

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN
PAJAK TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN DAMPAKNYA TERHADAP
PENERIMAAN PAJAK**

(Studi Kasus Pemilik Kendaraan Bermotor di Daerah Surabaya Selatan)

SKRIPSI



Oleh :

INTAN HIJRIANI HARIYANTO

1612321046/FEB/AK

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA

2020

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN
PAJAK TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN DAMPAKNYA TERHADAP
PENERIMAAN PAJAK**

(Studi Kasus Pemilik Kendaraan Bermotor di Daerah Surabaya Selatan)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Ekonomi Akuntansi**



Oleh :

INTAN HIJRIANI HARIYANTO

1612321046/FEB/AK

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA

2020

SKRIPSI

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK
TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DAN DAMPAKNYA TERHADAP PENERIMAAN PAJAK
(Studi Kasus Pemilik Kendaraan Bermotor di Daerah Surabaya Selatan)**

Yang diajukan

INTAN HIJRIANI HARIYANTO
1612321046/FEB/AK

Disetujui untuk Ujian Skripsi oleh

Pembimbing Utama



Syafii, SE., M.Ak.
NIDN. 0705087302

Tanggal :

Pembimbing Pendamping



Arief Rahman, SE., M.Si.
NIDN. 0026105502

Tanggal : 10 Juli 2020

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya



Dr. Hj. Siti Rosyafah, Dra. Ec., MM.
NIDN. 0703106403

SKRIPSI

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN
PAJAK TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN DAMPAKNYA
TERHADAP PENERIMAAN PAJAK**

(Studi Kasus Pemilik Kendaraan Bermotor di Daerah Surabaya Selatan)

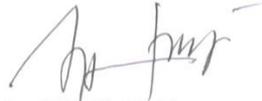
di susun oleh :

INTAN HIJRIANI HARIYANTO

1612321046/FEB/AK

Telah dipertahankan dihadapan
Dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ekonomi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Bhayangkara Surabaya
Pada Tanggal 17 Juli 2020

Pembimbing
Pembimbing Utama



Syafi'i, SE., M.Ak
NIDN. 0705087302

Tim Penguji
Ketua



Malsina, SE., M.Si
NIDN.0717047803

Pembimbing Pendamping



Arief Rahman, SE., M.Si.
NIDN. 0722107604

Anggota



Syafi'i, SE., M.Ak
NIDN. 0705087302

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bhayangkara Surabaya



Dr. Hj. Siti Rosyafah, Dra. Ec., MM.
NIDN. 0703106403

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Intan Hijriani Hariyanto

N.I.M : 1612321046

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul :

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN
PAJAK TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN DAMPAKNYA
TERHADAP PENERIMAAN PAJAK (Studi Kasus Pemilik Kendaraan
Bermotor di Daerah Surabaya Selatan)**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri daaaan bukan merupakan plagiat dari Skripsi/Tugas Akhir orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan saya).

Surabaya, 10 Juli 2020
Yang membuat pernyataan



Intan Hijriani Hariyanto
NIM. 1612321046

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'aalamiin. Dengan segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayahNya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul "PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN DAMPAKNYA TERHADAP PENERIMAAN PAJAK (Studi Kasus Pemilik Kendaraan Bermotor di Daerah Surabaya Selatan)" sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Bhayangkara Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya yang selalu memberikan kekuatan kepada penulis rahmatNya yang luar biasa dinyatakan melalui hadirnya orang-orang terdekat disekitar penulis yang turut memberikan dukungan yang tiada habisnya kepada penulis.
2. Kedua orang tua, Ayahanda Bambang Hariyanto dan Ibunda Eli Supriyatin yang sangat dicintai yang memiliki peran penting dan tak terkira, yang

telah memberikan do'a tulus ikhlas, kasih sayang perhatian, motivasi, dan saran, serta dukungan moril dan materil kepada penulis.

3. Kakak dan adik, yang telah memberikan doa dan dukungan selama proses pembuatan skripsi.
4. Bapak Brigjen Pol.(Purn.) Drs. Edy Prawoto, SH., M. Hum selaku Rektor Universitas Bhyangkara Surabaya.
5. Ibu Dr. Hj. Siti Rosyafah, Dra. Ec., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya
6. Bapak Syafi'i, SE., M.Ak dan Bapak Arief Rahman, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi.
7. Seluruh jajaran Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya.
8. Seluruh Bapak/Ibu Bapenda Provinsi Jatim Surabaya Selatan yang telah memberikan data yang diperlukan pada saat proses penyusunan skripsi.
9. Seluruh Bapak/Ibu Samsat Surabaya Selatan yang telah memperkenankan penulis untuk menyebar kuesioner kepada responden di area Samsat Surabaya Selatan.
10. Teman-teman grup kapak teyeng, Intan Fara, Distya, Dita, Mariska, Novia, Rahayu, Iren, Ima yang selalu mengisi hari-hari saya dan memberikan dukungan selama pengerjaan skripsi.
11. Teman semasa KKN, Lilis dan Salsa yang selalu mengisi hari-hari saya dan memberikan dukungan selama pengerjaan skripsi.

12. Mas Andika dan Mbak Linda yang selalu memotivasi untuk selalu semangat mengerjakan skripsi.
13. Mbak Yona yang selalu penulis repotin jaga usaha tisu ketika penulis repot untuk mengurus skripsi.
14. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan melungkan waktu dalam pengisian kuesioner.
15. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, dikarenakan terbatasnya ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki. Maka dari itu, penulis menerima segala bentuk masukan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alikum warahmatullahi wabarakatuh

Surabaya, 10 Juli 2020

Intan Hijriani Hariyanto

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6

1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Pajak	17
2.2.1.1 Pengertian Pajak	17
2.2.1.2 Fungsi Pajak	17
2.2.1.3 Pengelompokan Pajak	18
2.2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak	19
2.2.2 Pengetahuan Pajak	20
2.2.2.1 Pengertian Pengetahuan Pajak.....	20
2.2.2.2 Konsep Pengetahuan Pajak	22
2.2.2.3 Indikator Pengetahuan Pajak	23
2.2.2.4 Sosialisasi Pengetahuan perpajakan	23
2.2.3 Kualitas Pelayanan Pajak	26
2.2.3.1 Pengertian Pelayanan Pajak	26
2.2.3.2 Pengertian Kualitas Pelayanan pajak	27

2.2.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak	30
2.2.4 Kesadaran Wajib Pajak	32
2.2.4.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak.....	32
2.2.4.2 Indikator Kesadaran Perpajakan Wajib Pajak	33
2.2.5 Pajak Kendaraan Bermotor.....	34
2.2.5.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor	34
2.2.5.2 Objek Pajak Kendaraan Bermotor	34
2.2.5.3 Subjek Pajak dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	35
2.2.5.4 Dasar Pengenaan, Tarif dan Cara Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor.....	35
2.2.5.5 Masa Pajak Kendaraan Bermotor.....	37
2.2.5.6 Syarat dan Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.....	38
2.2.5.7 Perhitungan Denda Pajak Kendaraan Bermotor.....	39
2.2.6 Penerimaan Pajak	40
2.2.6.1 Pengertian Penerimaan Pajak	40
2.2.6.2 Sumber Penerimaan Pajak	40
2.2.6.3 Indikator Penerimaan Pajak	42

2.2.6.4 Tujuan Penerimaan Pajak.....	42
2.2.6.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak	43
2.2.6.6 Pengukuran Penerimaan Pajak	45
2.3 Kerangka Konseptual.....	45
2.4 Hipotesis	46
BAB III.....	51
METODE PENELITIAN	51
3.1 Kerangka Proses Berfikir	51
3.2 Definisi Oprasional, Pengukuran Variabel, Instrumen Penelitian	52
3.2.1 Definisi Oprasional	52
3.2.2 Pengukuran Variabel	53
3.2.3 Instrumen Penelitian.....	54
3.2.3.1 Definisi Instrumen Penelitian.....	54
3.2.3.2. Desain Instrumen Penelitian.....	56
Lanjutan Tabel 3.3.....	58
3.3 Teknik Penentuan Populasi, Besar Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	59
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	60

3.5 Teknik pengumpulan data.....	60
3.6 Pengujian Data	62
3.7 Uji Hipotesis.....	63
3.7.1. Analisis jalur (path analysis)	64
3.7.2 Uji Sobel.....	65
BAB IV	67
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	67
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	68
4.3 Analisis Hasil Penelitian	71
4.3.1 Pengujian Deskriptif.....	71
4.3.2 Pengujian Kualitas Data	72
4.3.2.1 Pengujian Uji Validitas	73
4.3.2.2 Uji Reabilitas	75
4.3.4 Pengujian Analisis Jalur	76
4.3.5 Uji Sobel.....	79
BAB V.....	85
SIMPULAN DAN SARAN	85

5.1 SIMPULAN	85
5.2 Saran	86
Daftar Pusaka.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Peneliti terdahulu.....	14
Tabel 3.2 Skala Likert.....	55
Tabel 3.3 Desain Instrumen Penelitian.....	56
Tabel 4.4 Kendaraan Bermotor yang Terdaftar di Surabaya Selatan.....	60
Tabel 4.5 Deskripsi Karakteristik Responden.....	67
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Pengetahuan Pajak.....	68
Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Pajak.....	69
Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Kesadaran Wajib Pajak.....	70
Tabel 4.9 Hasil Kuesioner Penerimaan Pajak.....	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik Deskriptif	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Pajak (X1).....	73
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X2).....	74
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	74
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Penerimaan Pajak.....	75
Tabel 4.15 Hasil Uji Reabilitas.....	76
Tabel 4.16 Summary Model 1 Sub-Struktur 1.....	76
Tabel 4,17 Anova (b) Model 1 Sub-Struktur 1.....	77
Tabel 4.18 Summary Model 1 Sub-Struktur 2.....	78
Tabel 4.19 Anova (b) Model 1 Sub-Struktur 2	79
Tabel 4.20 Pengujian Pengaruh tidak langsung	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	45
Gambar 3.2 Kerangka Berfikir.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kartu Bimbingan
- Lampiran 2 : Surat Ijin Riset Penelitian
- Lampiran 3 : Form Kuesioner
- Lampiran 4 : Tabel Tabulasi Kuesioner Variabel Pengetahuan Pajak
- Lampiran 5 : Tabel Tabulasi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan Pajak
- Lampiran 6 : Tabel Tabulasi Kuesioner Variabel Kesadaran Wajib Pajak
- Lampiran 7 : Tabel Tabulasi Kuesioner Variabel Penerimaan Pajak
- Lampiran 8 : Hasil Uji Validitas Pengetahuan Pajak
- Lampiran 9 : Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak
- Lampiran 10 : Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak
- Lampiran 11 : Hasil Uji Validitas Penerimaan Pajak
- Lampiran 12 : Hasil Uji Reabilitas Pengetahuan Pajak
- Lampiran 13 : Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan Pajak
- Lampiran 14 : Hasil Uji Reabilitas Kesadaran Wajib Pajak
- Lampiran 15 : Hasil Uji Reabilitas Penerimaan Pajak
- Lampiran 16 : Data Jumlah Kendaraan Bermotor di Surabaya Selatan

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN
PAJAK TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN DAMPAKNYA
TERHADAP PENERIMAAN PAJAK**

(Studi Kasus Pemilik Kendaraan Bermotor di Daerah Surabaya Selatan)

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan dampaknya terhadap penerimaan pajak. Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu metode *Path Analysis*. Populasi penelitian ini adalah Pemilik Kendaraan Bermotor di daerah Surabaya Selatan. Sampel penelitian sebanyak 100 orang Pemilik Kendaraan Bermotor yang dipilih dengan metode *Simple Random Sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. Begitu juga pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak, kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak.

Kata Kunci : Pengetahuan Pajak, kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, penerimaan pajak, wajib pajak, pajak kendaraan bermotor, *Path Analysis*.

THE INFLUENCE OF TAX KNOWLEFGE AND QUALITY OF TAX SERVICE TOWARDS TAX PAYERS AWARENESS IN PAYING VEHICLE TAX AND THE IMPACT TOWARD TAX REVENUE

(case study of vehicle owners in south Surabaya)

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine whether there is a relationship between tax knowledge and the quality of tax services to the awareness of taxpayers in paying motor vehicle tax and its impact on tax revenue. The research method used is the Path Analysis method. The population of this research is the Owner of Motorized Vehicles in the South Surabaya area. The research sample of 100 Motor Vehicle Owners selected by the Simple Random Sampling method. The type of data used is primary data. The results of this study indicate that tax knowledge and the quality of tax services affect taxpayer awareness. Likewise, tax knowledge has no effect on tax revenue, the quality of tax services has no effect on tax revenue and taxpayer awareness has an effect on tax revenue.

Keywords: *Tax Knowledge, tax service quality, mandatory awareness taxes, tax revenue, taxpayers, motor vehicle tax, Path Analysis.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara yang masih dikategorikan negara berkembang, untuk menjadi Indonesia negara maju maka perlu dilakukan banyaknya pembangunan disegala bidang baik ekonomi, sosial, politik, hukum maupun bidang pendidikan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, mencerdaskan kehidupan bangsa dengan adil dan makmur.

Untuk mewujudkan tujuan tersebut, maka negara harus memperhatikan masalah pembiayaan. Salah satu usaha yang harus ditempuh pemerintah dalam mendapatkan pembiayaan yaitu dengan memaksimalkan potensi pendapatan yang berasal dari negara Indonesia sendiri.

Dalam Undang-undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang keuangan negara disebutkan bahwa pendapatan negara adalah suatu penerimaan yang berasal dari penerimaan perpajakan, penerimaan negara bukan pajak serta penerimaan hibah dari luar negeri. Sumber pendapatan negara yang berasal dari pajak di bagi menjadi tujuh sektor yaitu pajak penghasilan, pajak penambahan nilai, pajak penjualan atas barang mewah, pajak bumi dan bangunan, pajak ekspor, pajak perdagangan internasional serta bea masuk dan cukai. Pendapatan non pajak merupakan pendapatan dari pengelolaan sumber daya alam, keuntungan badan usaha milik negara, pendapatan badan layanan umum, barang sitaan, pinjaman, sumbangan ataupun dari percetakan uang. Sedangkan hibah sendiri merupakan pemberian yang diberikan kepada pemerintah tapi bukan bersifat pinjaman. Hibah sifatnya

sukarela dan diberikan tanpa ada kontrak khusus. Tetapi dari ketiga penerimaan negara tersebut pajak merupakan sumber pendapatan negara yang paling besar.

