
- f) pelaksanaan ekstensifikasi;
- g) penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- h) pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- i) pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak;
- j) pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- k) pelaksanaan intensifikasi;
- l) pembetulan ketetapan pajak;
- m) pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan;
- n) pelaksanaan administrasi kantor.

Pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut dalam rangka mewujudkan tujuan dan program utama, yaitu menghimpun penerimaan negara dari sektor pajak. Dalam pelaksanaannya, program tersebut dijabarkan dalam rencana strategis lima tahunan, dan diperinci lagi dalam rencana kinerja tahunan. Hal ini akan memudahkan pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi.

5. Struktur Organisasi

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari dipimpin oleh Kepala Kantor yang membawahi satu Kepala Subbagian Umum dan 8 (delapan) Kepala Seksi sebagai berikut :

a) Sub Bagian Umum

Mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga.

b) Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *e-Filing*, pelaksanaan *i-SISMIOP* dan *SIG*, serta penyiapan laporan kinerja.

c) Seksi Pelayanan

Mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.

d) Seksi Penagihan

Mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

e) Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal

Mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya, pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis.

f) Seksi Ekstensifikasi

Mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi.

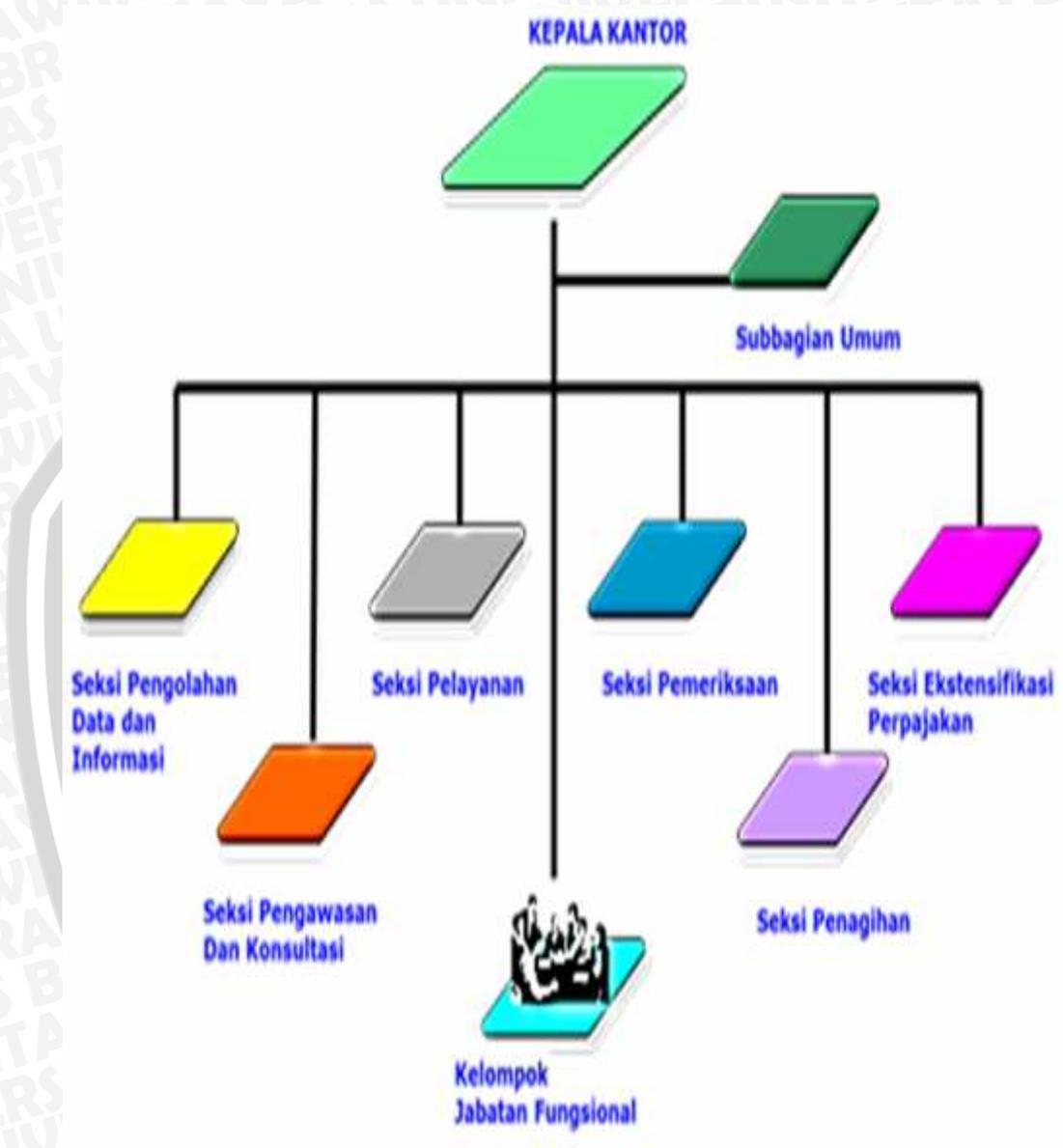
- g) Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II dan Seksi Pengawasan dan Konsultasi III.

Masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, usulan pembetulan ketetapan pajak, usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, serta melakukan evaluasi hasil banding.

- h) Kelompok Jabatan Fungsional Pemeriksa dan Penilai PBB

Fungsional Pemeriksa Pajak mempunyai tugas untuk melakukan kegiatan pemeriksaan pajak. Kelompok Jabatan Fungsional Penilai PBB mempunyai tugas untuk melakukan pendataan dan penilaian obyek pajak Bumi dan Bangunan, serta pengurangan/keberatan Pajak Bumi dan Bangunan terutang.

Bagan struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari



Gambar 4 Struktur Organisasi

NB : Seksi Pemeriksaan sekarang berganti nama menjadi Seksi Pemeriksaan dan Kepatuhan Internal

B. Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Dari hasil penyebaran kuisioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Singosari yang berjumlah 100 responden, maka dapat diperoleh gambaran karakteristik responden berdasarkan usia responden, jenis kelamin responden, pendidikan terakhir responden dan pekerjaan responden. Gambaran karakteristik responden secara rinci adalah sebagai berikut :

a) Usia Dan Jenis Kelamin Responden

Data karakteristik responden berdasarkan usia dan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 11 berikut :

Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Usia				Jumlah (Orang)
	20-25	25-35	35-55	>55	
Laki-laki	10 (10%)	30 (30%)	27 (27%)	1 (1%)	68 (68%)
Perempuan	14 (14%)	8 (8%)	10 (10%)	0 (0%)	32 (32%)
Jumlah	24 (24%)	38 (38%)	37 (37%)	1 (1%)	100 (100%)

Berdasarkan tabel 11 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang berusia lebih dari 20 tahun sampai 25 tahun sebanyak 24 orang atau 24%, berusia lebih dari 25 tahun sampai 35 tahun sebanyak 38 orang atau 38%, berusia lebih dari 35 tahun sampai 55 tahun sebanyak 37 orang atau 37%, berusia lebih dari 55 tahun sebanyak 1 orang atau 1%. Berdasarkan data

tersebut, maka usia responden yang paling banyak adalah lebih dari 25 tahun sampai 35 tahun. Dalam hal ini, dapat di asumsikan bahwa pada rentang usia tersebut merupakan usia produktif bekerja. Sedangkan untuk responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 68 responden atau 68%, sedangkan perempuan sebanyak 32 responden atau 32%. Berdasarkan data tersebut, maka responden yang paling banyak adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 68 orang atau 68%.

b) Pekerjaan Dan Tingkat Pendidikan Responden

Data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 12 berikut :

Tabel 12 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Tingkat Pendidikan

Pekerjaan / Pendidikan Terakhir	Tidak tamat SD/tidak sekolah	SD	SMP	SMA	D3	S1/S2	Jumlah (Orang)
Pegawai Negeri	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (2%)	5 (5%)	7 (7%)
Pegawai Swasta	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	28 (28%)	8 (8%)	28 (28%)	64 (64%)
Wiraswasta	0 (0%)	0 (0%)	1 (1%)	14 (14%)	0 (0%)	4 (4%)	19 (19%)
Lain-Lain	0 (0%)	0 (0%)	1 (1%)	0 (0%)	0 (0%)	9 (9%)	10 (10%)
Jumlah	0 (0%)	0 (0%)	2 (2%)	42 (42%)	10 (10%)	46 (46%)	100 (100%)

Berdasarkan data dari tabel 12 di atas dapat diketahui bahwa responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri sebanyak 7 orang atau 7%, pegawai swasta sebanyak 64 orang atau 64%, yang berprofesi sebagai wiraswasta sebanyak 19 orang atau 19% dan sebanyak 10 orang atau 10%

yang mempunyai pekerjaan lainnya atau selain yang disebutkan diatas. Berdasarkan data diatas maka mayoritas responden bekerja sebagai pegawai swasta. Untuk responden yang berpendidikan terakhir SMP hanya 2 orang atau 2%, berpendidikan SMA 42 orang atau 42%, berpendidikan D3 sebanyak 10 orang atau 10% dan untuk tingkat pendidikan S1/S2 sebanyak 46 orang atau 46%. diketahui bahwa pendidikan terakhir wajib pajak yang menjadi responden paling banyak adalah S1/S2, dimana menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki pendidikan paling tinggi, dengan demikian diharapkan dapat menumbuhkan motivasi untuk membayar pajak.

2. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

a. Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan wajib pajak (X1)

Dalam variabel Pengetahuan wajib pajak terdapat sembilan item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 13 berikut :

Tabel 13 Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan wajib pajak (X1)

Item	5		4		3		2		1		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X1.1	38	38	47	47	11	11	4	4	0	0	4.19
X1.2	32	32	52	52	12	12	4	4	0	0	4.12
X1.3	43	43	49	49	5	5	3	3	0	0	4.32
X1.4	17	17	44	44	27	27	11	11	1	1	3.65
X1.5	29	29	52	52	13	13	5	5	1	1	4.03
X1.6	20	20	55	55	11	11	13	13	1	1	3.80
X1.7	16	16	29	29	37	37	16	16	2	2	3.41
X1.8	36	36	52	52	6	6	6	6	0	0	4.18
X1.9	27	27	47	47	16	16	10	10	0	0	3.91
Grand Mean											3.96

Sumber : data primer diolah, 2014

Keterangan :

X1.1 : Sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran rutin

- X1.2 : Alat untuk melaksanakan kebijakn pemerintah dalam bidang sosial ekonomi
- X1.3 : Pajak penunjang pembangunan nasional
- X1.4 : Wajib pajak tahu cara mengisi SPT
- X1.5 : Wajib pajak mengetahui sanksi jika tidak membayar pajak
- X1.6 : Wajib pajak tahu cara mendapatkan NPWP
- X1.7 : Wajib pajak tahu cara menghitung pajaknya sendiri
- X1.8 : Wajib pajak tahu dimana harus menyettor/membayar pajak terutangnya
- X1.9 : Wajib pajak tahu dimana harus melaporkan pajak terutang

Pada Tabel 13 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, terdapat 38 responden atau 38% yang menyatakan sangat setuju tentang Sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran rutin, yang menyatakan setuju sebanyak 47 responden atau 47%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata jawaban responden pada item kesatu adalah 4,19 yang artinya responden setuju tentang pajak adalah sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran rutin, ini berarti responden mengerti fungsi dari membayar pajak.

Untuk item kedua atau X1.2 yaitu Alat untuk melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 responden atau 32%, yang menyatakan setuju sebanyak 52 responden atau 52%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 12 responden atau 12%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata jawaban responden untuk item X1.2 sebesar 4,12 ini artinya responden setuju tentang fungsi dari

perpajakan salah satunya adalah alat untuk melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi ini berarti bahwa responden memiliki pengetahuan pajak yang cukup baik tentang fungsi pajak.

Item ketiga (X3.3) yaitu Pajak penunjang pembangunan nasional dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 43 responden atau 43%, yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden atau 49%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 5 responden atau 5%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata jawaban untuk item ketiga sebesar 4,32 hal ini berarti bahwa responden setuju fungsi pajak sebagai penunjang pembangunan nasional berdasarkan rata-rata tersebut dapat dilihat bahwa para responden memiliki pengetahuan tentang fungsi perpajakan.

Item keempat yaitu Wajib Pajak tahu cara mengisi SPT dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 17%, yang menyatakan setuju sebanyak 44 responden atau 44%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 27 responden atau 27%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 responden atau 11%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%. Untuk rata-rata jawaban item keempat sebesar 3,65 yang artinya responden setuju dan mengerti cara untuk mengisi sendiri SPT.

X1.5 atau item kelima yaitu Wajib pajak mengetahui sanksi jika tidak membayar pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 responden atau 29%, yang menyatakan setuju sebanyak 52 responden atau 52%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 13 responden atau 13%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 5%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%. Rata-rata jawaban item X1.5 sebesar 4,03 ini berarti responden setuju kalau mereka tahu akan dikenakan sanksi jika tidak membayar pajak.

X1.6 yaitu Wajib pajak tahu cara mendapatkan NPWP dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 responden atau 20%, yang menyatakan setuju sebanyak 55 responden atau 55%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 13 responden atau 13%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%. Rata-rata jawaban sebesar 3,80 yang berarti responden setuju bahwa mereka tahu cara untuk mendapatkan NPWP.

item ketujuh (X1.7) yaitu Wajib pajak tahu cara menghitung pajaknya sendiri dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden atau 16%, yang menyatakan setuju sebanyak 29 responden atau 29%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 37 responden atau 37%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 16 responden atau 16%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2

responden atau 2%. Rata-rata jawaban pada item ketujuh ini sebesar 3,41 hal ini berarti bahwa responden ragu-ragu terhadap pengetahuan mereka untuk menghitung pajaknya sendiri.

Untuk item kedelapan yaitu Wajib pajak tahu dimana harus menyetor/membayar pajak terutangnya dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 36 responden atau 36%, yang menyatakan setuju sebanyak 52 responden atau 52%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 6 responden atau 6%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 responden atau 6%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata jawaban dari item kedelapan ini sebesar 4,18 ini berarti responden setuju bahwa mereka tahu dimana harus membayar pajak terutangnya.

X1.9 atau item kesembilan yaitu Wajib pajak tahu dimana harus melaporkan pajak terutang dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 27 responden atau 27%, yang menyatakan setuju sebanyak 47 responden atau 47%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 16 responden atau 16%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10 responden atau 10%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata jawaban pada item X1.9 sebesar 3,91 ini artinya responden setuju bahwa responden tahu dimana tempat untuk melaporkan pajak terutangnya.

Total grand mean untuk variabel pengetahuan perpajakan sebesar 3,96 yang berarti bahwa responden memiliki pengetahuan pajak yang baik dan setuju jika memiliki pengetahuan pajak yang baik dapat memberikan motivasi untuk membayar pajak. Oleh karena itu diharapkan pihak aparat pajak dapat memberikan penyuluhan tentang pajak agar dapat menambah pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan.

b. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas pelayanan perpajakan (X2)

Dalam variabel Kualitas pelayanan perpajakan terdapat sembilan item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 14 :

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas pelayanan perpajakan (X2)

Item	5		4		3		2		1		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X2.1	30	30	63	63	4	4	3	3	0	0	4.20
X2.2	28	28	62	62	8	8	2	2	0	0	4.16
X2.3	29	29	60	60	7	7	4	4	0	0	4.14
X2.4	40	40	52	52	5	5	3	3	0	0	4.29
X2.5	30	30	58	58	10	10	1	1	1	1	4.15
X2.6	31	31	67	67	2	2	0	0	0	0	4.29
X2.7	26	26	59	59	12	12	3	3	0	0	4.08
X2.8	21	21	54	54	19	19	5	5	1	1	3.89
X2.9	22	22	52	52	23	23	2	2	1	1	3.92
Grand Mean											4.12

Sumber : data primer diolah, 2014

Keterangan :

X2.1 : Keramahan dan sopan santun pegawai pajak dalam melayani wajib pajak

X2.2 : Petugas pajak mau memberikan saran dan pendapat sesuai dengan kondisi wajib pajak

X2.3 : Petugas pajak memberikan informasi dalam bahasa yang mudah dimengerti

X2.4 : Kenyamanan ruangan (udara sejuk, tempat duduk)

X2.5 : Ketersediaan fasilitas penunjang (komputer, formulir dan lain-lain)

X2.6 : Kesopanan pegawai dalam berpenampilan

X2.7 : Wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

- X2.8 : kecepatan proses pelayanan sudah sesuai dengan harapan wajib pajak
X2.9 : Wajib pajak banyak mendapatkan informasi tentang perpajakan

Pada Tabel 14 dapat diketahui bahwa dari item kesatu dari 100 responden, terdapat 30 responden atau 30% yang menyatakan sangat setuju tentang Keramahan dan sopan santun pegawai pajak dalam melayani wajib pajak, yang menyatakan setuju sebanyak 63 responden atau 63%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 4 responden atau 4%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0 %. Rata-rata jawaban untuk item X2.1 sebesar 4,20 ini artinya responden setuju bahwa pegawai pajak ramah dan sopan ketika melayani wajib pajak.

Item kedua yaitu Petugas pajak mau memberikan saran dan pendapat sesuai dengan kondisi wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28 responden atau 28%, yang menyatakan setuju sebanyak 62 responden atau 62%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 8 responden atau 8%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata untuk jawaban item kedua sebesar 4,16 ini berarti responden setuju bahwa petugas pajak sudah memberikan saran dan pendapat sesuai dengan kondisi wajib pajak.

Untuk item ketiga (X2.3) yaitu Petugas pajak memberikan informasi dalam bahasa yang dimengerti dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 responden atau 29%, yang

menyatakan setuju sebanyak 60 responden atau 60%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 7 responden atau 7%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata jawaban pada item ketiga sebesar 4,14 ini artinya responden setuju bahwa petugas pajak sudah memberikan informasi dalam bahasa yang mudah dimengerti.

X2.4 atau item keempat yaitu Kenyamanan ruangan(udara sejuk, tempat duduk) dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 responden atau 40%, yang menyatakan setuju sebanyak 52 responden atau 52%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 5 responden atau 5%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata untuk jawaban X2.4 sebesar 4,29 ini berarti responden setuju bahwa kondisi kantor di KPP Pratama singosari sangat nyaman untuk wajib pajak.

Item kelima (X2.5) yaitu Ketersediaan fasilitas penunjang (komputer, formulir dan lain-lain) dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 responden atau 30%, yang menyatakan setuju sebanyak 58 responden atau 58%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 10 responden atau 10%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%. Rata-rata jawaban pada item X2.5

sebesar 4,15 ini berarti responden setuju bahwa fasilitas yang ada dikantor KPP Pratama Singosari sudah lengkap dan masih dalam keadaan baik.

X2.6 yaitu Kesopanan penampilan pegawai dalam berpakaian dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 responden atau 31%, yang menyatakan setuju sebanyak 67 responden atau 67%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 2 responden atau 2%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata jawaban untuk item keenam sebesar 4,29 ini berarti responden setuju bahwa petugas pajak sudah sopan dalam berpakaian ketika melaksanakan tugas.

Item ketujuh yaitu wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden atau 26%, yang menyatakan setuju sebanyak 59 responden atau 59%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 12 responden atau 12%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata jawaban responden untuk item ketujuh sebesar 4,08 ini berarti responden setuju bahwa mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kantor pajak.

Item kedelapan (X2.8) yaitu Kecepatan proses pelayanan sudah sesuai dengan harapan wajib pajak dapat diketahui bahwa responden yang

menyatakan sangat setuju sebanyak 21 responden atau 21%, yang menyatakan setuju sebanyak 54 responden atau 54%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 19 responden atau 19%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 5%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%. Rata-rata jawaban untuk item X2.8 sebesar 3,89 ini berarti responden setuju bahwa kecepatan proses pelayanan sudah sesuai dengan harapan responden.