(www.news.ddtc.co.id) Pajak dalam negeri sendiri dibedakan pada instansi pemungutannya digolongkan menjadi dua jenis, yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Pajak Pusat merupakan pajak yang dipungut Pemerintah Pusat melalui instansi terkait, yakni Departemen Keuangan atau Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan hasilnya dipergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin negara dan pembangunan yang tercakup dalam APBN. Sedangkan Pajak Daerah menurut Undang-undang no 28 Tahun 2009 adalah kontribusi Wajib Pajak daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak daerah ini dapat berasal dari pajak daerah itu sendiri atau pajak provinsi yang akan diserahkan ke masing-masing daerah untuk memenuhi keperluan daerah dalam rangka kemakmuran rakyat.

Salah satu bentuk Pajak Daerah adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor (Suryani dan Tarmudji, 2012) dimana pajak ini memberikan kontribusi cukup besar dalam peningkatan pendapatan bagi Indonesia. Adapun yang kita ketahui di Indonesia ini pemilik kendaraan bermotor sangat banyak hampir disetiap rumah perkepala memiliki kendaraan bermotor. Berdasarkan data yang terlangsir di Badan Pusat Statistik (BPS) mencapai 146.858.759 unit kendaraan bermotor yang terdaftar sampai 2018. Sedangkan jumlah kendaraan di Jawa

Timur dari data di bidang pajak sampai 2018 mencapai 18.792.588 unit. Jumlah ini tentunya akan memberikan jumlah pemasukan yang besar terhadap pemasukan pajak daerah. Akan tetapi dari banyaknya pemilik kendaraan bermotor yang terdaftar, terdapat pihak-pihak yang enggan untuk membayar pajak dengan berbagai alasan. Dari data Bapenda Jawa Timur sebanyak 5.468.213 atau 29.10 persen pemilik kendaraan bermotor masih menunggak pembayarannya hingga juni 2018 (www.Suryamalang.com). Hal tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di setiap daerah.

Maka dari itu pemerintah daerah harus lebih tegas dan lebih memperhatikan mengenai proses perpajakan kendaraan bermotor di daerahnya, mulai dari penghimpunan dan penyaluran dana pajak, tata cara pembayaran dan pelaporan pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak.

Sampai saat ini masih banyak masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor enggan untuk melakukan kewajibannya dan cenderung mengabaikannya, yang sebenarnya dana yang terkumpul dari pajak akan dialokasikan untuk pembangunan daerah dan untuk mensejahterakan masyarakat di daerah tersebut. Banyak masyarakat yang enggan untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor karena kurangnya pemahaman masyarakat mengenai peraturan perpajakan. Pemahaman masyarakat mengenai peraturan perpajakan sangatlah penting, hal tersebut akan mendorong masyarakat terutama Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Musruroh Siti dan Zulaikha (2013) yang menyatakan pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan merupakan proses Wajib Pajak mengetahui dan

mengaplikasikan pengetahuan tersebut untuk membayar pajak. Selain alasan kurang pengetahuan perpajakan alasan fasilitas dan sarana yang di berikan instansi terdahulu kurang memadai sehingga mempengaruhi kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

Hingga kini pemerintah mengupayakan berbagai hal untuk meningkatkan kualitas dan kemudahan dalam proses perpajakan untuk masyarakat begitu juga dengan pelayanan kendaraan bermotor. Hal ini dilakukan pemerintah dengan harapan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraannya. Beberapa hal yang telah dilakukan pemerintah Surabaya untuk meningkatkan kesadaran membayar Pajak kendaraan Bermotor dengan mendirikan samsat *Payment Point*, e-samsat, *Samsat Drive Thru*, Samsat Keliling, Samsat *Cornery* yang tersebar di wilayah Surabaya dengan adanya sistem pelayanan tersebut dan pembayaran kendaraan bermotor melalui berbasis internet diharapkan masyarakat lebih sadar dan patuh dalam membayar pajak kendaraannya. Hal ini juga akan berpengaruh terhadap penerimaan pajak yang akan meningkat seiring bertambahnya pembayaran pajak.

Berdasarkan urian diatas dan penelitian sebelumnya, saya sebagai penulis mencoba melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh pengetahuan masyarakat mengenai perpajakan, serta kualitas pelayanan pajak yang disediakan oleh pemerintah terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya dan dampaknya terhadap penerimaan pajak. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk meneliti permasalahan diatas dengan mengangkat judul PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN

PAJAK TERHADAP KESADARAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN DAMPAKNYA TERHADAP PENERIMAAN PAJAK (Studi Kasus Pemilik Kendaraan Bermotor di Daerah Surabaya Selatan).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak yang diberikan Pemerintah berpengaruh terhadap Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak ?
4. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak ?
5. Apakah kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak?
6. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung antara pengetahuan Pajak terhadap penerimaan pajak melalui kesadaran wajib pajak ?
7. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan pajak terhadap penerimaan pajak melalui kesadaran wajib pajak ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh tingkat pengetahuan pajak terhadap kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak yang dilakukan Pemerintah terhadap kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Menganalisis pengaruh pengetahuan pajak terhadap penerimaan pajak
4. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Penerimaan Pajak
5. Menganalisis pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak.
6. Menganalisis pengaruh tidak langsung antara pengetahuan pajak terhadap penerimaan pajak melalui kesadaran wajib pajak.
7. Menganalisis pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan pajak terhadap penerimaan pajak melalui kesadaran wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian ini, diharapkan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi peneliti sendiri, bagi masyarakat, bagi pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti tersebut. Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Manfaat bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan untuk Pemerintah lebih mengembangkan sarana dan pelayanan dalam pelaksanaan peraturan Perpajakan Kendaraan Bermotor.

2. Manfaat bagi Akademisi

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi dasar acuan bagi pengembangan penelitian selanjutnya dan mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang pajak khususnya Pajak Kendaraan Bermotor di waktu yang akan datang.

3. Manfaat bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi tentang besarnya kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Pembangunan daerah sehingga masyarakat dapat taat dan patuh terhadap hukum pajak dan tidak lalai membayar pajak yang telah menjadi kewajiban.

4. Manfaat bagi Peneliti

perpajakan yang telah diperoleh dan di pelajari selama masa kuliah dan dapat memperkaya wawasan kontribusi pajak khususnya Pajak Kendaraan Bermotor.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran jelas tentang skripsi ini, maka diberikan sistematika penulisan skripsi yang terdiri dari beberapa bab yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan uraian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan untuk memberikan pemahaman kepada pembaca ataupun pendengar tentang apa yang ingin dipaparkan oleh peneliti yaitu

pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pelayanan Pemerintah untuk Pajak Kendaraan Bermotor.

BAB II TINJAUAN PUSAKA

Bab ini membahas tentang penelitian terdahulu, landasan teori yang digunakan, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

BAB III METOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti, jenis dan sumber data penelitian, batasan penelitian, serta menjelaskan prosedur pengumpulan data dan teknik analisis data penelitian.

BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti memaparkan hasil penelitian tentang pengetahuan pajak dan kesadaran Wajib Pajak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, dan pelayanan Pemerintah dalam pembayaran pajak yang berdampak pada Penerimaan Pajak di Surabaya Selatan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup dari penelitian yang berisi simpulan penelitian dan saran-saran untuk penelitian selanjutnya

BAB II

TINJAUAN PUSAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Sebagai pembanding dalam penelitian ini, peneliti mengambil sebagian data berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu yang dijadikan sebagai bahan perbandingan dalam latar belakang masalah dan hasil penelitian yang diperoleh.

Berikut adalah perbandingan dari penelitian sebelumnya :

- 1 Sixvn Sillhi, Mochmmd al Musadieg dan Gunawan Eko Nurtjhjono (2015) Universitas Brawijaya “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Wajib Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)”.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana mempengaruhi kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak, serta untuk mengetahui pengaruh kepuasan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak terhadap penerimaan pajak. Persamaan antara penelitian yang dilakukan Sixvn Sillhi, Mochmmd al Musadieg dan Gunawan Eko Nurtjhjono dengan penelitian yang sekarang adalah membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan perpajakan dan penerimaan pajak, metode yang digunakan adalah penelitian *explanatory* (penelitian penjelasan) dengan pendekatan kuantitatif.

Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian terdahulu menggunakan studi pada kantor perpajakan sedangkan

penelitian sekarang menggunakan studi pada pemilik kendaraan bermotor dan juga penambahan membahas tentang kesadaran Wajib Pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian kualitas pelayanan di madya malang ini penampilan fisik dari petugas pajak dengan berpakaian rapi, bersih, sopan tampil energik serta penuh semangat dan fasilitas yang disediakan untuk mendukung Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kurangnya perhatian terhadap variabel bentuk fisik ini sehingga kedepannya kualitas pelayanan yang diberikan bisa lebih baik lagi.

- 2 Yuda Aulia Fernando, Dandes Rifa, Ethika (2015) Universitas Bung Hatta “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Jumlah Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening”.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mendapatkan bukti empiris untuk mempengaruhi kualitas layanan pajak, sanksi pajak dan jumlah pajak pemeriksaan atas pendapatan dari pajak penghasilan. Persamaan penelitian ini dan sekarang adalah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan pajak dan juga membahas tentang penerimaan pajak. Persamaan yang lain adalah adanya variabel *intervening* dan data yang digunakan dalam penelitian diperoleh dari kuesioner.

Perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang adalah terdahulu membahas tentang pajak penghasilan sedangkan penelitian sekarang

membahas tentang pajak kendaraan bermotor. Penelitian terdahulu menggunakan studi di KPP Sumatra Barat sedangkan penelitian sekarang menggunakan studi pemilik kendaraan bermotor di Surabaya Selatan.

Perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang adalah terdahulu membahas tentang pajak penghasilan sedangkan penelitian sekarang membahas tentang pajak kendaraan bermotor. Penelitian terdahulu menggunakan studi di KPP Sumatra Barat sedangkan penelitian sekarang menggunakan studi pemilik kendaraan bermotor di Surabaya Selatan.

Hasil dari penelitian terdahulu tersebut memperjelas bahwa kualitas pajak pelayanan, sanksi pajak, jumlah pemeriksaan pajak dan kepatuhan Wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak penghasilan. Kualitas pajak layanan, saksi pajak dan jumlah pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan kualitas pajak, sanksi pajak dan jumlah pemeriksaan berpengaruh signifikan terhadap pendapatan dari pajak penghasilan dengan pajak kepatuhan sebagai variabel *intervening*.

- 3 Defantris Haris Kurniati, Mochammad Djudi M, Muhammad Saifi (2016) Universitas Brawijaya “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kesadaran Wajib Pajak dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Blitar)”.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mencari syarat utama tercapainya target penerimaan pajak dapat dilihat dari kesadaran Wajib

Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, salah satunya dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Persamaan penelitian terdahulu dan sekarang sama-sama meneliti tentang pengaruh pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kesadaran Wajib Pajak.

Perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang adalah penelitian terdahulu membahas tentang SPT Tahunan sedangkan penelitian sekarang membahas tentang Pajak Kendaraan Bermotor, serta studi yang dilakukan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Blitar.

Hasil dari penelitian terdahulu tersebut menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas berpengaruh signifikan dan perisal terhadap kesadaran Wajib Pajak dalam penyampaian SPT Tahunan.

- 4 Yuli Tri Cahyono (2017) Universitas Muhammadiyah Surakarta “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak (Studi Empirik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta)”.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh penggelapan pajak, kepatuhan pajak oleh Wajib Pajak dari sistem penilaian, kesadaran Wajib Pajak, pemahaman tentang Undang-undang pajak, dan persepsi layanan menuju tingkat pendapatan pajak. Persamaan penelitian tersebut dengan sekarang sama-sama meneliti terhadap penerimaan pajak.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian sekarang yaitu pada studi empirik yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.

Hasil dari penelitian terdahulu tersebut menunjukkan bahwa variabel persepsi kualitas layanan memberikan pengaruh terhadap pajak pendapatan, sedangkan variabel penggelapan pajak, kepatuhan pajak oleh Wajib Pajak, sistem penilaian sendiri, kesadaran Wajib Pajak, pemahaman hukum pajak tidak berpengaruh terhadap pendapatan pajak

- 5 Rachmawati Meta Oktaviani, Pancawati Hardiningsih, Cecilia Srimindari (2017) Universitas Stikubank Semarang “Kepatuhan Wajib Pajak Memediasi Determinan Penerimaan Pajak Penghasilan”.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji dan menganalisis faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak penghasilan dengan kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel pemediasi. Persamaan penelitian tersebut dan sekarang yaitu meneliti tentang penerimaan pajak dan penelitian tersebut sama-sama menggunakan teknik *purpose sampling* dan metode survey dengan kuisioner.

Perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang yaitu penelitian terdahulu membahas tentang pajak penghasilan sedangkan penelitian sekarang membahas tentang pajak kendaraan bermotor.

Hasil dari penelitian terdahulu tersebut menunjukkan bahwa variabel saksi perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap

kepatuhan Wajib Pajak, sanksi perpajakan, kesadaran Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak penghasilan. Kepatuhan Wajib Pajak berhasil memediasi hubungan antara variabel pelayanan fiskus terhadap penerimaan pajak penghasilan. Kepatuhan Wajib Pajak tidak berhasil memediasi pengaruh sanksi perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak terhadap penerimaan pajak penghasilan.

Berikut tabel perbandingan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu :

Tabel 2.1

NO	Peneliti	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Sixvn Silli, Mochmd al Musadie q dan Gunawan Eko Nurtjhjono (2015)	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Wajib Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)”.	1. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. 2. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. 3. Kepuasan Wajib Pajak dan kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak	Persamaan terdapat pada variabel dependen yang digunakan adalah pengaruh kualitas pelayanan perpajakan dan penerimaan pajak sebagai variabel independen, metode yang digunakan adalah penelitian <i>explanatory</i> (penelitian penjelasan) dengan pendekatan kuantitatif.	Perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian terdahulu menggunakan studi pada kantor perpajakan sedangkan penelitian sekarang menggunakan studi pada pemilik kendaraan bermotor dan juga penambahan variabel intervening yaitu kesadaran Wajib Pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2	Yuda Aulia Fernando, Dandes Rifa,	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan	. Kualitas pelayanan pajak mempengaruhi penerimaan pajak secara signifikan. 2. Sanksi perpajakan mempengaruhi	Persamaan penelitian variabel independen kualitas pelayanan pajak	Penelitian terdahulu membahas tentang pajak penghasilan sedangkan

	Ethika (2015)	dan Jumlah Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening”.	penerimaan pajak penghasilan secara signifikan 3. Jumlah pemeriksaan pajak mempengaruhi penerimaan pajak penghasilan secara signifikan. 4. Kepatuhan Wajib Pajak Mempengaruhi pajak penghasilan secara signifikan.	. Persamaan yang lain adalah adanya variabel <i>intervening</i> dan data yang digunakan dalam penelitian diperoleh dari kuesioner	penelitian sekarang membahas tentang pajak kendaraan bermotor. Penelitian terdahulu menggunakan studi di KPP Sumatra Barat sedangkan penelitian sekarang menggunakan studi pemilik kendaraan bermotor di Surabaya Selatan
3	Defantris Haris Kurniati, Mochamad Djudi M , Muhammad Saifi (2016)	“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kesadaran Wajib Pajak dalam menyampaikan surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) (studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Blitar)”	1. pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesadaran Wajib Pajak. 2. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesadaran Wajib Pajak.	Persamaan penelitian variabel independen pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kesadaran Wajib Pajak	penelitian terdahulu membahas tentang SPT Tahunan sedangkan penelitian sekarang membahas tentang Pajak Kendaraan Bermotor, serta studi yang dilakukan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Blitar
4	Yuli Tri Cahyono (2017)	“Analisis Faktor-Faktor yang	1. <i>Tax Evasion</i> tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak	persamaan penelitian tersebut dengan sekarang sama-	Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian

Lanjutan tabel 2.1

NO	Peneliti	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		Mempengaruhi Penerimaan Pajak (Studi Empirik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta)”.	2. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak. 3. <i>Self Assesment System</i> tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak. 4. Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak. 5. Tingkat pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak. 6. Persepsi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penerimaan pajak	sama meneliti terhadap penerimaan pajak d sama-sama menggunakan metode kuantitatif.	sekarang yaitu pada studi empirik yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta
5	Rachmawati Meita Octaviani, Pancawati Hardiningsih, Ceacilia Srimindari(2017)	“Kepatuhan Wajib Pajak Memediasi Determinan Penerimaan Pajak Penghasilan”.	1.Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap keatuhan Wajib Pajak 2.Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.	Persaman peneliti variabel dependen penerimaan pajak dan penelitian tersebut sama-sama menggunakan teknik <i>purpose sampling</i> dan metode survey dengan kuisisioner	Perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang yaitu penelitian terdahulu membahas tentang pajak penghasilan sedangkan penelitian sekarang membahas tentang pajak kendaraan bermotor.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pajak

2.2.1.1 Pengertian Pajak

Pajak berdasarkan UU KUP Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 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.

Pajak menurut para ahli seperti yang dikemukakan oleh S. I. Djajadiningrat dalam Resmi (2017:1).“pajak sebagai kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum”.

Sedangkan secara umum pajak merupakan pungutan wajib yang dibayar rakyat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum yang bersifat memaksa dan dipungut berdasarkan aturan undang-undang.

2.2.1.2 Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:4) terdapat dua fungsi pajak, yaitu :

- 1 Fungsi anggaran (*budgetair*) : pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

- 2 Fungsi mengatur (cregulerend) : pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

2.2.1.3 Pengelompokan Pajak

Menurut Resmi (2017:7) terdapat berbagai jenis pajak yang dikelompokkan menjadi tiga yaitu :

- 1 Menurut golongannya
 - a) Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak boleh dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain, pajak harus menjadi beban Wajib Pajak yang bersangkutan.
 - b) Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga.
- 2 Menurut sifatnya
 - a) Pajak Subjektif, yaitu pajak pengenaannya memperhtikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau peneanaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya.
 - b) Pajak Objektif, yaitu pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan maupun peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhtikan keadaan pribadi Wajib Pajak dan tempat tinggal.
- 3 Menurut lembaga pemungutnya
 - a) Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut olrh Pemerintah Pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh : Pajak

Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Bea Materai.

b) Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak Daerah terdiri atas :

1. Pajak Provinsi, contoh : Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
2. Pajak Kabupaten/Kota, contoh : Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan.

2.2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo(2016:9) terdapat tiga sistem pemungutan pajak di indonesia, yaitu :

1. Official Assessment System

Adalah suatu sistem pemungutan yang berwenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya yaitu :

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- b. Wajib pajak bersifat pasif.
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2. *Self Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya yaitu :

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri.
- b. Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- c. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

3. *Withholding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus atau bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya yaitu :Wewenang memotong atau memungut pajak yang terutang ada pada pihak ke tiga, yaitu pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

2.2.2 Pengetahuan Pajak

2.2.2.1 Pengertian Pengetahuan Pajak

Menurut Notoatmodjo (2012:138) pengetahuan merupakan hasil “tahu” dan ini terjadi setelah orang mengadakan pengindraan terhadap suatu obyek tertentu. Selanjutnya definisi pajak menurut Soemitro dalam Waluyo (2013:2) 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 membayar pengeluaran umum. Menurut Andriani (2000:25) mengemukakan bahwa pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan terkait konsep tentang ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak. sedangkan

menurut Carolina (2009:7) pengetahuan pajak adalah informasi terkait perpajakan yang dapat digunakan oleh Wajib Pajak sebagai dasar untuk melakukan suatu tindakan, mengambil keputusan, dan untuk menempuh strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan. Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak merupakan informasi yang dimiliki seseorang terkait perpajakan baik jenis pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan sampai dengan pengisian dan pelaporan pajak yang digunakan oleh seseorang sebagai dasar dalam membayarkan kewajiban perpajakannya kepada pemerintah berdasarkan ketentuan umum yang berlaku dalam perundang-undangan. Selanjutnya pengetahuan pajak dapat menumbuhkan sikap positif dari Wajib Pajak apabila Wajib Pajak memahami perundang-undang perpajakan, sedangkan untuk dapat meningkatkan pengetahuan pajak Wajib Pajak dapat dilakukan dengan adanya pendidikan perpajakan baik formal maupun nonformal. Sehingga pengetahuan yang diperoleh Wajib Pajak semakin banyak dan mereka semakin paham akan pentingnya membayar pajak. Semakin tinggi pengetahuan Wajib Pajak maka pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan (Lestari,2017:30).

Dengan meningkatnya pengetahuan dan kesadaran tentang pajak sangat penting untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak (Saira dan Zuariyawati,2010).

2.2.2.2 Konsep Pengetahuan Pajak

Berdasarkan konsep pengetahuan atau pemahaman pajak menurut Rahayu (2010:141) "Wajib Pajak harus memiliki diantaranya adalah pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan". Berikut ini adalah penjelasan dari konsep pengetahuan pajak diatas yaitu sebagai berikut :

1. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

Ketentuan umum dan tata cara perpajakan sudah diatur dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi Undang-undang pajak material.

2. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia

Sistem perpajakan di Indonesia yang ditetapkan saat ini adalah *self assessment system* yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan terdapat dua fungsi perpajakan yaitu sebagai berikut :

- a. Fungsi Penerimaan (*budgeter*), pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

- b. Fungsi Mengatur (*reguler*), pajak berfungsi sebagai untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

2.2.2.3 Indikator Pengetahuan Pajak

Menurut Rahayu (2017:25-60) indikator pengetahuan pajak :

- a) Pengetahuan mengenai arti pajak
- b) Pengetahuan mengenai fungsi pajak
- c) Pengetahuan mengenai asas pengenaan pajak
- d) Pengetahuan mengenai pemungutan pajak
- e) Pengetahuan mengenai penggolongan jenis pajak
- f) Pengetahuan mengenai sumber penerimaan negara dan pengeluaran negara

2.2.2.4 Sosialisasi Pengetahuan perpajakan

Sosialisasi perpajakan menurut Maganta, Purnawati dan Sinarwati (2017) adalah upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya Wajib Pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat.

Dalam surat edaran Dirjen Pajak No SE-98/PJ/2011 tentang pedoman penyusunan rencana kerja dan laporan kegiatan penyuluhan perpajakan unit vertikal di lingkungan Direktorat Jendral Pajak, disebutkan bahwa upaya untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajiban perpajakannya harus terus dilakukan karena beberapa alasan antara lain :

1. Program ekstensifikasi yang terus menerus dilakukan Direktorat Jendral Pajak diperkirakan akan menambah jumlah Wajib Pajak baru yang membutuhkan sosialisasi atau penyuluhan.
2. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak terdaftar masih memiliki ruang yang besar untuk ditingkatkan.
3. Upaya untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak dan meningkatkan besarnya *tax ratio*.
4. Peraturan dan kebijakan di bidang perpajakan bersifat dinamis.

Dalam rangka mencapai tujuannya, maka kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dibagi ke dalam tiga fokus, yaitu kegiatan sosialisasi bagi calon Wajib Pajak, kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak baru, dan kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak terdaftar. Kegiatan sosialisasi bagi calon Wajib Pajak bertujuan untuk membangun *awareness* tentang pentingnya pajak serta menjaring Wajib Pajak baru. Kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak baru bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, khususnya bagi mereka yang belum menyampaikan SPT dan belum melakukan penyetoran pajak untuk yang pertama kali. Sedangkan kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak terdaftar bertujuan untuk menjaga komitmen Wajib Pajak untuk terus patuh.

Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut :

1. Sosialisasi langsung

Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan Wajib Pajak atau calon Wajib Pajak. Bentuk sosialisasi langsung yang pernah diadakan antara lain *early tax education* , *tax goes to school/ tax goes to campus* (cerdas cermat, debat, pidato perpajakan , artikel), serasehan, *tax gathering*, kelas pajak, klinik pajak , seminar, diskusi, ceramah, *workshop* dan bimbingan teknis yang dilakukan dan pelayanan yang dilakukan instansi pemerintah sendiri dalam kantor perpajakan.

2. Sosialisasi tidak langsung

Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan tidak ada sedikit melakukan interaksi dengan peserta. Contoh kegiatan sosialisasi tidak langsung antara lain sosialisasi melalui radio, televisi, penyebaran buku, *booklet*, *leaflet* perpajakan. Bentuk-bentuk sosialisasi tidak langsung dapat dibedakan berdasarkan mediannya. Dengan media elektronik dapat menyampaikan berupa *talkshow* TV, *built-in* program dan *talkshow* radio. Sedangkan dengan media cetak (koran, majalah, tabloid, buku) dapat berupa *suplemen*, *advertorial* (*booklet*, *leaflet* perpajakan), publik tanya jawab, penulisan artikel pajak dan penerbitan majalah, buku, alat peraga penyuluhan (termasuk komik pajak). Disamping itu kegiatan-kegiatan seperti pembuatan iklan, layanan masyarakat, pemasangan sepanduk, banner, billboard dan sejenisnya, penyebaran pesan singkat, aksi simpatik turun ke jalan,

pojok pajak, mobil keliling dan konsultasi perpajakan merupakan kegiatan yang penting untuk dilakukan akan tetapi tidak tergolong sebagai kegiatan sosialisasi perpajakan.

2.2.3 Kualitas Pelayanan Pajak

2.2.3.1 Pengertian Pelayanan Pajak

Menurut Surjoputro (2006:39) pelayanan pajak adalah pada hakekatnya kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan dimana salah satunya meliputi pelayanan pajak (*tax service*). Pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak dilaksanakan agar Wajib Pajak dapat menjalankan kewajiban perpajakannya dengan mudah. Wajib Pajak patuh karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayarkan akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa.

Menurut Boediono (2003:61) pelayanan pajak adalah terkait dengan tugas aparatur pemerintah disebut pelayanan umum, adanya timbal balik antara kepatuhan membayar pajak dengan kinerja pemerintah, terutama yang menyangkut jasa pelayanan publik yang berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat.

Kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak dapat ditingkatkan apabila seluruh aparat pemerintah meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanan. Dalam hal pelayanan umum yang prima berarti pelayanannya bermutu maka pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat :

- a) Sederhana, bahwa pelayanan itu tidak menyulitkan, prosedurnya mudah, tidak berbelit-belit, cepat, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- b) Terbuka yaitu aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan yang sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan dan norma, tidak menakut-nakuti dan tidak mengharapkan imbalan atas pelayanan yang diberikan.
- c) Lancar, yaitu adanya prosedur yang tidak berbelit-belit dan memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- d) Tepat, yang dimaksud adalah tepat sasaran atau persis dalam arti tidak lebih dan tidak kurang atau tepat waktu, atau tepat jawaban, tepat dalam memenuhi janji dan seterusnya.
- e) Lengkap, dapat diartikan tersedia apa yang diperlukan pelanggan.
- f) Wajar, pelayanan yang wajar artinya tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan pelanggan.
- g) Terjangkau, artinya harga dari pelayanan tersebut dapat dijangkau oleh pelanggan.

2.2.3.2 Pengertian Kualitas Pelayanan pajak

“Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia”.(Pranata, 2015)

Menurut Mir’atusholihah (2014) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa pelayanan pajak merupakan suatu kegiatan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atau melayani kebutuhan Wajib Pajak.

Supadmi (2009) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standart pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Kualitas pelayanan juga dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan (Cronin, 1992).

Menurut keputusan Menpan Nomor 06 Tahun 1995 tentang Pedoman Pengantugrahan Piala Abdisatyabati Bagi Unit Kerja atau Kantor Pelayanan Percontohan, sebagaimana tertera pada lampirannya diatur mengenai kriteria pelayanan masyarakat yang baik yaitu sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Kriteria ini mempunyai arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan dan Kepastian

Kriteria ini mempunyai arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tatacara pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan

pelayanan, rincian biaya pelayanan dan tatacara pembayaran serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan

Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberikan rasa aman, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

4. Keterbukaan

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur, tatacara, persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, biaya atau tarif serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

5. Efisien

Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.