Untuk item kesembilan (X2.9) yaitu wajib pajak banyak mendapatkan informasi tentang perpajakan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 responden atau 22%, yang menyatakan setuju sebanyak 52 responden atau 52%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 23 responden atau 23%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%. Rata-rata jawaban item X2.9 sebesar 3,92 ini berarti responden setuju bahwa responden banyak mendapatkan informasi tentang perpajakan dan sudah sesuai dengan kebutuhan responden.

Total grand mean dari kualitas pelayan pajak adalah 4,12 ini berarti bahwa responden setuju bahwa kualitas pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari sudah baik dan dapat memberikan motivasi pada wajib pajak untuk membayar pajak.

c. Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi perpajakan (X3)

Dalam variabel Sanksi perpajakan terdapat enam item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 15 :

Tabel 15. Distribusi Frekuensi Variabel Sanksi perpajakan (X3)

Item	5		4		3		2		1		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X3.1	14	14	43	43	26	26	14	14	3	3	3.51
X3.2	14	14	40	40	23	23	18	18	5	5	3.40
X3.3	15	15	50	50	27	27	6	6	2	2	3.70
X3.4	29	29	47	47	17	17	6	6	1	1	3.97
X3.5	21	21	52	52	21	21	5	5	1	1	3.87
X3.6	16	16	47	47	30	30	6	6	1	1	3.71
Grand Mean											3.69

Sumber : data primer diolah, 2014

Keterangan :

X3.1 : Bunga sebesar 2% perbulan jika terlambat membayar pajak

X3.2 : Bunga sebesar 2% perbulan adalah wajar

X3.3 : Sanksi keterlambatan pelaporan SPT masa orang pribadi sudah sesuai

X3.4 : Sengaja melakukan penghindaran pajak

X3.5 : Sanksi pidana dianggap sebagai sesuatu yang menakutkan

X3.6 : Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar cukup berat

Pada Tabel 15 dapat diketahui untuk item kesatu dari 100 responden, terdapat 14 responden atau 14% yang menyatakan sangat setuju tentang Bunga sebesar 2% perbulan jika terlambat membayar pajak, yang menyatakan setuju sebanyak 43 responden atau 43%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 26 responden atau 26%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 14 responden atau 14%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3%. Rata-rata jawban pada item kesatu sebesar 3,51 ini berarti responden setuju terhadap pemberian sanksi bunga sebesar 2% perbulan jika terlambat membayar pajak.

X3.2 yaitu Bunga sebesar 2% perbulan adalah wajar dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden atau 14%, yang menyatakan setuju sebanyak 40 responden atau 40%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 23 responden atau 23%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 18 responden atau 18%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 5 responden atau 5%. Rata-rata jawaban untuk item kedua sebesar 3,40 ini berarti bahwa responden ragu ragu terhadap sanksi bunga 2% perbulan adalah wajar.

Item ketiga (X3.3) yaitu Sanksi keterlambatan pelaporan SPT masa orang pribadi sudah sesuai dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 responden atau 15%, yang menyatakan setuju sebanyak 50 responden atau 50%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 27 responden atau 27%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 responden atau 6%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%. Rata-rata jawaban item ketiga sebesar 3,70 ini berarti responden setuju dengan sanksi keterlambatan dalam pelaporan SPT sudah sesuai.

X3.4 atau item keempat yaitu Sengaja melakukan penghindaran pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 responden atau 29%, yang menyatakan setuju sebanyak 47 responden atau 47%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 17 responden atau 17%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 responden atau 6%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%.

Rata-rata jawaban X3.4 sebesar 3,97 ini berarti responden setuju jika sanksi pidana diberikan kepada wajib pajak yang sengaja melakukan penghindaran pajak.

X3.5 yaitu Sanksi pidana dianggap sebagai sesuatu yang menakutkan dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 21 responden atau 21%, yang menyatakan setuju sebanyak 52 responden atau 52%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 21 responden atau 21%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 responden atau 5%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%. Rata-rata jawaban item kelima sebesar 3,87 ini berarti responden setuju bahwa sanksi pidana sebagai sesuatu yang menakutkan.

Item keenam yaitu Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar cukup berat dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden atau 16%, yang menyatakan setuju sebanyak 47 responden atau 47%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 30 responden atau 30%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 responden atau 6%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1%. Rata-rata jawaban untuk item keenam sebesar 3,71 ini artinya responden setuju bahwa sanksi pidana yang dikenakan sudah cukup berat. Total grand mean untuk variabel sanksi perpajakan adalah 3,69 ini artinya responden setuju bahwa peraturan tentang sanksi perpajakan yang ada sudah baik.

d. Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Wajib Pajak (Y)

Dalam variabel motivasi wajib pajak terdapat enam item pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 16 :

Tabel 16 Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi wajib pajak (Y)

Item	5		4		3		2		1		Rata-rata
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Y.1	48	48	39	39	11	11	2	2	0	0	4.33
Y.2	25	25	63	63	10	10	2	2	0	0	4.11
Y.3	30	30	57	57	11	11	2	2	0	0	4.15
Y.4	22	22	57	57	11	11	8	8	2	2	3.89
Y.5	18	18	60	60	11	11	8	8	3	3	3.82
Y.6	12	12	56	56	17	17	9	9	6	6	3.59
Grand Mean											3.98

Sumber : data primer diolah, 2014

Keterangan :

- Y.1 : Pemberian penghargaan oleh kantor pajak kepada WP patuh dapat meningkatkan motivasi
 Y.2 : mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP
 Y.3 : membayar pajak tepat waktu
 Y.4 : Wajib pajak takut terkena sanksi jika tidak membayar pajak
 Y.5 : Wajib pajak tidak mau terkena sanksi pidana
 Y.6 : Wajib pajak tidak mau membayar bunga karena terlambat menyampaikan SPT

Pada Tabel 16 dapat diketahui bahwa pada item kesatu dari 100 responden, terdapat 48 responden atau 48% yang menyatakan sangat setuju tentang Pemberian penghargaan oleh kantor pajak kepada WP patuh dapat meningkatkan motivasi, yang menyatakan setuju sebanyak 39 responden atau 39%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata jawaban Y1 adalah 4,33 hal ini berarti bahwa responden setuju

terhadap pemberian penghargaan oleh kantor pajak kepada WP patuh dapat meningkatkan motivasi.

Y.2 yaitu Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden atau 25%, yang menyatakan setuju sebanyak 63 responden atau 63%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 10 responden atau 10%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata jawaban dari item kedua ini adalah 4,11 ini berarti responden setuju bahwa responden mendaftarkan diri pada kantor pajak untuk mendapatkan NPWP karena memiliki motivasi untuk membayar pajak.

Item ketiga atau Y.3 yaitu Membayar pajak tepat waktu dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 responden atau 30%, yang menyatakan setuju sebanyak 57 responden atau 57%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau 0%. Rata-rata jawaban untuk item ketiga sebesar 4,15 ini berarti responden setuju bahwa motivasi untuk membayar pajak akan membuat wajib pajak membayar pajaknya tepat waktu.

Item keempat yaitu Wajib pajak takut terkena sanksi jika tidak membayar pajak dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan

sangat setuju sebanyak 22 responden atau 22%, yang menyatakan setuju sebanyak 57 responden atau 57%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden atau 8%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%. Rata-rata untuk item keempat sebesar 3,89 ini berarti responden setuju bahwa mereka termotivasi untuk membayar pajak karena takut terkena sanksi.

Y.5 atau item kelima yaitu Wajib pajak tidak mau terkena sanksi pidana dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau 18%, yang menyatakan setuju sebanyak 60 responden atau 60%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 11 responden atau 11%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 responden atau 8%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2%. Rata-rata untuk jawaban pada item kelima atau Y5 sebesar 3,82 hal ini berarti bahwa responden setuju memiliki motivasi untuk membayar pajak karena tidak mau terkena sanksi pidana perpajakan.

Untuk item keenam yaitu Wajib pajak tidak mau membayar bunga karena terlambat menyampaikan SPT dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 responden atau 12%, yang menyatakan setuju sebanyak 56 responden atau 56%, yang menyatakan ragu – ragu sebanyak 17 responden atau 17%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9 responden atau 9%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 6 responden atau 6%. Rata-rata jawaban untuk item

keenam sebesar 3,59 ini berarti responden setuju memiliki motivasi untuk membayar pajak dikarenakan responden tidak mau membayar bunga karena terlambat menyampaikan SPT. Total grand mean untuk variabel motivasi pajak (Y) adalah 3,98 ini berarti bahwa responden sudah memiliki motivasi yang baik untuk membayar pajak.

3. Analisis Statistik Inferensial

a. Uji Asumsi Klasik

Asumsi-asumsi klasik ini harus dilakukan pengujiannya untuk memenuhi penggunaan regresi linier berganda. Setelah diadakan perhitungan regresi berganda melalui alat bantu *SPSS for Windows*, diadakan pengujian uji asumsi klasik regresi. Hasil pengujian disajikan sebagai berikut :

1) Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebar normal atau tidak. Prosedur uji dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov, dengan ketentuan sebagai berikut :

Hipotesis yang digunakan :

H_0 : residual tersebar normal

H_1 : residual tidak tersebar normal

Jika nilai signifikansi $Z > 5\%$ (0,05) maka H_0 diterima yang artinya normalitas terpenuhi.