6. Ekonomis

Nili barang atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang tidak terlalu tinggi di luar kewajaran, sehingga masyarakat memiliki kemampuan untuk membayar. Standar dalam penentuan biaya pun harus sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

7. Keadilan dan merata

Kriteria ini mengandung arti bahwa cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

8. Ketepatan Waktu

Kriteria ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Dengan demikian dapat disimpulkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak sangat berpengaruh terhadap sikap dari Wajib Pajak dalam membayar kewajiban pajaknya. Dengan kualitasnya pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, hal ini dapat membrikan kepuasan bagi Wajib Pajak, sehingga dapat mendorong Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban untuk membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang ada.

2.2.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Hardyansyah (2011:46) indikator kualitas pelayanan pajak ada lima yaitu :

a. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemmpuan memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

b. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pengguna. Dimensi ini

menekankan pada perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, *complain* dan masalah dari pengguna layanan. Daya tanggap dikomunikasikan pada konsumen melalui waktu tunggu untuk dilayani, jawaban dari pertanyaan yang mereka ajukan atau perhatian mereka terhadap masalah-masalah yang ada, juga meliputi fleksibilitas dan kemampuan untuk melayani kebutuhan pelanggan.

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan karyawan dan kesopanan atau keramahan, kemampuan perusahaan serta karyawannya untuk menumbuhkan rasa percaya kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan.

d. Empati (*Emphaty*)

Empati merupakan perhatian yang tulus, *caring* (kepedulian) yang diberikan kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Pelanggan ingin perusahaan memahami mereka dan sangat penting bagi perusahaan mereka.

e. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan alat komunikasi. Semua peralatan tersebut mewakili pelayanan secara fisik atau memberikan *image* pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas.

2.2.4 Kesadaran Wajib Pajak

2.2.4.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan sesuatu yang muncul dari dalam diri seseorang. Kesadaran dalam hal ini terkait dengan kesadaran Wajib Pajak tentang perpajakan. Menurut Nasution (2006:7) kesadaran Wajib Pajak merupakan sikap dari Wajib Pajak dalam memahami serta melaksanakan kewajiban untuk membayar pajak dan melaporkan semua penghasilan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Selanjutnya menurut Muliari (2011) kesadaran perpajakan merupakan kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban dalam membayar pajak. Selain itu, kesadaran membayar pajak juga dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral dengan kontribusi kepada negara yaitu dengan membayar kewajiban perpajakan untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk menaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada Wajib Pajak. (Lovihan, 2014:48)

Menurut Rahman (2010:49) "Kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan ketika Wajib Pajak yang tanpa paksaan dari pihak maupun untuk membayar pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku". Berdasarkan definisi di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian kesadaran perpajakan adalah suatu sikap yang berasal dari dalam diri Wajib Pajak terkait kewajiban untuk membayar pajak kepada negara berdasarkan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Irianto (2005:36) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong Wajib Pajak untuk membayar pajak yaitu :

- 1) Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara
- 2) Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara
- 3) Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan.

Kesadaran perpajakan menjadi salah satu kendala bagi pemerintah dalam rangka mengumpulkan pajak dari masyarakat. Ini didukung oleh pernyataan Sumarso dalam Jatmiko (2006:23) yang menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah. Selain itu, rendahnya kesadaran Wajib Pajak dapat menyebabkan perlawanan terhadap pajak yaitu melakukan penghindaran pajak baik secara legal yaitu tidak melanggar Undang-undang (*tax avoidance*) maupun secara ilegal yang melanggar Undang-undang (*tax evasion*) seperti penggelapan pajak (Khasanah,2014:8)

Dengan demikian kesadaran Wajib Pajak perlu ditingkatkan mengingat pentingnya pajak bagi negara yang sedang melakukan suatu pembangunan.

2.2.4.2 Indikator Kesadaran Perpajakan Wajib Pajak

Berikut ini indikator kesadaran perpajakan Wajib Pajak menurut Muliari (2011) adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui adanya Undang-undang dan ketentuan perpajakan

2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela
6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar

2.2.5 Pajak Kendaraan Bermotor

2.2.5.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak yang di pungut atas kepemilikan semua kendaraan beroda serta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau perlatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat- alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permnen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

2.2.5.2 Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor, termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima Gross Tonnage) sampai dengan GT 7 (tujuh Gross Tonnage). Dikecualikan :

- 1) Kereta api

- 2) Kendaraan bermotor yang digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara
- 3) Kendaraan bermotor yang dimiliki kedutaan, konsultan, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan dari pemerintah
- 4) Kendaraan bermotor yang dimiliki oleh pabrikan atau importir yang semata-mata disediakan untuk keperluan pameran dan tidak untuk dijual.

2.2.5.3 Subjek Pajak dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Subyek pajak menurut Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 adalah

- 1) orang pribadi
- 2) badan yang memiliki kendaraan bermotor. Dalam hal wajib pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

2.2.5.4 Dasar Pengenaan, Tarif dan Cara Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 :

- 1) Dasar Pengenaan
 - a. Nilai jual kendaraan bermotor
 - b. bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor
 - c. Nilai jual kendaraan bermotor ditetapkan berdasarkan harga pasar umum,

2) Tarif Pajak

a. Untuk kepemilikan orang pribadi ditetapkan sebesar :

- 1) Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama, sebesar 2% (dua persen)
- 2) Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua, sebesar 2,5% (dua koma lima persen)
- 3) Untuk kepemilikan kendaraan bermotor ketiga, sebesar 3% (tiga persen)
- 4) Untuk kepemilikan kendaraan bermotor keempat, sebesar 3,5% (tiga koma lima persen)
- 5) Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kelima, sebesar 4% (empat persen)
- 6) Untuk kepemilikan kendaraan bermotor keenam, sebesar 4,5% (empat koma lima persen)
- 7) Untuk kepemilikan kendaraan bermotor ketujuh, sebesar 5% (lima persen)
- 8) Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedelapan, sebesar 5,5% (lima koma lima persen)
- 9) Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kesembilan, sebesar 6% (enam persen)
- 10) Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kesepuluh, sebesar 6,5% (enam koma lima persen)

- 11) dan seterusnya bertambah 0,5% (nol koma lima persen) untuk setiap kepemilikan kendaraan bermotor.
- b. Kepemilikan kendaraan bermotor oleh badan tarif pajak sebesar 2% (dua persen)
- c. Tarif pajak kendaraan bermotor untuk :
1. TNI/POLRI, Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ditetapkan sebesar 0,50% (nol koma lima nol persen)
 2. Angkutan umum, ambulans, mobil jenazah dan pemadam kebakaran ditetapkan sebesar 0,50% (nol koma lima nol persen)
 3. Sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan ditetapkan sebesar 0,50% (nol koma lima nol persen)
 4. Tarif pajak kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan sebesar 0,20% (nol koma dua nol persen)

2.2.5.5 Masa Pajak Kendaraan Bermotor

Masa pajak kendaraan bermotor menurut Perda no 2 tahun 2015, yaitu :

1. Pajak kendaraan bermotor dikenakan untuk masa pajak kendaraan bermotor dikenakan untuk masa pajak 12 (dua belas) bulan berturut-turut terhitung mulai saat pendaftaran kendaraan bermotor.
2. Pajak kendaraan bermotor dibayar sekaligus dimuka.
3. Untuk pajak kendaraan bermotor yang karena kahar (force majeure) masa, pajaknya tidak sampai 12 (dua belas) bulan, dapat dilakukan restitusi atas pajak yang sudah dibayar untuk porsi masa pajak yang belum dilalui.

4. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pelaksanaan restitusi diatur dengan Peraturan Gubernur.

2.2.5.6 Syarat dan Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

(www.aktual.web.id) Syarat dan tata cara pembayarann pajak kendaraan bermotor yaitu :

1. Isi formulir permohonan pajak kendaraan bermotor sesuai data yang telah tercantum pada surat tanda nomor kendaraan (STNK) dan bukti kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB). Formulir dapat diambil di loket pendaftaran, kemudian lengkapi formulir Impiran berkas yang dibutuhkan, adanya berkas yang harus dilampirkan adalah sebagai berikut :
 - a) Syarat perpanjangan pajak STNK tahunan
 - 1) KTP asli dan fotocopy sesuai dengan nama pada STNK dan BPKB
 - 2) STNK asli dan fotocopy
 - 3) Fotocopy BPKB
 - b) Syarat perpanjangan pajak STNK 5(lima) tahunan
 - 1) KTP asli dan fotocopy sesuai dengan nama pada STNK dan BPKB
 - 2) Cek fisik kendaraan bermotor
 - 3) STNK asli dan fotocopy
 - 4) Fotocopy BPKB
2. Selesai melengkapi berkas, serahkan berkas permohonan pajak STNK tersebut ke loket penyerahan berkas. Silahkan tunggu sampai dipanggil nama sesuai data yang tercantum di STNK

3. Selanjutnya anda akan dipanggil oleh petugas dan akan diberikan slip pembayaran pajak, dimana didalamnya tercantum jumlah nominal yang harus anda bayarkan, bila ada denda akan langsung terlihat pada slip tersebut.
4. Serahkan slip dan uang sebesar biaya pajak ke kasir
5. Setelah selesai membayar pajak, petugas akan memberikan bukti pelunasan pembayaran pajak, untuk selanjutnya diteruskan guna mengambil STNK baru di loket berbeda yaitu loket pengambilan STNK.

2.2.5.7 Perhitungan Denda Pajak Kendaraan Bermotor

Rizky Pratama (2020) Terdapat beberapa istilah dalam perhitungan pajak kendaraan bermotor yaitu:

1. PKB (Pajak Kendaraan Bermotor)
2. SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan)
3. STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan)
4. BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor)

Rumus menghitung total biaya :

1. Total biaya = PKB + SWDKLLJ + Denda PKB + Denda SWKLLJ
2. Denda PKB/tahun = 25% x PKB
3. Denda PKB/bulan = (25% x PKB)/12bulan

Denda SWDKLLJ besarnya Rp 32.000 untuk roda 2 dan Rp 100.000 untuk roda 4

2.2.6 Penerimaan Pajak

2.2.6.1 Pengertian Penerimaan Pajak

Menurut Hutagaol (2007) :“Penerimaan pajak merupakan sumber penerimaan yang dapat diperoleh secara terus-menerus dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai kebutuhan Pemerintah serta kondisi masyarakat”.

Penerimaan pajak adalah penghasilan yang diperoleh oleh Pemerintah yang bersumber dari pajak rakyat yang diterima di kas negara tersebut yang akan dipergunakan untuk pengeluaran Pemerintah untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, sebagaimana maksud dari tujuan negara yang disepakati oleh para pendiri awal negara ini yaitu mensejahterakan rakyat, menciptakankemakmuran yang berdasarkan kepada keadilan sosial (Suherman, 2011).

2.2.6.2 Sumber Penerimaan Pajak

Terdapat dua sumber penerimaan pajak yang berada di Indonesia, yaitu penerimaan pajak dari dalam negeri dan penerimaan pajak dari luar negeri. Menurut Resmi (2017) pajak dari dalam negeri terbagi menjadi :

1. Pajak penghasilan (PPh) adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atau penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam suatu tahun pajak. Macam-macam pajak penghasilan adalah :
 - a) PPh Final, artinya pajak penghasilan yang pengenaannya sudah final (berakhir) sehingga tidak dapat di kreditkan (dikurangkan) dari total pajak penghasilan terutang pada akhir tahun pajak.
 - b) PPh pasal 21, merupakan pajak yang dilewatkan terhadap Wajib Pajak orang pribadi dalam negeri atau penghasilan yang terkait dengan

pekerjaan, jasa atau kegiatan. Penghasilan yang dimaksud meliputi upah, gaji, honorarium, tunjangan, dan pembyaran lain dengan nama dan dalam bentuk apapun.

- c) PPh pasal 22, merupakan pajak yang dipungut oleh bendaharawan Pemerintah, baik Pemerintah Pusat maupun Daerah. Instansi atau lembaga Pemerintah dan lembaga-lembaga negara lain yang berkenaan dengan pembayaran atas penyerahan barang dan barang-barang tertentu, baik badan Pemerintah maupun swasta, berkenaan dengan kegiatan di bidang import atau kegiatan usaha di bidang lain.
 - d) PPh pasal 23, adalah pajak yng dipotong atas penghasilan yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak dalam negeri (orang pribadi dan badan) dan bentuk usaha tetap yang berasal dari modal, penyerahan jasa, atau penyelenggaraan kegiatan selain yang telah dipotong PPh pasal 21.
 - e) PPh pasal 26, adalah pajak penghasilan yang dikenakan atau dipotong atas penghasilan yang bersumber dari Indonesia yang diperoleh Wajib Pajak luar negeri selain Bentuk Usaha Tetap (BUT) di Indonesia.
2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN) adalah pajak yang dikenakan atas setiap pertambahan nilai dari barang atu jasa dalam peredarannya dari produsen ke konsumen.
3. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) merupakan pajak yang dikenakan pada barang yang tergolong mewah yang dilakukan oleh produsen untuk menghasilkan atau mengimpor barang tersebut dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya.

4. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak yang dipungut atas tanah dan bangunan karena adanya keuntungan dan/atau kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat dari padanya.

Sedangkan penerimaan pajak yang berasal dari luar negeri diantaranya adalah :

1. Pajak Penghasilan Pasal 24, merupakan pajak yang dibayar atau terutang di luar negeri atas penghasilan dari luar negeri yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak dalam negeri.
2. Pendapatan Bea Masuk, Bea Masuk adalah pungutan negara berdasarkan Undang-undang yang dikenakan terhadap barang import.

2.2.6.3 Indikator Penerimaan Pajak

Menurut Kuncoro (2013) indikator penerimaan pajak :

- a. Target penerimaan
- b. Realisasi penerimaan

2.2.6.4 Tujuan Penerimaan Pajak

Penerimaan pajak berkaitan dengan pencapaian tujuan dari suatu organisasi. Oleh karena itu dimensi dalam penerimaan pajak disini adalah tujuan dari penerimaan pajak itu sendiri.

Menurut Ilyas dan Burton, 2013 tujuan dari penerimaan pajak adalah :

1. Membiayai pengeluaran negara seperti pengeluaran rutin, pengeluaran rutin terdiri dari pengeluaran untuk pembelian barang dan jasa, pengeluaran

untuk biaya gaji pegawai dan *transfer payment* yaitu berupa bantuan langsung kepada masyarakat.

2. Membiayai pengeluaran untuk pembangunan, pengeluaran untuk bangunan terdiri dari pengeluaran Pemerintah untuk pembangunan infrastruktur dan fasilitas publik, dan bila ada sisa (surplus) akan digunakan sebagai tabungan Pemerintah untuk investasi.

2.2.6.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak

Menurut Rahayu, 2013 menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak, yaitu :

1. Kejelasan, kepastian dan kesederhanaan peraturan perundang-undangan perpajakan yang jelas, sederhana dan mudah dimengerti akan memberikan penafsiran yang sama bagi Wajib Pajak dan fiskus. Dengan adanya kepastian hukum dan kejelasan Undang-undang tidak akan menimbulkan salah interpretasi, selanjutnya akan menimbulkan motivasi pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Dengan demikian hal ini akan memperlancar penerimaan negara dari sektor pajak. Kesadaran dan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan akan terbentuk dengan peraturan yang tidak berbelit-belit, prosedur yang tidak rumit dengan formulir yang mudah dimengerti pengisiannya oleh Wajib Pajak.
2. Kebijakan Pemerintah dalam mengimplementasikan Undang-undang perpajakan merupakan suatu cara atau alat Pemerintah di bidang perpajakan memiliki suatu sasaran tertentu atau untuk mencapai suatu

tujuan tertentu di bidang sosial dan ekonomi. Kebijakan dalam hal ini adalah dengan adanya keputusan Menteri Keuangan maupun surat edaran dari DJP untuk hal-hal tertentu dalam perpajakan yang tidak dijelaskan secara rinci dalam Undang-undang. Pemerintah diberikan asas "*Freies Ermessen*" (kebebasan bertindak) dalam bentuk tertulis yang berupa peraturan kebijaksanaan, berupa peraturan lain yang menjelaskan petunjuk pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

3. Sistem administrasi perpajakan yang tepat hendaklah merupakan prioritas tertinggi karena kemampuan Pemerintah untuk menjalankan fungsinya secara efektif bergantung kepada jumlah uang yang dapat diperolehnya melalui pemungutan pajak. Sistem administrasi memegang peran penting. KPP harus memiliki sistem administrasi yang tepat tetapi tidak rumit dan ditekankan pada kesederhanaan prosedur. Kerumitan sistem akan membuat Wajib Pajak semakin enggan membayar pajak.
4. Kualitas pelayanan yang dilakukan Pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak. Kualitas pelayan yang dimaksud adalah memberikan pelayann yang baik kepada Wajib Pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara.
5. Kesadaran dan pemahaman warga negara harus memiliki rasa nasionalisme yang tinggi, kepedulian kepada bangsa dan negara serta tingkat pengetahuan perpajakan yang memadai, maka secara umum akan makin mudah bagi Wajib Pajak untuk patuh kepada peraturan perpajakan.

6. Kualitas petugas pajak sangat menentukan efektivitas Undang-undang dan peraturan perpajakan. Petugas pajak memiliki reputasi yang baik sepanjang menyangkut kecakapan teknis, efisien dan efektif dalam hal kecepatan, tepat dan keputusan yang adil. Petugas pajak yang berhubungan dengan masyarakat pembayar pajak harus memiliki intelektual tinggi, terlatih baik, digaji baik dan bermoral tinggi.

2.2.6.6 Pengukuran Penerimaan Pajak

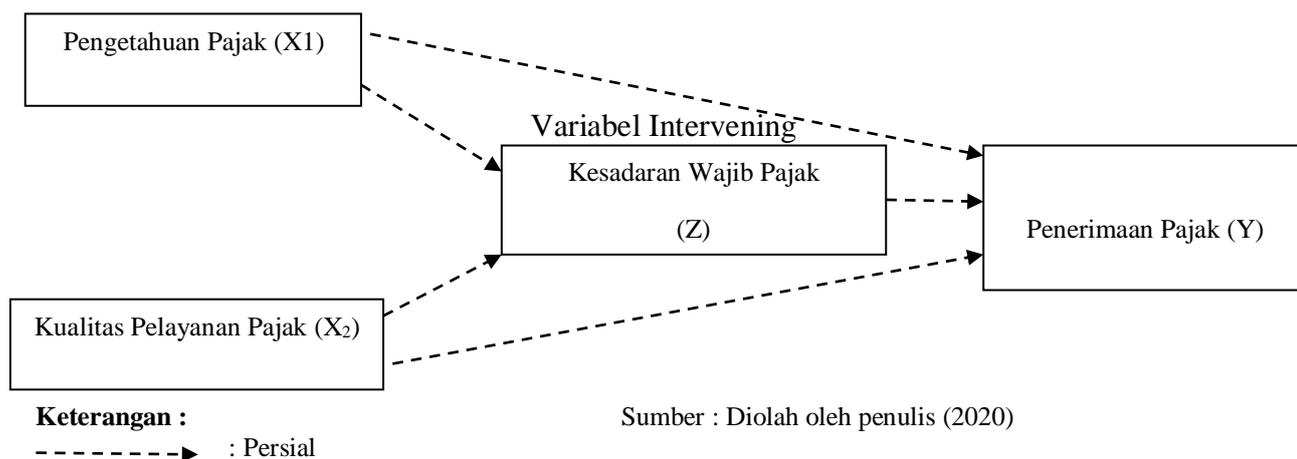
Adapun pengukuran penerimaan pajak yaitu perbandingan antara realisasi penerimaan dengan target penerimaan.

Menurut John Hutagaol (2008:325) Perhitungan rasio penerimaan pajak dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$\text{Penerimaan Pajak} = \frac{\text{Realisasi Penerimaan Pajak}}{\text{Target Penerimaan Pajak}} \times 100\%$$

2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan penjelasan diatas maka kerangka konseptual yang dapat dibuat adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis

a. Pengaruh pengetahuan pajak terhadap kesadaran Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan yaitu mengerti dan memahami ketentuan umum perpajakan (Resmi, dalam Kurniati dkk, 2016). Tinggi rendahnya pemahaman atau pengetahuan seorang Wajib Pajak terhadap pengetahuan perpajakan akan mempengaruhi kesadaran dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Dengan semakin tingginya pengetahuan seorang Wajib Pajak maka tingkat kesadarannya pun akan semakin meningkat, karena dia akan merasa berkontribusi dalam pendapatan negara. Berdasarkan penelitian dilakukan oleh kurniati, dkk (2016) terdapat hubungan yang positif antara pengetahuan pajak terhadap kesadaran wajib pajak, berbeda dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Ermawati(2018), Andinata (2015) menunjukkan bahwa pengetahuan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan diatas maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

$H\alpha_1$: Terdapat pengaruh antara pengetahuan pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak.

b. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kesadaran Wajib Pajak

Pelayanan pajak diartikan sebagai proses pemberin bantuan kepada kebutuhan Wajib Pajak untuk menciptakan kepuasan dari Wajib Pajak yang mendorong kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Boediono dalam Kurniati, dkk. 2016). Tinggi rendahnya kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh petugas pajak akan

mempengaruhi kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak. Hal ini dikarenakan apabila kualitas pelayanan pajak yang diberikan baik, maka Wajib Pajak merasa nyaman saad memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Berdsarkan penelitian yang dilakukan oleh Kurniti, dkk (2016) kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran Wajib Pajak. dan (Olivia Dewi dan Ratnningtyas Winduri,2015) kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap pengetahuan perpajakan. Berdasarkan pernyataan diatas maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

$H\alpha_2$: Terdapat pengaruh anantara kualitas pelayanan pajak terhadap kesadaran wajib pajak.

c. Pengaruh pengetahuan pajak terhadap penerimaan pajak

Tinggi rendahnya pengetahuan pajak akan mempengaruhi penerimaan pajak. Hal ini dikarenakan dengan meningkatnya pengetahuan pajak yang dimiliki maka wajib pajak akan mau membayar pajak, semakin banyak yang membayar pajak maka penerimaan pajak juga akan semakin meningkat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hartinah dalam Dewi dan Retnoningtyas (2013) pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Berdasarkan pernyataan diatas maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

$H\alpha_3$: Terdapat pengaruh antara pengetahuan pajak dengan penerimaan pajak.

c. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap penerimaan pajak

Tinggi rendahnya kualitas pelayanan pajak akan mempengaruhi penerimaan pajak. Hal ini dikarenakan semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, maka Wajib Pajak akan semakin nyaman dalam memenuhi kewajibannya sehingga dengan meningkatnya Wajib Pajak yang membayar pajak maka penerimaan pajak akan semakin meningkat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fernando, dkk (2013) kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Sedangkan menurut Oktavini, dkk (2017) pelayanan yang dilakukan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. Berdasarkan pernyataan diatas maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H_{a4} : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan penerimaan pajak.

d. Pengaruh kesadaran Wajib Pajak terhadap penerimaan pajak

Tinggi rendahnya kesadaran Wajib Pajak akan mempengaruhi penerimaan pajak. Hal ini dikarenakan semakin tingginya tingkat kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajaknya maka penerimaan pajaknya juga akan semakin meningkat. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Fauziah dalam Dewi dan Retnaningtyas (2013) dan penelitian yang dilakukan oleh Aditya (2013) kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dalam penerimaan pajak. Berdasarkan pernyataan diatas maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

$H\alpha_5$; Terdapat pengaruh antar kesadaran Wajib Pajak terhadap penerimaan pajak.

- e. Pengetahuan Pajak Memiliki pengaruh tidak langsung terhadap penerimaan pajak melalui kesadaran wajib pajak

Semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak maka akan meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajaknya, dengan meningkatkan wajib pajak yang mau membayar pajaknya maka akan meningkatkan penerimaan pajak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kurniati, dkk (2016) terdapat hubungan yang positif antara pengetahuan pajak terhadap kesadaran wajib pajak sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Fauziah dalam Dewi dan Retnaningtyas Widuri (2013) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Heryanto dan agus (2013) kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap penerimaan pajak. Berdasarkan pernyataan diatas maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

$H\alpha_6$: Terdapat pengaruh tidak langsung antara pengetahuan pajak terhadap penerimaan pajak melalui kesadaran wajib pajak.

- f. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap penerimaan pajak melalui kesadaran wajib pajak

Tinggi rendahnya kualitas pelayanan pajak akan mempengaruhi kesadaran wajib pajak dan hal tersebut akan mempengaruhi penerimaan pajak. hal ini dikarenakan semakin tingginya kualitas pelayanan pajak yang dilakukan

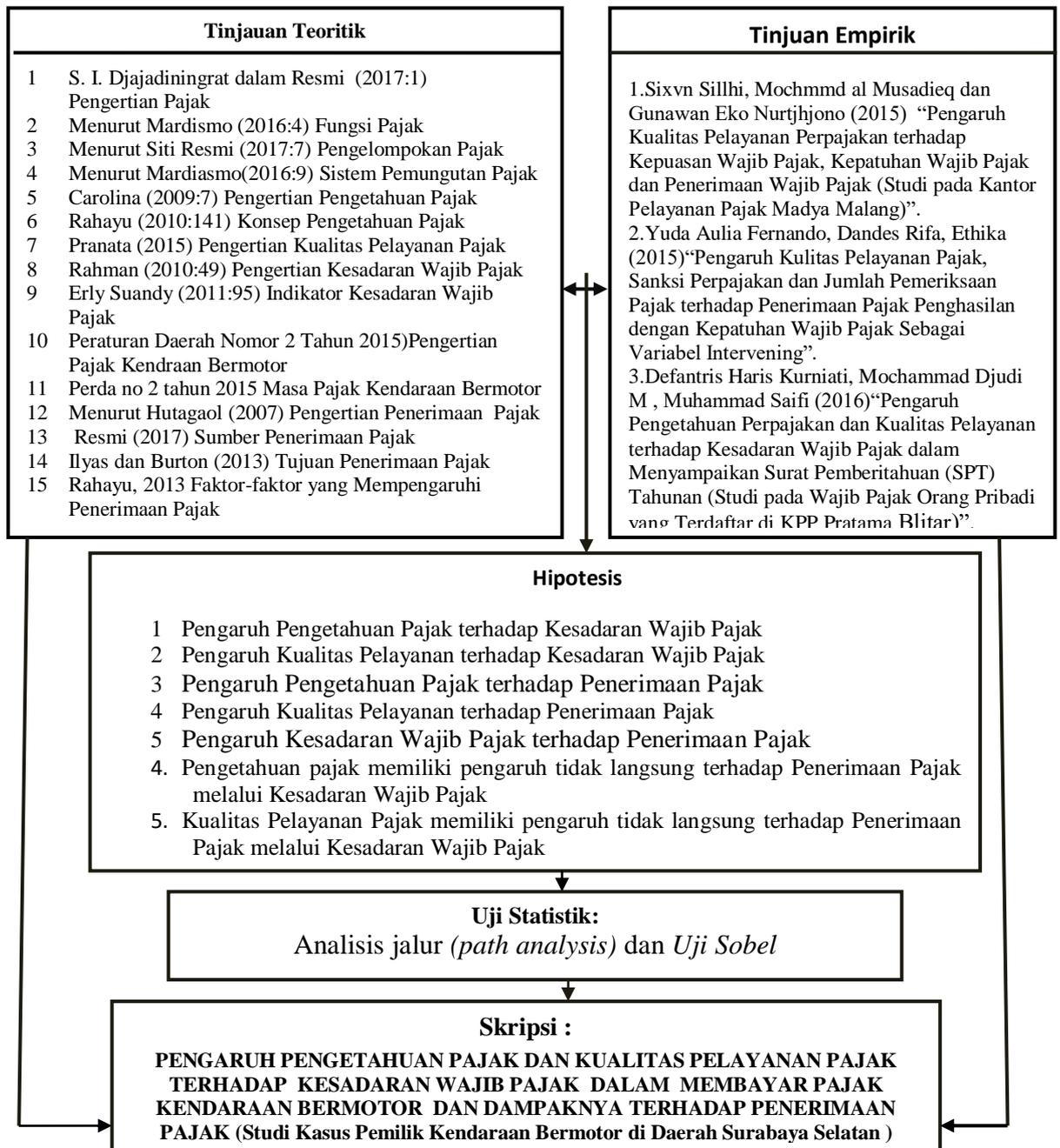
oleh petugas pajak maka akan meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajaknya, semakin meningkatnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajaknya dalam jangka panjang akan meningkatkan penerimaan pajak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kurniati, dkk (2016). Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Fauziyah dalam Dewi dan Retnaningtyas (2013) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Berdasarkan pernyataan diatas maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

$H\alpha_7$: Terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan pajak terhadap penerimaan pajak melalui kesadaran wajib pajak.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Kerangka Proses Berfikir



Sumber : Peneliti (2020)

Kerangka Berfikir

Gambar 3.2

3.2 Definisi Oprasional, Pengukuran Variabel, Instrumen Penelitian

3.2.1 Definisi Oprasional

Definisi oprasional ada dua pengertian yaitu definisi variabel dan oprasional variabel. Oprasional variabel dimaksudkan untuk memberikan arti atau makna terhadap variabel tersebut sehingga menjadi spesifik dan terukur.