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 17 berikut :

Tabel 17. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.32261220
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.055
	Negative	-.109
Kolmogorov-Smirnov Z		1.090
Asymp. Sig. (2-tailed)		.185

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah, (2014)

Dari hasil perhitungan didapat nilai sig. sebesar 0.185 (dapat dilihat pada Tabel 17) atau lebih besar dari 0.05; maka ketentuan H_0 diterima yaitu bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

2) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas ini dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terjadi hubungan yang sangat kuat atau tidak terjadi hubungan linier yang sempurna atau dapat pula dikatakan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkaitan. Cara pengujiannya adalah dengan membandingkan nilai Tolerance yang didapat dari perhitungan regresi berganda, apabila nilai tolerance $< 0,1$ maka terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 18 berikut :

Tabel 18. Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.706	1.416
	X2	.489	2.044
	X3	.637	1.570

Sumber: Data primer diolah, 2014

Berdasarkan tabel 18, berikut hasil pengujian dari masing-masing variabel bebas :

- 1) Tolerance untuk Pengetahuan wajib pajak adalah 0,706
- 2) Tolerance untuk Kualitas pelayanan perpajakan adalah 0,489
- 3) Tolerance untuk Sanksi perpajakan adalah 0,637

Pada hasil pengujian didapat bahwa keseluruhan nilai tolerance $> 0,1$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas.

Uji multikolinieritas dapat pula dilakukan dengan cara membandingkan nilai VIF (Variance Inflation Faktor) dengan angka 10. Jika nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinieritas. Berikut hasil pengujian masing-masing variabel bebas :

- 1) VIF untuk Pengetahuan wajib pajak adalah 1,416
- 2) VIF untuk Kualitas pelayanan perpajakan adalah 2,044
- 3) VIF untuk Sanksi perpajakan adalah 1,570

Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Dengan demikian uji asumsi tidak adanya multikolinearitas dapat terpenuhi.

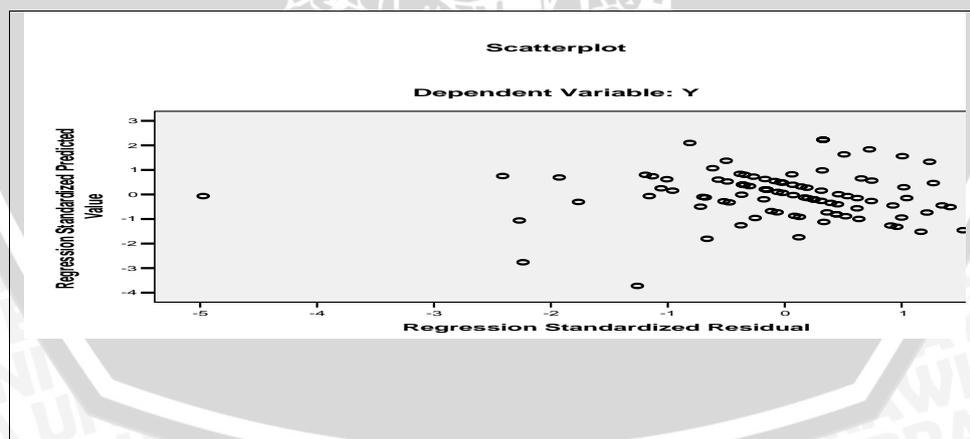
3) Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan nilai simpangan residual akibat besar kecilnya nilai salah satu variabel bebas. Atau adanya perbedaan nilai ragam dengan semakin meningkatnya nilai variabel bebas. Prosedur uji dilakukan dengan Uji scatter plot. Pengujian kehomogenan ragam sisaan dilandasi pada hipotesis:

H_0 : ragam sisaan homogen

H_1 : ragam sisaan tidak homogen

Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5 Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Data primer diolah, 2014

Dari hasil pengujian tersebut didapat bahwa diagram tampilan *scatterplot* menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

Dengan terpenuhi seluruh asumsi klasik regresi di atas maka dapat dikatakan model regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sudah layak atau tepat. Sehingga dapat diambil interpretasi dari hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas, yaitu Pengetahuan wajib pajak (X_1), Kualitas pelayanan perpajakan (X_2), Sanksi perpajakan (X_3) terhadap variabel terikat yaitu Motivasi wajib pajak (Y). Persamaan regresi digunakan mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan menggunakan bantuan *SPSS for Windows ver 21* didapat model regresi seperti pada Tabel 19 berikut :

Tabel 19 Rekapitulasi Regresi Linier Berganda

Variabel bebas	Unstandardized	t hitung	Probabilitas	Keterangan
	koefisien beta			
Konstanta	4.879	2.488	0.015	
X1	0.176	3.731	0.000	Signifikan
X2	0.157	2.205	0.030	Signifikan
X3	0.312	4.045	0.000	Signifikan
Variabel terikat	Y			
R	: 0,718			
R square (R ²)	: 0,515			
Adjusted R square	: 0,500			
F hitung	: 34,018			
Probabilitas Fhitung	: 0,000			

Berdasarkan pada tabel 19 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 4,879 + 0,176 X_1 + 0,157 X_2 + 0,312 X_3$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Motivasi wajib pajak akan meningkat untuk setiap tambahan X₁ (Pengetahuan wajib pajak). Jadi apabila Pengetahuan wajib pajak mengalami peningkatan sebesar satu skala, maka Motivasi wajib pajak akan meningkat sebesar 0,176 dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan, dan sebaliknya apabila pengetahuan perpajakan menurun sebesar satu skala maka motivasi wajib pajak akan menurun sebesar 0,176.
- 2) Motivasi wajib pajak akan meningkat untuk setiap tambahan X₂ (Kualitas pelayanan perpajakan), Jadi apabila Kualitas pelayanan perpajakan mengalami peningkatan satu skala, maka Motivasi wajib pajak akan meningkat sebesar 0.157 dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan, dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan perpajakan mengalami penurunan sebesar satu skala

maka motivasi wajib pajak akan mengalami penurunan sebesar 0,157

- 3) Motivasi wajib pajak akan meningkat untuk setiap tambahan X_3 (Sanksi perpajakan), Jadi apabila sanksi perpajakan mengalami peningkatan satu skala, maka Motivasi wajib pajak akan meningkat sebesar 0,312 dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan, dan begitupun sebaliknya apabila sanksi perpajakan mengalami penurunan sebesar satu skala maka motivasi wajib pajak akan menurun sebesar 0,312.

Berdasarkan interpretasi di atas, dapat diketahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat, antara lain Pengetahuan wajib pajak sebesar 0,176, Kualitas pelayanan perpajakan sebesar 0,157, dan Sanksi perpajakan sebesar 0,312. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan wajib pajak, Kualitas pelayanan perpajakan, dan Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap Motivasi wajib pajak. Dengan kata lain, apabila bahwa Pengetahuan wajib pajak, Kualitas pelayanan perpajakan, dan Sanksi perpajakan meningkat maka akan diikuti peningkatan Motivasi wajib pajak.

c. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan bagian penting dalam penelitian, setelah data terkumpul dan diolah. Kegunaan utamanya adalah untuk menjawab hipotesis yang dibuat oleh peneliti.

1) Uji t (t test / Parsial)

t test digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dapat juga dikatakan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ maka hasilnya signifikan dan berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ maka hasilnya tidak signifikan dan berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Berdasarkan Tabel 19 diperoleh hasil sebagai berikut :

- a) t test antara X_1 (Pengetahuan wajib pajak) dengan Y (Motivasi wajib pajak) menunjukkan $t_{hitung} = 3,731$. Sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0.05$; db residual = 96) adalah sebesar 1,985. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,731 > 1,985$ atau nilai sig t (0,000) $< \alpha = 0.05$ maka pengaruh X_1 (Pengetahuan wajib pajak) terhadap Motivasi wajib pajak adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Motivasi wajib pajak dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Pengetahuan wajib pajak atau dengan meningkatkan Pengetahuan wajib pajak maka Motivasi wajib pajak akan mengalami peningkatan secara nyata.
- b) t test antara X_2 (Kualitas pelayanan perpajakan) dengan Y (Motivasi wajib pajak) menunjukkan $t_{hitung} = 2,205$. Sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0.05$; db residual = 96) adalah sebesar 1,985. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,205 > 1,985$ atau nilai sig t (0,030) $< \alpha = 0.05$ maka pengaruh X_2 (Kualitas pelayanan perpajakan) terhadap

Motivasi wajib pajak adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Motivasi wajib pajak dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Kualitas pelayanan perpajakan atau dengan meningkatkan Kualitas pelayanan perpajakan maka Motivasi wajib pajak akan mengalami peningkatan secara nyata.

- c) t test antara X_3 (Sanksi perpajakan) dengan Y (Motivasi wajib pajak) menunjukkan $t_{hitung} = 4,045$. Sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0.05$; db residual = 96) adalah sebesar 1,985. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,045 > 1,985$ atau nilai signifikansi $t(0,000) < \alpha = 0.05$ maka pengaruh X_3 (Sanksi perpajakan) terhadap Motivasi wajib pajak adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Motivasi wajib pajak dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Sanksi perpajakan atau dengan meningkatkan Sanksi perpajakan maka Motivasi wajib pajak akan mengalami peningkatan secara nyata.

Dari hasil keseluruhan dapat disimpulkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Motivasi wajib pajak secara parsial.

2) Uji F (F test / Simultan)

Pengujian F atau pengujian model digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari analisis regresi signifikan atau tidak, dengan kata lain model yang diduga tepat/sesuai atau tidak. Jika hasilnya signifikan, maka

H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan jika hasilnya tidak signifikan, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini dapat juga dikatakan sebagai berikut :

H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$

Berdasarkan Tabel 19 nilai F_{hitung} sebesar 34,018. Sedangkan F_{tabel} ($\alpha = 0.05$; db regresi = 3 : db residual = 96) adalah sebesar 2,699. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $34,018 > 2,699$ atau nilai signifikansi $F(0,000) < \alpha = 0.05$ maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Motivasi wajib pajak) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (Pengetahuan wajib pajak (X_1), Kualitas pelayanan perpajakan (X_2), dan Sanksi perpajakan (X_3)).

3) Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengetahui besar kontribusi variabel bebas (Pengetahuan wajib pajak (X_1), Kualitas pelayanan perpajakan (X_2), dan Sanksi perpajakan (X_3)) terhadap variabel terikat (Motivasi wajib pajak) digunakan nilai R^2 . Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari analisis pada Tabel 19 diperoleh hasil R^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,515. Artinya bahwa 51,5% variabel Motivasi wajib pajak akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya, yaitu Pengetahuan wajib pajak (X_1), Kualitas pelayanan perpajakan (X_2), dan Sanksi perpajakan (X_3). Sedangkan sisanya 48,5%

variabel Motivasi wajib pajak akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Selain koefisien determinasi juga didapat koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas yaitu Pengetahuan wajib pajak, Kualitas pelayanan perpajakan, dan Sanksi perpajakan dengan variabel Motivasi wajib pajak, nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0.718, nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu Pengetahuan wajib pajak (X_1), Kualitas pelayanan perpajakan (X_2), dan Sanksi perpajakan (X_3) dengan Motivasi wajib pajak termasuk dalam kategori kuat karena berada pada selang 0,6 – 0,8. Hubungan antara variabel bebas yaitu Pengetahuan wajib pajak (X_1), Kualitas pelayanan perpajakan (X_2), dan Sanksi perpajakan (X_3) dengan Motivasi wajib pajak bersifat positif, artinya jika variabel bebas semakin ditingkatkan maka Motivasi wajib pajak juga akan mengalami peningkatan.

C. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh secara parsial dan simultan variabel pengetahuan perpajakan (X_1), kualitas pelayanan perpajakan (X_2) dan sanksi perpajakan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. teknik penelitian yang dilakukan adalah dengan menyebar kuisioner kepada 100 responden dengan sejumlah pertanyaan didalamnya yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS *ver.* 21, sehingga pertanyaan yang diberikan terjamin semua

validitasnya dan reliabilitasnya. Berikut penjabaran dari hasil analisis statistik adalah sebagai berikut :

1. Deskripsi Pengetahuan Perpajakan (X_1), Kualitas Pelayanan Perpajakan (X_2), Sanksi Perpajakan (X_3) dan Motivasi Wajib Pajak (Y)

a) Pengetahuan Perpajakan

Variabel pengetahuan perpajakan dalam penelitian ini diujikan untuk mengetahui seberapa besar pengetahuan wajib pajak tentang ketentuan umum perpajakan dalam hal ini mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, mengisi SPT hingga membayarkan pajak terutang. Jika wajib pajak memiliki pengetahuan pajak yang baik maka persepsi positif terhadap pajak akan muncul dan akan menumbuhkan motivasi kepada wajib pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan meningkatkan pemahaman wajib tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud membantu pemerintah dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional.

Berdasarkan hasil kuisioner diketahui bahwa dari kesembilan item pernyataan skor rata-rata untuk variabel pengetahuan perpajakan sebesar 3,96 yang berarti wajib pajak memiliki pengetahuan pajak yang baik dan wajib pajak setuju jika memiliki pengetahuan pajak yang baik dapat memberikan motivasi untuk membayar pajak. Rata-rata distribusi tertinggi pada pernyataan sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai

pengeluaran rutin sebesar 4,19. Hal ini menjelaskan bahwa wajib pajak mengetahui fungsi dari pajak yang mereka bayar. Distribusi terendah pada pernyataan kuisioner Wajib pajak tahu cara menghitung pajaknya sendiri sebesar 3,41. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa wajib pajak mengetahui cara menghitung pajak terutangnya, dan wajib pajak setuju jika wajib pajak mengerti cara menghitung sendiri pajaknya akan memberikan motivasi dalam membayar pajak. Oleh karena itu diharapkan peran pemerintah khususnya pihak Direktorat Jenderal Pajak untuk lebih memfokuskan pada sosialisasi serta penyuluhan pajak agar wajib pajak memiliki pengetahuan tentang cara menghitung pajak terutangnya

b) Kualitas pelayanan perpajakan

Distribusi tertinggi pada jawaban kuisioner terdapat pada dua item pernyataan item keempat (X2.4) dan item keenam (X2.6). Pernyataan pertama Kenyamanan ruangan (udara sejuk, tempat duduk), dan item kedua Kesopanan pegawai dalam berpenampilan keduanya sama-sama memiliki skor sebesar 4,29. Hal ini berarti bahwa wajib pajak setuju jika kualitas pelayanan yang diberikan KPP Pratama Singosari sudah baik dalam hal ini kualitas interaksi sehingga dapat memberikan motivasi pada wajib pajak dalam membayar pajak sedangkan untuk jawaban terendah terdapat pada item pernyataan kecepatan proses pelayanan sudah sesuai dengan harapan wajib pajak sebesar 3,89. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa kecepatan proses pelayanan yang

diberikan oleh KPP Pratama Singosari belum memenuhi harapan wajib pajak, hal ini dapat disebabkan karena fasilitas penunjang seperti komputer yang kurang memadai. Diharapkan untuk kedepannya KPP Pratama Singosari lebih memperhatikan fasilitas penunjang agar proses pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat.

c) Sanksi Perpajakan

Dari keenam pernyataan distribusi jawaban tertinggi terdapat pada item sengaja melakukan penghindaran pajak sebesar 3,97 ini berarti wajib pajak setuju jika sanksi diberikan kepada orang yang sengaja melakukan penghindaran pajak sedangkan distribusi terendah terletak pada pernyataan Bunga sebesar 2% perbulan adalah wajar sebesar 3,40. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak merasa ragu ragu dengan pemberian sanksi bunga 2% atas keterlambatan adalah wajar dan pemberian sanksi bunga sebesar 2% menurut wajib pajak sudah cukup membaratkan.

d) Motivasi Wajib Pajak

Motivasi wajib pajak merupakan dorongan yang dimiliki wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Distribusi tertinggi pada jawaban responden terdapat pada item pernyataan Pemberian penghargaan oleh kantor pajak kepada WP patuh dapat meningkatkan motivasi sebesar 4,30. Hal ini berarti motivasi yang dimiliki wajib pajak sudah sangat baik dan wajib pajak setuju jika pemberian penghargaan kepada WP patuh akan meningkatkan motivasi wajib pajak dalam

membayar pajak. sedangkan distribusi terendah terletak pada item pernyataan Wajib pajak tidak mau membayar bunga karena terlambat menyampaikan SPT sebesar 3,59, berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa wajib pajak setuju mereka tidak mau membayar sanksi bunga hanya karena terlambat menyampaikan SPT akan tetapi hal itu justru memberikan motivasi untuk wajib pajak agar selalu tepat waktu dalam menyampaikan SPT.

2. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X_1) Terhadap Motivasi wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa besarnya nilai t hitung = 3,731. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; db residual = 96) adalah sebesar 1,985. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,731 > 1,985$ atau nilai signifikansi $t(0,000) < \alpha = 0.05$ maka pengaruh X_1 (Pengetahuan wajib pajak) terhadap Motivasi wajib pajak adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Motivasi wajib pajak dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Pengetahuan wajib pajak atau dengan meningkatkan Pengetahuan wajib pajak maka Motivasi wajib pajak untuk membayar pajak akan mengalami peningkatan secara nyata.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Istanto (2010) yang dimana pada penelitiannya variabel pengetahuan tentang pajak memiliki nilai signifikan sebesar 0,014 nilai ini lebih kecil dari 0,05 ($0,014 < 0,05$)

ini berarti H_1 diterima yang berarti pengetahuan tentang pajak mempengaruhi motivasi wajib pajak.

Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Carolina,2009:7). Jika wajib pajak memiliki pengetahuan pajak yang baik maka setiap wajib pajak tahu fungsi dari pajak yang mereka bayarkan yaitu sebagai penunjang pembangunan nasional, dengan mengetahui fungsi dari perpajakan diharapkan wajib pajak memiliki harapan agar pembangunan nasional dan kesejahteraan masyarakat dapat tercapai.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan (X_2) Terhadap Motivasi Wajib Pajak (Y)

Nilai t_{hitung} yang didapatkan sebesar 2,205. Sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0.05$; db residual = 96) adalah sebesar 1,985. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 2,205 > 1,985 atau nilai signifikansi $t(0,030) < \alpha = 0.05$ maka pengaruh Kualitas pelayanan perpajakan terhadap Motivasi wajib pajak adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dan cepat serta fasilitas yang ada dikantor pelayanan pajak yang dapat memberikan rasa nyaman dan aman pada wajib pajak dapat meningkatkan motivasi pada wajib pajak untuk membayar pajak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Jatmiko (2006) dimana pada penelitiannya nilai t hitung variabel bebas sikap WP terhadap pelayanan fiskus (Fiskus) adalah sebesar 11,771 yang lebih besar apabila dibandingkan dengan nilai t_{tabel} dengan derajat bebas (df) sebesar 99 pada tingkat signifikansi 5% sebesar 1,96 maka H_1 diterima dan berpengaruh positif. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Nafilah (2010) pada penelitiannya diketahui bahwa nilai signifikansi t sebesar 0,023 nilai ini lebih kecil dari 0,05 ini berarti kualitas pelayanan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap motivasi wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak diharapkan mampu menumbuhkan motivasi intrinsik atau motivasi dari dalam diri yang dimana dengan pemberian pelayanan yang baik dan memuaskan wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa perlu adanya paksaan.

4. Pengaruh Sanksi Perpajakan (X_3) Terhadap Motivasi wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil uji t didapat nilai t_{hitung} sebesar 4,045. Sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0.05$; db residual = 96) adalah sebesar 1,985. Karena $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu $4,045 > 1,985$ atau nilai sig t ($0,000 < \alpha = 0.05$) maka pengaruh X_3 (Sanksi perpajakan) terhadap Motivasi wajib pajak adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Motivasi wajib pajak dapat dipengaruhi secara signifikan oleh Sanksi perpajakan. Hasil penelitian ini sesuai dengan

penelitian yang dilakukan Jatmiko (2006) dan Istanto (2010) dimana pada penelitian Jatmiko nilai t_{hitung} variabel bebas sikap WP terhadap sanksi denda (Sanksi) adalah sebesar 7,890 lebih besar apabila dibandingkan dengan nilai t_{tabel} dengan derajat bebas (df) sebesar 99 pada tingkat signifikansi 5% sebesar 1,96 atau $7,890 > 1,96$ maka H_1 diterima dan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pada penelitian Istanto variabel ketegasan sanksi perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,02 nilai ini lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa ketegasan sanksi perpajakan secara signifikan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah yang dilakukan oleh pihak aparat pajak untuk mencegah terjadinya penghindaran pajak yang dilakukan wajib pajak, pemberian sanksi perpajakan kepada wajib pajak dapat memberikan motivasi negatif yang diharapkan karena adanya sanksi wajib pajak takut untuk melakukan segala macam tindak kecurangan.

5. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan Sanksi Perpajakan (X_3) Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak (Y).

Berdasarkan uji F atau uji simultan nilai F_{hitung} sebesar 34,018. Sedangkan F_{tabel} ($\alpha = 0.05$; db regresi = 3 : db residual = 96) adalah sebesar 2,699. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $34,018 > 2,699$ atau nilai signifikansi $t(0,000) < \alpha = 0.05$ maka model analisis regresi adalah

signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Motivasi wajib pajak) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (Pengetahuan wajib pajak (X_1), Kualitas pelayanan perpajakan (X_2), dan Sanksi perpajakan (X_3). Nilai koefisien determinasi sebesar 0,515 artinya bahwa 51,5% variabel motivasi wajib pajak dipengaruhi oleh variabel bebas yang terdiri dari pengetahuan perpajakan (X_1), Kualitas pelayanan (X_2), dan Sanksi perpajakan (X_3), sedangkan sisanya sebesar 48,5% dipengaruhi oleh variabel lain seperti pengaruh penyuluhan, tingkat pemahaman dan pelaksanaan *self assesment system* dan lain-lain.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Istanto (2010) yang menyatakan Pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan merupakan landasan utama dalam mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Wajib pajak memiliki motivasi untuk membayar pajak dikarenakan adanya pengetahuan yang baik tentang pajak yang dimiliki oleh para wajib pajak, ini terlihat dari distribusi frekuensi variabel pengetahuan pajak yang memiliki rata-rata 3,96 yang artinya pengetahuan perpajakan responden sudah baik. Untuk kualitas pelayanan pajak yang diberikan KPP Pratama Singosari sudah baik, ini terlihat pada jawaban responden yang memiliki rata-rata 4,12 dan untuk sanksi perpajakan rata-rata distribusi frekuensinya sebesar 3,69 yang artinya sanksi perpajakan yang ada sudah baik dalam segi penerapannya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui variabel mana sajakah yang mempunyai pengaruh pada Motivasi wajib pajak. Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah variabel Pengetahuan wajib pajak (X_1) Kualitas pelayanan perpajakan (X_2), dan Sanksi perpajakan (X_3) sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah Motivasi wajib pajak (Y).

Berdasarkan pada penghitungan analisis regresi linier berganda, dapat diketahui :

1. Untuk mengetahui pengaruh secara individu (parsial) variabel bebas (Pengetahuan wajib pajak (X_1) Kualitas pelayanan perpajakan (X_2), dan

Sanksi perpajakan (X_3) terhadap Motivasi wajib pajak dilakukan dengan pengujian t-test. Berdasarkan pada hasil uji t didapatkan bahwa terdapat tiga variabel yang mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap Motivasi wajib pajak yaitu Pengetahuan wajib pajak, Kualitas pelayanan perpajakan, dan Sanksi perpajakan.

2. Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) pada variabel pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. dimana dengan meningkatnya variabel-variabel tersebut dapat meningkatkan motivasi wajib pajak orang pribadi untuk membayar pajak.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi KPP Pratama Singosari maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Pada variabel pengetahuan perpajakan item terkecil adalah wajib pajak tahu cara menghitung pajaknya sendiri, dari hasil rata rata jawaban responden memiliki pengetahuan pajak yang baik, jadi diharapkan pihak KPP Pratama Singosari dapat memberikan sosialisasi pajak lebih giat agar para wajib pajak paham tentang pajak dan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak lebih mendalam sehingga wajib pajak memiliki motivasi untuk membayar pajak karena sudah memahami konsep perpajakan atau tata cara yang benar untuk membayar pajak terutangnya. Untuk kualitas pelayanan pajak dari KPP Pratama Singosari agar terus

meningkatkan kecepatan proses pelayanan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak sehingga wajib pajak merasa nyaman dan selalu tepat waktu dalam menyampaikan pajak terutang. Dari segi sanksi perpajakan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan penerapan dari sanksi perpajakan karena dengan penerapan sanksi yang tegas wajib pajak akan termotivasi untuk membayar pajak karena tidak ingin terkena sanksi administrasi maupun sanksi pidana.

2. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi Motivasi wajib pajak diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Arief. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang : Banyumedia Publishing.

Boediono.2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta.

Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BPUD.

Husein, F.M., dan Tjahjono A. 2009."Perpajakan" UPP STIM YKPN. Yogyakarta

Kuncoro, Mudrajat.2009."Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi". Erlangga. Jakarta

Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.

Mardiasmo,2009. "*Perpajakan*", Andi Offset, Yogyakarta.

Meliono, Irmayanti. 2007. MPKT Modul 1. Lembaga Penerbitan FEUI.Jakarta

Resmi, Siti. 2008. "*Perpajakan Teori dan Kasus*". Edisi Ketiga. Salemba Empat, Jakarta.

Rahayu, Siti Kurnia. 2010. "*Perpajakan Indonesia*". Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Riduwan, 2007. "*Pengantar Statistika Untuk Penelitian : Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis*". Alfabeta. Bandung.

Siagian, Sondang P. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta. Rineka Cipta,2004

Suandy, Erly.2005. "*Hukum Pajak*".salemba Empat,Jakarta.

Sugiyono. 2011. *Statistika untuk penelitian*. Alfabeta. Bandung.

Supranto, J. 2000. "*Statistik Teori Dan Aplikasi*". Edisi Keenam. Erlangga. Jakarta.

Tanjung, Hendri. 2003. "*Manajemen Motivasi*". Grasindo. Jakarta.

Umar, Husein. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta

Waluyo.2009. "*Perpajakan Indonesia*".salemba Empat,Jakarta.

Winardi. 2002. "*Motivasi dan Pemoivasian dalam Manajemen*". Rajawali Press. Jakarta.

Jurnal :

Alviansyah, Tri, 2011 "*Pengaruh Sanksi, Pelayanan, Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Masa Wajib Pajak Orang Pribadi*". Skripsi Universitas Brawijaya, Malang

Andyastuti,Listiana, 2013, "*Pengaruh Penyuluhan, Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Orang Pribadi*". Skripsi Universitas Brawijaya, Malang.

Angkoso, Berly,2010,"*Pengaruh Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Dasar Wajib Pajak Tentang Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*". Skripsi UIN Jakarta.

Anonim, 2007. "*Pajak: Tidak Melulu Soal Beban*", Indonseian Tax Review Volume VII.Edisi 2/2007.Jakarta.

Arum, Harjanti Puspa, 2012. "*Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan fiskus, dan sanksi Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas*".Skripsi, Universitas Diponegoro.

Dianawati, Susi, 2008. "*Pengaruh Pelaksaan Self Assesment System, Kualitas Pelayanan KPP, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak*". Skripsi UIN,Jakarta.

Istanto, Feri. 2010. "*Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak*".Skripsi UIN,Jakarta.

Jatmiko, A.N, 2006. "*Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*". Thesis Universitas Diponegoro, Semarang.

Maulida, A.N, 2011. "*Pengaruh Penyuluhan, Tingkat Pemahaman dan Penggunaan Uang Pajak oleh Pemerintah Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Melaksanakan Kewajiban Pajak Penghasilan*". Skripsi UIN Jakarta.

Mulyodiwarno, Nuryadi. 2007. "*Catatan Tentang Kebijakan Sanksi Perpajakan sejak Undang-Undang KUP 1983 hingga Undang-Undang KUP 2007*". Inside Tax. Jakarta.

Mulya, Imam. 2012, "*Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cianjur*". Skripsi Universitas Komputer Indonesia, Bandung.

Nafilah, Wardatun, "*Pengaruh Pelaksanaan Self Assesment System, Sosialisasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya*". Skripsi UIN Jakarta.

Priambudi, Adam. 2013, "*Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi pajak, serta pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Surabaya*". Skripsi Universitas Brawijaya, Malang.

Purwoko, Aditya Dwi. 2008. "*Pengaruh pelaksanaan Self Assesmen, Kualitas Pelayanan KPP, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak*". Skripsi UIN, Jakarta.

Qomaria, Siti. 2008. "*Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Terhadap Kesadaran Membayar Pajak*". Skripsi UIN, Jakarta.

Rusidi, 2004. Muhammad, "*Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*". Indeks, Jakarta.

Rahmatika, Mufti. 2010. "*Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Kesadaran Kewajiban Perpajakan pada Sektor Usaha Kecil dan Menengah(UKM)*". Skripsi UIN, Jakarta.

Subiyantoro. 2006. "*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Wajib Pajak Patuh Membayar Pajak Studi Kasus Pada Pedagang Pasar Pramuka, Jakarta Timur*". Thesis UI, Jakarta.

Wicaksono, Samodro dan Bambang. 1994. "*Pengaruh Pelayanan Aparat Petugas dan Tingkat Sosial Ekonomi Wajib Pajak Terhadap Perilaku Membayar Wajib Pajak, Pajak Bumi dan Bangunan*", Jurnal Pajak Volume 5 Nomor 3.