Pengertian variabel penelitian menurut Sugiyono (2017:38) adalah sebagai berikut ” berbentuk Segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari sehingga diperoleh informasi tentang hasil tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”.

Pola hubungan dalam analisi jalur tidak menggunakan istilah variabel bebas atau tergantung. Yaitu dengan menggunakan variabel *exogenous* dan *endogenous* (Sarwono, 2007:5). Variabel yang digunakan dalam penelitian dapat diklarifikasi menjadi :

1. Variabel *exogenous* merupakan variabel yang tidak ada penyebab-penyebab eksplisitnya atau dalam diagram tidak ada anak-anak panah yang menuju ke arahnya, selain pada bagian kesalahan pengukuran. Jika antara variabel *exogenous* dikorelasikan maka korelasi tersebut ditunjukkan dengan anak panah berkepala dua yang menghubungkan variabel- variabel tersebut. Variabel *exogenous* dalam penelitian ini adalah
 - a) Pengetahuan pajak (X_1) .
 - b) Kualitas Pelayanan Pajak (X_2)
2. Variabel *endogenous* merupakan variabel yang mempunyai anak panah- anak panah menuju ke arah tersebut. Variabel yang termasuk didalamnya

mencakup semua variabel perantara atau *intervening* dan variabel tergantung atau variabel dependen. Variabel perantara *endogenous* mempunyai anak panah yang menuju kearahnya. Variabel *endogenous* dalam penelitian ini adalah

- a) Kesadaran Wajib Pajak (Z)
- b) Penerimaan Pajak (Y).

3.2.2 Pengukuran Variabel

Penelitian ini terdiri atas dua variabel bebas, yaitu pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak, satu variabel *intervening* yaitu kesadaran Wajib Pajak dan satu variabel terikat yaitu penerimaan pajak.

a) Pengetahuan Pajak

Keterangan: jika 1 berarti pengetahuan Wajib Pajak sangat rendah, jika 2 berarti pajak Wajib Pajak ragu-ragu, jika 3 berarti pengetahuan Wajib Pajak cukup, jika 4 berarti pengetahuan pajak Wajib Pajak tinggi, jika 5 berarti pengetahuan Wajib Pajak sangat tinggi.

b) Kualitas Pelayanan Pajak

Keterangan : jika 1 berarti kualitas pelayanan sangat tidak baik, jika 2 berarti kualitas pelayanan tidak baik, jika 3 berarti kualitas pelayanan cukup, jika 4 berarti kualitas pelayanan baik, jika 5 berarti kualitas pelayanan sangat baik.

c) Kesadaran Wajib Pajak

Keterangan : jika 1 berarti kualitas kesadaran Wajib Pajak sangat tidak baik, jika 2 berarti kesadaran Wajib Pajak tidak baik, jika 3 berarti

kesadaran Wajib Pajak cukup, jika 4 berarti kesadaran Wajib Pajak baik, jika 5 berarti kesadaran Wajib Pajak sangat baik.

d) **Penerimaan Pajak**

Keterangan : jika 1 berarti Wajib Pajak mengenai penerimaan pajak tidak paham, jika 2 berarti Wajib Pajak mengenai penerimaan pajak kurang paham, jika 3 berarti Wajib Pajak mengenai penerimaan pajak cukup paham, jika 4 berarti Wajib Pajak mengenai penerimaan pajak paham, jika 5 berarti Wajib Pajak mengenai penerimaan pajak sangat paham.

3.2.3 Instrumen Penelitian

3.2.3.1 Definisi Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan salah satu aspek yang berperan dalam kelancaran dan keberhasilan dalam suatu penelitian. Instrumen penelitian menurut Arikunto (2013:193) adalah sebuah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk membantu dalam kegiatan atau dalam penelitiannya sehingga kegiatan atau penelitian tersebut menjadi sistematis.

Instrumen penelitian menurut Sugiyono (2015:156) adalah alat ukur seperti tes, kuisisioner, pedoman wawancara dan pedoman observasi yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner.

Angket atau kuesioner adalah suatu daftar yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau dikerjakan oleh responden atau orang tua atau anak yang diselidiki (Bimo, 2010:72). Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Dengan kuesioner

tertutup. Kuesioner tertutup (kuesioner berstruktur) adalah kuesioner yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan memberikan tanda silang (x) atau tanda check list (√) (Arikunto, 2000)

Skala yang dipakai dalam penyusunan kuesioner ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain (Sugiyono, 2013:93).

Tabel 3.2
SKALA LIKERT

NO	INISIAL	KETERANGAN	SKOR
1.	SS	SANGAT SETUJU	5
2.	S	SETUJU	4
3.	N	NETRAL	3
4.	TS	TIDAK SETUJU	2
5.	STS	SANGAT TIDAK SETUJU	1

Sumber : Diolah oleh Penulis (2020)

3.2.3.2. Desain Instrumen Penelitian

Tabel 3.3

Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan Dampaknya terhadap Penerimaan Pajak

Variabel Penelitian	Indikator	Instrumen Pertanyaan
1. Pengetahuan Pajak	1 Arti Pajak	<p>1.1 setiap warga negara wajib membayar pajak.</p> <p>1.2 setiap warga negara yang tidak membayar pajak akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p> <p>1.3 dari pembayaran tidak ada imbalan yang dapat dirasakan langsung oleh Wajib Pajak.</p>
	2. Fungsi Pajak	<p>2.1 pembayaran pajak kendaraan bermotor digunakan untuk membangun sarana dan prasarana publik.</p> <p>2.2 pajak kendaraan bermotor yang anda lakukan turut membantu dalam membangun sarana dan prasarana publik.</p> <p>2.3 pendapatan sektor pajak digunakan untuk kepentingan masyarakat.</p>
	3. Asas Pengenaan Pajak	<p>3.1 bahwa pendapatan di sektor pajak merupakan pendapatan terbesar di Indonesia.</p> <p>3.2 pendapatan pajak sangat penting sebagai penunjang pembangunan nasional.</p>
	4. Pemungutan Pajak	<p>4.1 sistem pembayaran pajak yang diterapkan tidak memberatkan Wajib Pajak dalam membayar dan melaporkan pajak</p>
	5. Jenis pengetahuan Pajak	<p>5.1 Pemerintah telah melakukan sosialisasi perpajakan melalui berbagai media</p> <p>5.2 adanya pengawasan dari Pemerintah terhadap pajak kendaraan bermotor salah satunya dengan diadakan razia oleh polisi Lalu Lintas</p> <p>5.3 pajak kendaraan bermotor adalah salah satu cara peralihan kekayaan dari individu Wajib Pajak ke kepentingan bersama</p>
2. Kualitas Pelayanan	1. Keandalan	<p>1.1 petugas selalu melayani setiap Wajib Pajak tanpa membedakan</p> <p>1.2 Petugas melakukan tugas dengan cepat</p>

Lanjutan Tabel 3.3

Variabel Penelitian	Indikator	Instrumen Pertanyaan
	2. Ketangapan	<p>2.1 selalu tersedia petugas yang siap untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh Wajib Pajak.</p> <p>2.2 petugas mampu menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat.</p> <p>2.3 petugas mampu menjelaskan prosedur pajak dengan jelas.</p>
	3. Jaminan	<p>3.1 petugas memahami peraturan pajak yang berlaku.</p> <p>3.2 petugas dapat berkomunikasi dengan baik kepada Wajib Pajak.</p> <p>3.3 petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan menggunakan bahasa yang sopan.</p>
	4. Empati	<p>4.1 petugas selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak.</p> <p>4.2 proses pelayanan pajak bermotor yang diberikan petugas mudah dan tidak berbelit-belit.</p> <p>4.3 petugas bersedia memberikan waktu untuk mendengarkan dan menampung berbagai permasalahan seputar pajak kendaraan bermotor.</p>
	5. Bukti Langsung	<p>5.1 lokasi pengurusan pajak kendaraan bermotor mudah dijangkau.</p> <p>5.2 lokasi penungurusan pajak kendaraan bermotor cukup banyak.</p> <p>5.3 terdapat ruang tunggu yang nyaman ditempat pengurusan pajak kendaraan bermotor.</p> <p>5.4 petugas menyediakan perlengkapan alat tulis yang cukup.</p> <p>5.5 petugas selalu berpenampilan rapi dan sopan.</p>

Lanjutan Tabel 3.3

Variabel Penelitian	Indikator	Instrumen Pertanyaan
3.Kesadaran Wajib Pajak	1.Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara	1.1 Wajib Pajak percaya pajak yang dibayarkan digunakan dengan baik. 1,2 Wajib Pajak menyetujui pentingnya pajak untuk pembangunan sarana dan prasarana di jalan raya.
	2. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	2.1 Wajib Pajak mengetahui manfaat dari membayar pajak. 2.2 Wajib pajak mengetahui pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT. 2.3 Wajib Pajak memahami prosedur pembayaran pajak kendaraan pajak tanpa melalui SAMSAT. 2.4 Wajib Pajak mengetahui sanksi yang akan di dapat apabila tidak membayar pajak kendraan bermotor.
	3. Menghitung, Memperhitungkan membayar melaporkan pajak dengan benar dan sukarela	3.1 Wajib Pajak membayar pajak kendaraan bermotor karena menyadari bahwa itu adalah kewajiban warga negara. 3.2 Wajib Pajak menjalankan kewajiban pajak tanpa ada paksaan dari pihak manapun. 3.3 kesadaran Wajib Pajak membayar pajak dorongan dari hati nurani.
	4.Mengetahui adanya Undang-undang dan ketentuan perpajakan penyuluhan perpajakan	4.1 Wajib Pajak mendapatkan informasi mengenai pembayaran pembayaran pajak kendaraan bermotor 4.2 Terdapat banyak iklan yang memberitahukan pentingnya membayar pajak. 4.3 Wajib Pajak menerima pembinaan dan pengarahan yang baik dari aparat pajak. 4.4 penyuluhan perpajakan membantumeningkatkan kesadaran masyarakat

Lanjutan Tabel 3.3

Variabel Penelitian	Indikator	Instrumen Pertanyaan
4. Penerimaan Pajak	1.Target Penerimaan	1.1 Semakin banyak jumlah Wajib Pajak maka penerimaan pajak akan semakin baik 1.2 Semakin tinggi tingkat Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak, mak penerimaan pajak akan semakin meningkat.
	2.Realisasi Penerimaan.	2.1Semakin sering penyuluhan yang dilakukan untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dapat meningkatkan realisasi penerimaan pajak di daerah Surabaya Selatan. 2.2Dengan dilaksanakannya peningkatan kesadaran Wajib Pajak dapat meningkatkan realisasi penerimaan pajak di Surabaya Selatan.

Sumber :Dwi Ariani (2018) dan Diolah oleh Penulis (2020)

3.3 Teknik Penentuan Populasi, Besar Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono, 2017:148). Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang memiliki kendaraan bermotor di daerah Surabaya Selatan.

Tabel 3.4
Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Surabaya Selatan/Juni 2020

No	Jenis Kendaraan	Jumlah
1	Mobil Penumpang	125.329
2	Mobil Bus	1.120
3	Mobil Barang	33.937
4	Sepeda Motor	546.116
5	Alat Berat dan Besar	52
Total		706.551 unit

Sumber : Data Primer dari Bapenda Jawa Timur Surabaya Selatan

Menurut sugiyono (2017:149) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi, untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representatif* (mewakili). Sampel dalam penelitian ini akan diambil 100 orang sebagai sampel penelitian dengan menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono,2017:82).

3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Samsat yang berada di daerah Surabaya Selatan atau menjangkau rumah warga yang memiliki kendaraan bermotor di daerah Surabaya Selatan. Waktu penelitian dilakukan pada pukul 09.00-12.00 WIB.

3.5 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, sebab tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data

yang akurat, sehingga tanpa mengetahui teknik pengumpulan data peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang diterapkan (Sugiyono,2016:224)

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan penelitian lapangan (*field research*) atau survei dengan teknik kuesioner. Rumus slovin untuk mengetahui besaran sampel yang diperlukan :

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

Keterangan :

n = Jumlah Sempel

N = Populasi

e = Error Margin (10%)

Berdasarkan rumus diatas maka pengambilan sampel yang digunakan adalah sebagai beriku :

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

$$n = 706.551 / (1 + (706.551 \times 0,1)^2)$$

$$n = 706.551 / (1 + (706.551 \times 0,01))$$

$$n = 706.551 / (1 + 7.065,51)$$

$$n = 706.551 / 7.066,51$$

$$n = 99,98 \text{ Dibulatkan menjadi } 100 \text{ sampel}$$

Menurut Sugiyono (2015:230) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuisisioner dapat berupa pertanyaan-pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

3.6 Pengujian Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian perlu diuji validitas dan reliabilitas. Pengujian ini dilakukan agar instrumen-instrumen penelitian yang disebar melalui kuesioner tersebut sudah *valid* dan *reliable*, yang artinya alat ukur untuk mendapatkan data sudah dapat digunakan.

Berikut ini penjelasan uji validitas dan reliabilitas :

1. Uji validitas

Instrumen yang *valid* berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu *valid*. *Valid* berarti instrumen (kuisisioner) tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana instrumen mempunyai validitas yang tinggi pula (Sugiyono, 2016:173). Pengujian validitas yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan komputer dengan menggunakan program SPSS dengan metode korelasi (*pearson Correlationu*) yaitu menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} signifikan untuk *degree of freedom*

(df) = n-2, jika r_{hitung} (*correlated item – total corellation*) lebih besar dari r_{tabel} dan bernilai positif, maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2018: 51-54)

Kriteria valid atau tidak adalah jika korelasi antar skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikan di bawah 0,05 maka butir pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid, jika korelasi sekor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikan diatas 0,05 maka butir pertanyaan tersebut tidak valid (Ghozali,2009:49).

2. Uji Reliabelitas

Reliabelitas sebenarnya adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dri variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozli, 2011:47)

Untuk mengukur reliabelitas digunakan uji statistik *cronbach's alpha* (α). Suatu variabel dikatakan *reliable* jika *cronbach's alpha* $>$,60. Sedangkan, jika sebaliknya data tersebut dikatakan tidak *reliable* (Ghozali, 2009:46).

3.7 Uji Hipotesis

Untuk mengetahui hipotesis yang diajukan terbukti atau tidak, maka digunakan perhitungan uji statistik dengan penetapan tingkat kepercayaan. Penelitian ini menggunakan uji hipotesis dengan analisis jalur (*path analysis*)

3.7.1. Analisis jalur (path analysis)

Riduan dan kuncoro dalam Kurnia (2011:2) menyatakan bahwa metode *path analysis* digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen). Teknik analisis jalur ini akan digunakan untuk menguji besarnya sumbangan (kontribusi) yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur hubungan kausal antara variabel X_1 dan X_2 terhadap Y serta dampaknya terhadap Z (Sari, 2015:69).

Dari perhitungan program SPSS nanti akan diperoleh keterangan atau hasil dari koefisien determinasi (R^2) dan secara parsial (Uji t).

1) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen (Kurnia, 2012:47). Dalam output SPSS, koefisien determinasi terletak pada model *table summary*^b dan tertulis *R square*.

2) Uji t (parsial)

Uji t bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen.

- Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

- Apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel independen secara perisal tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

3.7.2 Uji Sobel

Menurut Baron dan Kenny (1986) dalam Ghozali suatu variabel disebut *intervening* jika variabel tersebut ikut mempengaruhi hubungan atas variabel independen dan variabel dependen. Dalam uji sobel ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel mediasi yaitu Kesadaran Wajib Pajak. Uji sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel independen (X) ke variabel dependen (Y2) melalui variabel *intervening* (Y1). Dengan cara perhitungan mengalikan jalur X- Y1 (a) dengan jalur Y1-Y2 (b) atau ab . Jadi koefisien $ab = (c - c')$ dimana c adalah pengaruh X terhadap Y2 tanpa menghubungkan Y1, sedangkan c' adalah koefisien pengaruh X terhadap Y2 setelah menghubungkan Y1.

Ghozali (2011) pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh sobel (Sobel Test). Rumus uji sobel adalah sebagai berikut :

$$S_{ab} = \sqrt{b^2 S_a^2 + a^2 S_b^2 + S_a^2 S_b^2}$$

Dengan keterangan :

S_{ab} : Besarnya standart eror pengaruh tidak langsung

a : Jalur variabel independen (X) dengan variabel *intervening* (Y1)

b : Jalur variabel *intervening* (Y1) dengan variabel dependen (Y2)

s_a : Standar eror koefisien a

s_b : Standar eror koefisien b

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung, maka kita perlu menghitung nilai t dari koefisien dengan rumus sebagai berikut :

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

Nilai t hitung ini dibandingkan dengan nilai t tabel, jika nilai t hitung > nilai t tabel maka dapat disimpulkan terjadi pengaruh mediasi. Asumsi uji sobel memerlukan jumlah sampel yang besar, jika jumlah sampel kecil, maka uji sobel kurang konservatif (Ghozali, 2011).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian

Dalam penelitian ini telah disebar kuesioner kepada 100 responden. Kuesioner tersebut disebar di Samsat Surabaya Selatan dan di rumah pemilik kendaraan bermotor di daerah Surabaya Selatan yang dibagi menjadi beberapa karakteristik menurut jenis kelamin, pendidikan terakhir, usia dan status. Berikut merupakan gambaran responden yang menjawab kuesioner.

Table 4.5
Deskripsi Karakteristik Responden

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1	Jenis Kelamin		
	a.Laki-laki	49	49%
	b.Perempuan	51	51%
	Total	100	100%
2	Pendidikan Terakhir		
	a.SMA	53	53%
	b.D3	2	2%
	c.S1	42	42%
	d.S2	2	2%
	e.S3	1	1%
Total	100	100%	
3	Usia		
	20-25	20	20%
	26-35	34	34%
	35>	46	46%
Total	100	100%	
4	Status		
	a.Menikah	68	68%
	b.Belum Menikah	32	32%
Total	100	100%	

Sumber : Data Primer diolah oleh penulis (2020)

Berdasarkan tabel diatas, dapat kita lihat bahwa 49 responden adalah laki-laki dan 51 responden adalah perempuan, kemudian sebanyak 53 orang memiliki pendidikan terakhir SMA, 2 orang D3, 42 orang merupakan S1, 2 orang merupakan S2, dan 1 orang responden adalah S3. Untuk usia responden dengan

usia 20-25 tahun sebanyak 20 responden, 26-35 tahun sebanyak 34 responden dan 35 tahun > sebanyak 46 responden. Status pernikahan 68 orang telah menikah dan 32 orang belum menikah.

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

1) Pengetahuan Pajak

Tabel 4.6
Hasil Kuesioner Pengetahuan Pajak

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	PP1	0	1	3	46	50
2	PP2	0	1	7	60	32
3	PP3	0	6	10	68	16
4	PP4	0	1	6	65	28
5	PP5	0	1	8	61	30
6	PP6	0	0	7	71	22
7	PP7	0	0	7	42	51
8	PP8	0	1	3	54	42
9	PP9	0	4	12	67	16
10	PP10	0	1	13	70	17
11	PP11	1	4	15	62	18
12	PP12	0	1	12	59	28
Jumlah		1	21	103	725	350
Rata-rata		0.083333	1.75	8.5	60.4	29.1

Sumber: Data Primer diolah oleh penulis (2020)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa jawaban Sangat Setuju memperoleh skor 350, jawaban Setuju memperoleh skor 725, jawaban Netral memperoleh skor 103, jawaban Tidak Setuju memperoleh skor 103, dan jawaban Sangat Tidak Setuju memperoleh skor 0, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak masyarakat cukup baik.

2) Kualitas Pelayanan Pajak

Tabel 4.7
Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Pajak

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	KPP1	2	2	6	57	33
2	KPP2	1	4	8	65	22
3	KPP3	1	6	12	63	18
4	KPP4	1	7	14	62	16
5	KPP5	2	0	2	73	23
6	KPP6	1	3	5	74	17
7	KPP7	1	5	18	67	9
8	KPP8	2	1	13	79	5
9	KPP9	2	14	24	55	5
10	KPP10	3	7	22	64	4
11	KPP11	1	1	7	85	6
12	KPP12	0	0	6	86	8
13	KPP13	1	1	5	82	11
14	KPP14	1	0	4	83	12
15	KPP15	2	1	24	64	9
16	KPP16	1	1	7	82	9
17	KPP17	7	26	28	32	7
Jumlah		29	79	205	1173	214
Rata-rata		1.7	4.6	12.05	69	12.5

Sumber: Data Primer diolah oleh penulis (2020)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban Sangat Setuju memperoleh skor 214, jawaban Setuju memperoleh skor 1173, jawaban Netral memperoleh skor 205, jawaban Tidak Setuju memperoleh skor 79 dan jawaban Sangat Tidak Setuju memperoleh skor 29, sehingga dapat disimpulkan kualitas pelayanan pajak cukup baik.

3) Kesadaran Wajib Pajak

Tabel 4.8
Hasil Kuesioner Kesadaran Wajib Pajak

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	KWP1	0	11	30	51	8
2	KWP2	0	1	8	79	12
3	KWP3	0	2	7	80	11
4	KWP4	2	8	5	70	15
5	KWP5	12	33	28	21	6
6	KWP6	1	1	4	84	10
7	KWP7	0	1	3	77	19
8	KWP8	0	0	2	80	18
9	KWP9	1	0	7	76	16
10	KWP10	0	1	5	85	9
11	KWP11	0	2	12	76	10
12	KWP12	0	2	18	75	5
13	KWP13	0	1	8	80	11
Jumlah		16	63	137	934	150
Rata-rata		1.23	4.84	10.53	71.84	11.53

Sumber : Data Primer diolah oleh penulis (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban Sangat Setuju memperoleh skor 150, jawaban Setuju memperoleh skor 934, jawaban Netral memperoleh skor 137, jawaban Tidak Setuju memperoleh skor 63, dan jawaban Tidak Sangat Setuju memperoleh skor 16, sehingga dapat disimpulkan kesadaran wajib pajak cukup baik.

4) Penerimaan Pajak

Tabel 4.9
Hasil Kuesioner Penerimaan Pajak

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1	PP1	3	7	13	55	22
2	PP2	0	1	7	63	29
3	PP3	1	0	4	68	27
4	PP4	3	4	12	59	22
5	PP5	0	0	7	58	35
6	PP6	2	6	10	59	23
7	PP7	6	14	32	36	12
8	PP8	0	1	5	58	36
9	PP9	3	3	12	59	23
10	PP10	0	0	6	57	37
Jumlah		18	36	108	572	266
Rata-rata		1.8	3.6	10.8	57.2	26.6

Sumber : Data Primer diolah oleh penulis (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban Sangat Setuju memperoleh skor 266, jawaban Setuju mendapatkan skor 572, jawaban Netral mendapatkan skor 108, jawaban Tidak Setuju mendapatkan skor 36, dan jawaban Sangat Tidak Setuju mendapatkan skor 18, sehingga dapat disimpulkan bahwa penerimaan pajak cukup baik.

4.3 Analisis Hasil Penelitian

4.3.1 Pengujian Deskriptif

Statistik deskriptif variabel digunakan untuk memberikan gambaran tentang tanggapan responden mengenai variabel-variabel penelitian yang menunjukkan angka minimum, rata-rata serta standart deviasi (Rahma, 2016). Gambaran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah gambaran data variabel penelitian yaitu pengetahuan pajak (X1), kualitas pelayanan pajak (X2), kesadaran wajib

pajak (Z), dan penerimaan pajak (Y). adapun rata-rata skor pada setiap variabel adalah sebagai berikut :

Tabel 4.10
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengetahuan Pajak	100	34	60	50.04	4.754
Kualitas Pelayanan Pajak	100	25	85	65.64	7.770
Kesadaran Wajib Pajak	100	42	64	50.39	4.097
Penerimaan Pajak	100	29	50	40.32	4.679
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data Primer diolah oleh penulis (2020)

Tabel 4.10 Menjelaskan bahwa ada variabel pengetahuan pajak jawaban responden minimum sebesar 34 dan maksimum sebesar 60 dengan rata-rata total jawaban 50,04 dan standar deviasi sebesar 4,754. Variabel kualitas pelayanan pajak memiliki jawaban responden minimum sebesar 25 dan maksimum sebesar 85 dengan rata-rata total jawaban 65,64 dan standar deviasi sebesar 7,770. Variabel kesadaran wajib pajak memiliki jawaban responden minimum sebesar 42 dan maksimum sebesar 64 dengan rata-rata total jawaban 50,39 dan standar deviasi sebesar 4,097. Variabel penerimaan pajak memiliki jawaban responden minimum sebesar 29 dan maksimum sebesar 50 dengan rata-rata total jawaban 40,32 dan standar deviasi sebesar 4.679. Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa rata-rata jawaban responden untuk variabel pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak dan penerimaan pajak adalah setuju.

4.3.2 Pengujian Kualitas Data

Untuk menguji kualitas data digunakan program SPSS 25.0, untuk uji kualitas data ini dilakukan dua jenis uji yaitu :

4.3.2.1 Pengujian Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian digunakan untuk mengukur sah atau valid atau tidaknya suatu kuesioner, jadi semakin tinggi validitas suatu alat ukur semakin tepat alat ukur tersebut mengenai sasaran. Pengujian validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antar skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor (Ghozali,2009:49). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jumlah responden sebanyak 100 responden. Pedoman suatu model dikatakan valid jika tingkat signifikasinya dibawah 0,05 maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid. Berikut adalah hasil uji validitas variabel yang ada pada penelitian ini :

1)Variabel Pengetahuan Pajak (X1)

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Pajak (X1)

Pernyataan	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	Keterangan
PP1	0,548**	000	Valid
PP2	0,692**	000	Valid
PP3	0,604**	000	Valid
PP4	0,679**	000	Valid
PP5	0,714**	000	Valid
PP6	0,566**	000	Valid
PP7	0,657**	000	Valid
PP8	0,745**	000	Valid
PP9	0,701**	000	Valid
PP10	0,641**	000	Valid
PP11	0,481**	000	Valid
PP12	0,568**	000	Valid

Sumber : Data Primer diolah oleh penulis (2020)

Berdasarkan hasil tabel 4.11 diatas Pengetahuan Pajak (X1) diperoleh kesimpulan bahwa 12 item pernyataan seluruhnya dinyatakan valid. Jadi 12 item pertanyaan pada variabel Pengetahuan Pajak dapat digunakan untuk menganalisa variabel tersebut.

2) Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X2)

Pernyataan	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	Keterangan
KPP1	0,614**	000	Valid
KPP2	0,615**	000	Valid
KPP3	0,680**	000	Valid
KPP4	0,642**	000	Valid
KPP5	0,680**	000	Valid
KPP6	0,638**	000	Valid
KPP7	0,756**	000	Valid
KPP8	0,628**	000	Valid
KPP9	0,719**	000	Valid
KPP10	0,662**	000	Valid
KPP11	0,613**	000	Valid
KPP12	0,366**	000	Valid
KPP13	0,729**	000	Valid
KPP14	0,704**	000	Valid
KPP15	0,742**	000	Valid
KPP16	0,714**	000	Valid
KPP17	0,668**	000	Valid

Sumber: Data Primer diolah oleh penulis (2020)

Berdasarkan hasil tabel 4.12 diatas variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X2) diperoleh kesimpulan bahwa 17 pernyataan seluruhnya dinyatakan valid. Jadi, 17 item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan Pajak dapat digunakan.