Undang-Undang :

Pemerintah RI, "*Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*", Pemerintah RI, Jakarta, 2007

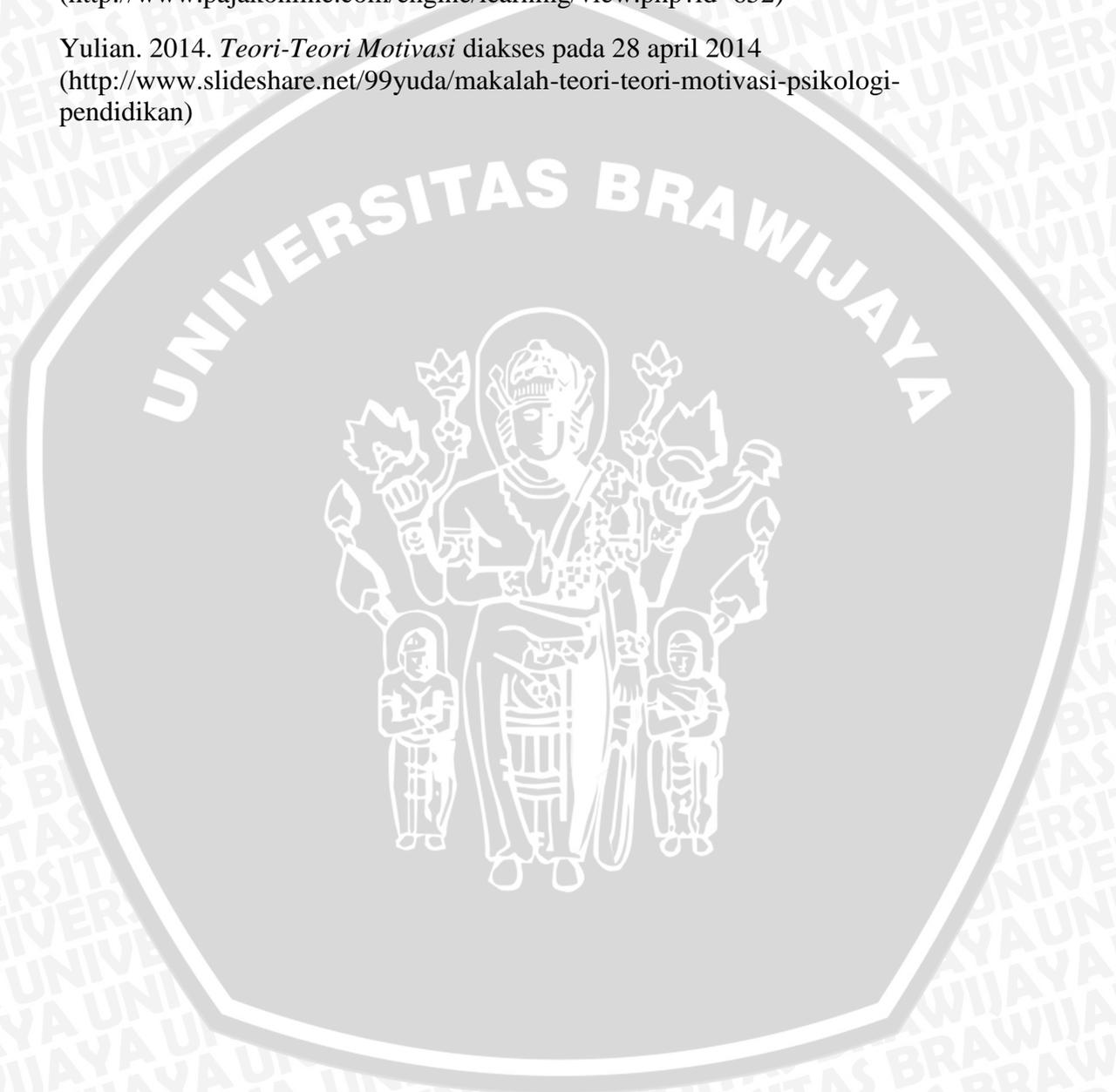
Internet :

Maulana. 2009. Pengertian Teori Perilaku Teori X dan Teori Y (X Y Behavior Theory) Douglas McGregor, diakses 28 april 2014.
(<http://reizamaulana.wordpress.com/2009/10/25/definisipengertian-teori-perilaku-teori-x-dan-teori-y-x-y-behavior-theory-douglas-mcgregor/>)

Pengertianahli.com. 2013. *Pengertian pajak menurut para ahli* diakses pada 15 april 2014 (<http://www.pengertianahli.com/2013/08/pengertian-pajak-menurut-para-ahli.html>)

Pajak online , 2009. *sanksi administrasi perpajakan*, diakses 28 april 2014 (<http://www.pajakonline.com/engine/learning/view.php?id=652>)

Yulian. 2014. *Teori-Teori Motivasi* diakses pada 28 april 2014 (<http://www.slideshare.net/99yuda/makalah-teori-teori-motivasi-psikologi-pendidikan>)



LAMPIRAN

Lampiran 1

KUISIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu

Di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian saya, memohon bantuan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisisioner ini sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu. Kuisisioner ini semata-mata ditujukan untuk kepentingan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak.”** penelitian ini merupakan syarat untuk kelulusan dijenjang pendidikan Strata Satu (S1). Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi kuisisioner ini saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya

Bayu Caroko

I. IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk Pengisian: Berilah tanda sialang (X) pada jawaban yang paling sesuai dengan keadaan Bapak/ Ibu/ Sdr/ I untuk pertanyaan di bawah ini.

1. Jeni Kelamin

Laki-laki

Perempuan

2. Usia (dengan kriteria telah memenuhi persyaratan perundang-undangan)

a. 20 – 25 tahun

c. 35 tahun sampai 55 tahun

b. 25 – 35 tahun

d. Di atas 55 tahun

3. Pendidikan terakhir

a. Tidak tamat

c. SMP

SD/ tidak

d. SMA

sekolah

e. D3

b. SD

f. S1/ S2

4. Pekerjaan

a. Pegawai Negeri

b. Pegawai Swasta

c. Wiraswata

d. Lain-lain

II. LEMBAR KUESIONER

Petunjuk : Berikut ini adalah pernyataan seputar faktor yang mempengaruhi

motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi . Mohon Bpk/ Ibu/ Sdr/ I sebagai

Wajib Pajak untuk memberikan jawaban dengan memberikan tanda

ticmark () pada kolom yang tersedia.

Keterangan:

No.	Sikap Respon	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

No	Pengetahuan perpajakan (X ₁)	SS	S	RR	TS	STS
1	Wajib Pajak tahu bahwa fungsi pajak berguna sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran rutin.					
2	Wajib Pajak tahu fungsi dari pajak adalah Alat untuk melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi.					
3	Wajib Pajak tahu fungsi Pajak sebagai penunjang pembangunan nasional.					
4	Wajib Pajak tahu cara mengisi SPT yang benar					
5	Wajib Pajak tahu jika tidak membayar pajak akan dikenakan sanksi.					
6	Wajib Pajak tahu cara mendapatkan NPWP					
7	Wajib Pajak tahu cara menghitung sendiri pajak terutang.					
8	Wajib Pajak tahu tempat dimana harus membayarkan/menyetorkan pajaknya.					

9	Wajib Pajak tahu tempat dimana harus melaporkan pajak terutang.					
---	---	--	--	--	--	--

No	Kualitas Pelayanan (X ₂)	SS	S	RR	TS	STS
1	Petugas pajak ramah dan sopan dalam melayani Wajib Pajak.					
2	Petugas pajak memberikan saran dan pendapat sesuai dengan permasalahan Wajib Pajak.					
3	Petugas pajak memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti					
4	Fasilitas yang ada di kantor pelayanan pajak (ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dll) nyaman bagi Wajib Pajak.					
5	Fasilitas penunjang yang ada di kantor pelayanan pajak (komputer, formulir, dll) sudah lengkap dan dalam keadaan baik.					
6	Cara berpakaian petugas pajak sudah sopan saat melakukan tugasnya.					
7	Wajib Pajak merasa puas dengan pelayan pajak di Kantor Pelayanan Pajak.					
8	Proses pelayanan yang dilakukan petugas sudah sesuai dengan harapan Wajib Pajak.					
9	Informasi yang diberikan petugas pajak sudah sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak.					

No	Sanksi Pajak (X ₃)	SS	S	RR	TS	STS
1	Wajib Pajak dikenakan sanksi bunga sebesar 2% perbulan jika terlambat membayar pajak.					
2	Sanksi bunga sebesar 2% perbulan adalah wajar					
3	Sanksi yang diberikan atas keterlambatan pelaporan SPT masa orang pribadi sudah sesuai.					
4	Sanksi pidana diberikan kepada Wajib Pajak yang sengaja melakukan penghindaran pajak.					
5	Sanksi pidana dianggap sesuatu yang menakutkan dan memberikan efek jera bagi Wajib Pajak.					
6	Sanksi pidana yang diberikan pada pelanggaran sudah cukup berat.					

No	Motivasi Wajib Pajak (Y)	SS	S	RR	TS	STS
1	Pemberian penghargaan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak kepada Wajib Pajak yang selalu tepat waktu dalam membayar pajak diperlukan untuk meningkatkan motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak.					
2	Saya mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.					
3	Saya selalu membayar pajak tepat waktu.					
4	Saya membayar pajak karena tidak ingin terkena sanksi.					
5	Saya tidak ingin terkena sanksi pidana karena sengaja melakukan penghindaran pajak.					
6	Saya tidak ingin membayar bunga karena telat menyampaikan SPT.					

Lampiran 2. Frekuensi Jawaban Responden

Frequency Table

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	38	38.0	38.0	38.0
	4.00	47	47.0	47.0	85.0
	3.00	11	11.0	11.0	96.0
	2.00	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	32	32.0	32.0	32.0
	4.00	52	52.0	52.0	84.0
	3.00	12	12.0	12.0	96.0
	2.00	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	43	43.0	43.0	43.0
	4.00	49	49.0	49.0	92.0
	3.00	5	5.0	5.0	97.0
	2.00	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	17	17.0	17.0	17.0
	4.00	44	44.0	44.0	61.0
	3.00	27	27.0	27.0	88.0
	2.00	11	11.0	11.0	99.0
	1.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	29	29.0	29.0	29.0
	4.00	52	52.0	52.0	81.0
	3.00	13	13.0	13.0	94.0
	2.00	5	5.0	5.0	99.0
	1.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	20	20.0	20.0	20.0
	4.00	55	55.0	55.0	75.0
	3.00	11	11.0	11.0	86.0
	2.00	13	13.0	13.0	99.0
	1.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	16	16.0	16.0	16.0
	4.00	29	29.0	29.0	45.0
	3.00	37	37.0	37.0	82.0
	2.00	16	16.0	16.0	98.0
	1.00	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	36	36.0	36.0	36.0
	4.00	52	52.0	52.0	88.0
	3.00	6	6.0	6.0	94.0
	2.00	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	27	27.0	27.0	27.0
	4.00	47	47.0	47.0	74.0
	3.00	16	16.0	16.0	90.0
	2.00	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	30	30.0	30.0	30.0
	4.00	63	63.0	63.0	93.0
	3.00	4	4.0	4.0	97.0
	2.00	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	28	28.0	28.0	28.0
	4.00	62	62.0	62.0	90.0
	3.00	8	8.0	8.0	98.0
	2.00	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	29	29.0	29.0	29.0
	4.00	60	60.0	60.0	89.0
	3.00	7	7.0	7.0	96.0
	2.00	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	40	40.0	40.0	40.0
	4.00	52	52.0	52.0	92.0
	3.00	5	5.0	5.0	97.0
	2.00	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	30	30.0	30.0	30.0
	4.00	58	58.0	58.0	88.0
	3.00	10	10.0	10.0	98.0
	2.00	1	1.0	1.0	99.0
	1.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	31	31.0	31.0	31.0
	4.00	67	67.0	67.0	98.0
	3.00	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	26	26.0	26.0	26.0
	4.00	59	59.0	59.0	85.0
	3.00	12	12.0	12.0	97.0
	2.00	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	21	21.0	21.0	21.0
	4.00	54	54.0	54.0	75.0
	3.00	19	19.0	19.0	94.0
	2.00	5	5.0	5.0	99.0
	1.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	22	22.0	22.0	22.0
	4.00	52	52.0	52.0	74.0
	3.00	23	23.0	23.0	97.0
	2.00	2	2.0	2.0	99.0
	1.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	14	14.0	14.0	14.0
	4.00	43	43.0	43.0	57.0
	3.00	26	26.0	26.0	83.0
	2.00	14	14.0	14.0	97.0
	1.00	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	14	14.0	14.0	14.0
	4.00	40	40.0	40.0	54.0
	3.00	23	23.0	23.0	77.0
	2.00	18	18.0	18.0	95.0
	1.00	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	15	15.0	15.0	15.0
	4.00	50	50.0	50.0	65.0
	3.00	27	27.0	27.0	92.0
	2.00	6	6.0	6.0	98.0
	1.00	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	29	29.0	29.0	29.0
	4.00	47	47.0	47.0	76.0
	3.00	17	17.0	17.0	93.0
	2.00	6	6.0	6.0	99.0
	1.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	21	21.0	21.0	21.0
	4.00	52	52.0	52.0	73.0
	3.00	21	21.0	21.0	94.0
	2.00	5	5.0	5.0	99.0
	1.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



X3.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	16	16.0	16.0	16.0
	4.00	47	47.0	47.0	63.0
	3.00	30	30.0	30.0	93.0
	2.00	6	6.0	6.0	99.0
	1.00	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	48	48.0	48.0	48.0
	4.00	39	39.0	39.0	87.0
	3.00	11	11.0	11.0	98.0
	2.00	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	25	25.0	25.0	25.0
	4.00	63	63.0	63.0	88.0
	3.00	10	10.0	10.0	98.0
	2.00	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	30	30.0	30.0	30.0
	4.00	57	57.0	57.0	87.0
	3.00	11	11.0	11.0	98.0
	2.00	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	22	22.0	22.0	22.0
	4.00	57	57.0	57.0	79.0
	3.00	11	11.0	11.0	90.0
	2.00	8	8.0	8.0	98.0
	1.00	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	18	18.0	18.0	18.0
	4.00	60	60.0	60.0	78.0
	3.00	11	11.0	11.0	89.0
	2.00	8	8.0	8.0	97.0
	1.00	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5.00	12	12.0	12.0	12.0
	4.00	56	56.0	56.0	68.0
	3.00	17	17.0	17.0	85.0
	2.00	9	9.0	9.0	94.0
	1.00	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Correlations



Correlations

		X1
X1.1	Pearson Correlation	.675 **
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.2	Pearson Correlation	.744 **
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.3	Pearson Correlation	.745 **
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.4	Pearson Correlation	.802 **
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.5	Pearson Correlation	.727 **
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.6	Pearson Correlation	.803 **
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.7	Pearson Correlation	.791 **
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.8	Pearson Correlation	.843 **
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.9	Pearson Correlation	.839 **
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	9



Correlations

Correlations		X2
X2.1	Pearson Correlation	.778 **
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.2	Pearson Correlation	.788 **
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.3	Pearson Correlation	.793 **
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.4	Pearson Correlation	.672 **
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.5	Pearson Correlation	.775 **
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.6	Pearson Correlation	.778 **
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.7	Pearson Correlation	.794 **
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.8	Pearson Correlation	.774 **
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.9	Pearson Correlation	.712 **
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	9

Correlations

Correlations

		X3
X3.1	Pearson Correlation	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.2	Pearson Correlation	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.3	Pearson Correlation	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.4	Pearson Correlation	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.5	Pearson Correlation	.620**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.6	Pearson Correlation	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.783	6

Correlations

Correlations

		Y
Y.1	Pearson Correlation	.586**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y.2	Pearson Correlation	.597**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y.3	Pearson Correlation	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y.4	Pearson Correlation	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y.5	Pearson Correlation	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y.6	Pearson Correlation	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	6

Lampiran 4. Asumsi Klasik Regresi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.718 ^a	.515	.500	2.35862	2.007

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.706	1.416
	X2	.489	2.044
	X3	.637	1.570

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.32261220
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.055
	Negative	-.109
Kolmogorov-Smirnov Z		1.090
Asymp. Sig. (2-tailed)		.185

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



Lampiran 5. Regresi Linier Berganda

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	23.8900	3.33604	100
X1	35.6100	5.97790	100
X2	37.1200	4.75518	100
X3	22.1600	3.85526	100

Correlations

		Y	X1	X2	X3
Pearson Correlation	Y	1.000	.536	.610	.582
	X1	.536	1.000	.539	.276
	X2	.610	.539	1.000	.600
	X3	.582	.276	.600	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000	.000
	X1	.000	.	.000	.003
	X2	.000	.000	.	.000
	X3	.000	.003	.000	.
N	Y	100	100	100	100
	X1	100	100	100	100
	X2	100	100	100	100
	X3	100	100	100	100

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X1, X2	.	Enter

- All requested variables entered.
- Dependent Variable: Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.718 ^a	.515	.500	2.35862	2.007

- Predictors: (Constant), X3, X1, X2
- Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	567.732	3	189.244	34.018	.000 ^a
	Residual	534.058	96	5.563		
	Total	1101.790	99			

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.879	1.961		2.488	.015
	X1	.176	.047	.316	3.731	.000
	X2	.157	.071	.224	2.205	.030
	X3	.312	.077	.360	4.045	.000

a. Dependent Variable: Y



Lampiran 6 : Curriculum Vitae

CURRICULUM VITAE

Nama : Bayu Caroko

Nomor Induk Mahasiswa : 105030400111012

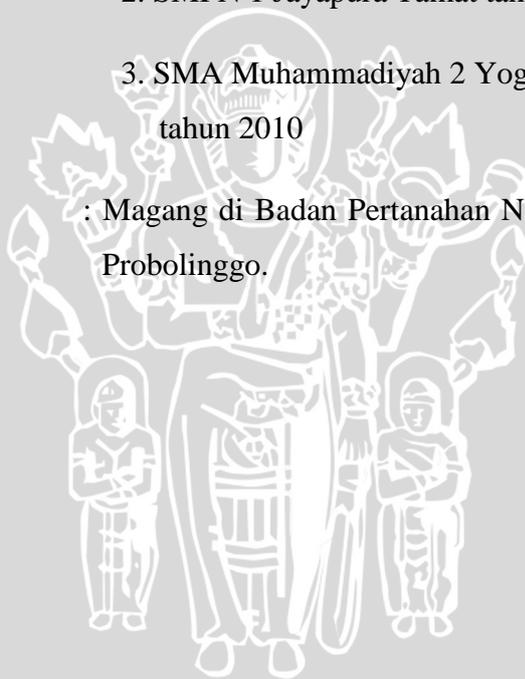
Tempat dan Tanggal Lahir : Jayapura, 21 Maret 1991

Pendidikan : 1. SD Hikmah Yapis I Jayapura Tamat tahun
2004

2. SMPN 1 Jayapura Tamat tahun 2007

3. SMA Muhammadiyah 2 Yogyakarta Tamat
tahun 2010

Pengalaman Kerja : Magang di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten
Probolinggo.





**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR III**

JALAN LETJEN S. PARMAN No.100 MALANG KODE POS 65122
TELEPON (0341) 403333 , 403481-62; FAKSIMILE (0341) 403483; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK 500200
E-MAIL pengaduan@pajak.go.id

Nomor : S- 99 /WPJ.12/2015 19 Januari 2015
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) set
Hal : Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian (Riset)
a.n. Bayu Caroko, NIM 105030400111012

Yth. Ketua Program Studi Perpajakan
Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
Jalan MT. Haryono Nomor 163 Malang

Yang bertandatangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Bayu Caroko
NIM : 105030400111012
Program Studi : Perpajakan
Fakultas : Ilmu Administrasi
Perguruan Tinggi : Universitas Brawijaya

telah melaksanakan penelitian (riset) untuk Skripsi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari pada hari Kamis, 4 September 2014.

Demikian agar dipergunakan sebagaimana mestinya.



Kepala Kantor,

Budi Susanto
NIP 197004031995031001

Kp.:BD.05/BD.0502