3) Variabel Kesadaran Wajib Pajak (Z)

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak (Z)

Pernyataan	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	Keterangan
KWP1	0,583**	000	Valid
KWP2	0,678**	000	Valid
KWP3	0,500**	000	Valid
KWP4	0,325**	000	Valid
KWP5	0,162**	000	Valid
KWP6	0,551**	000	Valid
KWP7	0,758**	000	Valid
KWP8	0,733**	000	Valid
KWP9	0,749**	000	Valid
KWP10	0,516**	000	Valid
KWP11	0,632**	000	Valid
KWP12	0,623**	000	Valid
KWP13	0,632**	000	Valid

Sumber: Data Primer diolah oleh penulis (2020)

Berdasarkan hasil tabel 4.13 diatas variabel Kesadaran Wajib Pajak (Z) diperoleh kesimpulan bahwa 13 item pernyataan seluruhnya dinyatakan valid. Jadi, 13 item pernyataan pada variabel Kesadaran Wajib Pajak dapat digunakan untuk menganalisa variabel tersebut

4) Variabel Penerimaan Pajak (Y)

Tabel 4.14
Hasil Uji Validitas Variabel Penerimaan Pajak (Y)

Pernyataan	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	Keterangan
PNP1	0,480**	000	Valid
PNP2	0,507**	000	Valid
PNP3	0,525**	000	Valid
PNP4	0,784**	000	Valid
PNP5	0,588**	000	Valid
PNP6	0,801**	000	Valid
PNP7	0,540**	000	Valid
PNP8	0,507**	000	Valid
PNP9	0,748**	000	Valid
PNP10	0,602**	000	Valid

Sumber: Data Primer diolah oleh penulis (2020)

Berdasarkan hasil tabel 4.14 diatas variabel Penerimaan Pajak (Z) diperoleh kesimpulan bahwa 10 item pernyataan seluruhnya dinyatakan valid. Jadi, 10 item pernyataan pada variabel Penerimaan Pajak dapat digunakan untuk menganalisa variabel tersebut.

4.3.2.2 Uji Reabilitas

Reabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan realibel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konstan atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali,2011:47).

Untuk mengukur reabilitas digunakan uji statistik *Cronbach's Alpha* > ,60. Sedangkan jika sebaliknya data tersebut dikatakan tidak *reliable*

(Ghozali,2009:45-46). Berikut adalah hasil uji reabilitas Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak.

Tabel 4.15
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.Pengetahuan Pajak (X1)	0,860	Reliabel
2.Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	0,913	Reliabel
3.Kesadaran Wajib Pajak (Y)	0,757	Reliabel
4.Penerimaan Pajak (Z)	0,804	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah oleh penulis (2020)

Hasil uji realibilitas menunjukkan bahwa masing-masing variabel yaitu Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak dinyatakan reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* >0,60.

4.3.4 Pengujian Analisis Jalur

1. Menguji Sub-struktur 1 Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak

- a) Koefisien Determinasi sub-struktur 1

Tabel 4.16
Menguji Sub-struktur 1
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.532 ^a	.283	.268	3.505

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak

b. Dependent Variable: Kesadaran Wajib Pajak

Sumber : Data Primer diolah oleh Penulis (2020)

Tabel 4.16 *Summary* memperoleh nilai R = 0,532 yang menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur Pengetahuan Pajak (X1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X2) terdapat Kesadaran Wajib Pajak (Y) sebesar 53,2% dengan koefisien determinasi atau kontribusi sebesar 0,283 atau 28,3% dan besar

koefisien residu $\rho\epsilon_1 = \sqrt{1-0,283} = 0,717$, jadi $\rho\epsilon_1$ menunjukkan jumlah varian variabel Kesadaran Wajib Pajak yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak. Variabel Kesadaran Wajib Pajak dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan oleh penelitian ini sebesar 7,17% maksudnya adanya variabel lain yang memengaruhi Kesadaran Wajib Pajak selain variabel Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak

b) Pengujian Uji t (perisal) sub-struktur 1

Tabel 4.17
Coefficients (a) Model 1 Sub-struktur 1
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1						
	(Constant)	24.952	4.223		5.908	.000
	Pengetahuan Pajak	.259	.077	.301	3.349	.001
	Kualitas Pelayanan Pajak	.190	.047	.360	4.012	.000

a. Dependent Variable: Kesadaran Wajib Pajak
Sumber : Data Primer diolah oleh penulis (2020)

Tabel 4.17 Menunjukkan *Coefficient* Beta untuk Pengetahuan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak Sebesar 0,301 atau 33,1% pada tingkat signifikan 0,001 < 0,05 hal ini menunjukkan bahwa Pengetahuan Pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak. Sedangkan *Coefficient* Beta untuk Kualitas Pelayanan sebesar 0,360 atau 36,0% pada tingkat signifikan 0,000, yang berarti Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kesadaran Wajib Pajak.

2. Menguji Sub-struktur 2 pengujian Pengetahuan Pajak (X1), Kualitas Pelayanan Pajak (X2) dan Kesadaran Wajib Pajak (Z) terhadap Penerimaan Pajak (Y)

a) Koefisien Determinan Sub-struktur 2

Tabel 4.18
Coefficients (a) Model 1 Sub-struktur 2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.522 ^a	.273	.250	4.053

a. Predictors: (Constant), Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak

Sumber : Data Primer diolah oleh penulis (2020)

Tabel 4.18 *Summary* memperoleh nilai $R = 0,522$ yang menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur Pengetahuan Pajak (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Kesadaran Wajib Pajak (Z) terhadap Penerimaan Pajak (Y) sebesar 52,2% dengan koefisien determinasi atau kontribusi sebesar 0,273 atau 27,3% dan besar koefisien residu $\rho y\epsilon_2 = \sqrt{1-0,273} = 0,727$. Jadi $\rho y\epsilon_2$ menunjukkan jumlah varian variabel Penerimaan Pajak yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini yaitu pemeriksaan pajak, kepatuhan, dan sanksi perpajakan sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Oktaviani, dkk (2017) sebesar 8,36%.

b) Pengujian Uji t (Persial) Sub-struktur 2

Tabel 4.19
Coefficients (a) Model 1 Sub-struktur 2

Model		<i>Coefficients^a</i>		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	7.808	5.694		1.371	.174
	Pengetahuan Pajak	.129	.095	.132	1.370	.174
	Kualitas Pelayanan Pajak	-.007	.059	-.011	-.111	.912
	Kesadaran Wajib Pajak	.525	.117	.460	4.473	.000

a. Dependent Variable: Penerimaan Pajak

Sumber : Data Primer diolah Peneliti (2020)

Tabel 4.19 *Coefficients* beta untuk Pengetahuan Pajak terhadap Penerimaan Pajak sebesar 0,132 atau 13,2% pada tingkat signifikan 0,174 yang berarti variabel Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak karena *Coefficients* beta 0,132 > 0,005. *Coefficients* beta untuk variabel Kualitas Pelayanan Pajak sebesar – 0,011 atau - 01,1 % pada tingkat signifikan 0,912 yang berarti Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak. *Coefficients* beta Kesadaran Wajib Pajak sebesar 0,460 atau 46,0% pada tingkat signifikan 0,000 yang berarti Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak.

4.3.5 Uji Sobel

a) Pengujian pengaruh tidak langsung Pengetahuan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Tabel 4.20

	Simbol Koefisien	Besar Koefisien	Simbol std Error	Nilai std Error
Pengaruh langsung X1 terhadap Z	A	0.301	Sa	0.077
Pengaruh langsung Z terhadap Y	B	0.460	Sb	0.117
Pengaruh tidak langsung X1 terhadap Y	ab	$0.301 \times 0.460 = 0.13846$	Sab	$Sab = \sqrt{b^2Sa^2 + a^2Sb^2 + Sa^2Sb^2}$ Sab = 0,06

$$t = \frac{ab}{S_{ab}} = \frac{0.13846}{0,06} = 2.31$$

Nilai t tabel untuk $df = (N-1) = 99$ adalah 1,98. Sedangkan t hitung seperti yang dilihat diatas adalah 2.31. Pengujian t hitung dilakukan untuk melihat pengaruh Pengetahuan Pajak sebagai variabel dependen terhadap Peberimaan Pajak sebagai variabel independen melalui Kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel perantara. Karena t hitung $>$ t tabel maka H_a diterima dengan begitu ada pengaruh tidak langsung antara Pengetahuan Pajak terhadap Penerimaan Pajak.

b) Pengujian pengaruh tidak langsung Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penerimaan Pajak.

Tabel 4.20

	Simbol Koefisien	Besar Koefisien	Simbol std Error	Nilai std Error
Pengaruh langsung X2 terhadap Z	A	0.360	Sa	0.047
Pengaruh langsung Z terhadap Y	B	0.460	Sb	0.117
Pengaruh tidak langsung X2 terhadap Y	ab	$0.360 \times 0.460 = 0,1656$	Sab	$Sab = \sqrt{b^2Sa^2+a^2Sb^2+Sa^2Sb^2}$ Sab = 0,05

$$t = \frac{ab}{S_{ab}} = \frac{0.1656}{0,05} = 3,31$$

Nilai t tabel untuk $df = (N-1) = 99$ adalah 1,98. Sedangkan t hitung seperti yang dilihat diatas adalah 3.31. Pengujian t hitung dilakukan untuk melihat pengaruh Pengetahuan Pajak sebagai variabel dependen terhadap Peberimaan Pajak sebagai variabel independen melalui Kesadaran Wajib Pajak sebagai variabel perantara. Karena t hitung $>$ t tabel maka H_a diterima dengan begitu ada pengaruh tidak langsung antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penerimaan Pajak.

4.4 Pembahasan

1. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Hasil pengujian dengan metode analisis jalur menunjukkan bahwa Pengetahuan pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,301 dengan nilai t-statistic sebesar 3,349 nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel 1,98. Hal ini berarti Pengetahuan Pajak memiliki pengaruh dan signifikan pada 0,001 terhadap Kesadaran Wajib Pajak yang berarti sesuai dengan hipotesis pertama. Hal ini berarti Hipotesis pertama (H_{a1}) diterima.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniat,dkk (2016) dengan Besarnya nilai t-statistic sebesar $5,620 > 1,98$ dengan signifikan $0,000 < 0,005$ maka H_0 di tolak H_1 diterima

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dengan metode analisis jalur menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,360 dengan nilai t-statistic sebesar 4,012 nilai tersebut lebih besar dari t tabel 1,66. Hal ini berarti Kualitas Pelayanan Pajak memiliki pengaruh dan signifikan pada 0,000 terhadap Kesadaran Wajib Pajak yang berarti sesuai dengan hipotesis pertama (H_{a2}) diterima.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniati,dkk (2016) dengan nilai t-statistic sebesar $9,141 > 1,66$ dengan signifikan $0,000 < 0,005$ berdasarkan hasil ini maka H_0 ditolak H_1 diterima.

3. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dengan metode analisis jalur menunjukkan bahwa Pengetahuan Pajak terhadap Penerimaan Pajak menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,132 dengan t-statistic sebesar 1,371 nilai tersebut lebih kecil dari nilai t tabel 1,66. Hal ini berarti hipotesis pertama (H_{a3}) ditolak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Cahyono (2013) yaitu bahwa tingkat pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan yang dilakukan dengan metode analisis jalur menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penerimaan Pajak menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar -0,011 dengan nilai t-statistic sebesar -0,111 nilai tersebut lebih kecil dari nilai t tabel 1,66 hal ini berarti Kualitas Pelayanan Pajak tidak memiliki pengaruh dan signifikan pada 0,912 terhadap Penerimaan Pajak yang berarti tidak sesuai dengan hipotesis yang pertama. Hal ini berarti berarti hipotesis pertama (H_{a4}) ditolak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Oktaviani, dkk (2017) dimana Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak.

5. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Hasil Pengujian hipotesis yang dilakukan dengan metode analisis jalur menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,460 dengan nilai t-statistic sebesar 4,473 nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel 1,66. Hal ini berarti Kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh dan signifikan pada 0,000 terhadap Penerimaan Pajak yang berarti sesuai dengan hipotesis pertama. Hal ini berarti hipotesis pertama (H_05) diterima.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Fauziah dalam Dewi dan Retnaningtyas (2013) yang menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Oktaviani (2017) yaitu Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aditya (2013) yang mengatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak.

6. Pengaruh tidak langsung Pengetahuan Pajak terhadap Penerimaan Pajak melalui Kesadaran Wajib Pajak

Hasil hipotesis yang dilakukan dengan metode uji Sobel menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung Pengetahuan Pajak terhadap Penerimaan Pajak melalui Kesadaran Wajib Pajak menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,31 nilai tersebut lebih besar dari t tabel 1,98. Hal ini berarti Pengetahuan Pajak memiliki pengaruh tidak langsung terhadap Penerimaan Pajak melalui Kesadaran Wajib Pajak yang berarti sesuai dengan penelitian yang pertama.

Hal ini berarti hipotesis pertama (H_6) diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniati, dkk (2016) yang mengatakan terdapat hubungan yang positif antara pengetahuan pajak terhadap kesadaran wajib pajak dan Fauziah dalam Dewi dan Retnaningtyas (2013) yang mengatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak.

7. Pengaruh tidak langsung Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penerimaan Pajak melalui Kesadaran Wajib Pajak

Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dengan metode uji sobel menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan pajak terhadap penerimaan pajak melalui kesadaran wajib pajak memiliki menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,31 nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel 1,98. Hal ini berarti hipotesis pertama (H_7) diterima.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniati, dkk (2016) yang menunjukkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak dan Fauziah dalam Dewi dan Retnaningtyas (2013) yang mengatakan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak dan Dampaknya terhadap Penerimaan Pajak. Berdasarkan hasil pengujian dan analisis terhadap data yang telah dikumpulkan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1 Terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara Pengetahuan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak. Hasil ini sejalan dengan yang dilakukan Kurniati,dkk (2016).
- 2 Terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kurniati,dkk (2016).
- 3 Tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara Pengetahuan Pajak terhadap Penerimaan Pajak. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Cahyono (2013).
- 4 Tidak terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penerimaan Pajak. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Oktaviani,dkk (2017).
- 5 Terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara Kesadaran Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fauzyah dalam Dewi dan Retnaningtyas (2013).

- 6 Terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan antaras Pengetahuan Pajak terhadap Penerimaan Pajak melalui Kesadaran Wajib Pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kurniati, dkk (2016) dan Fauziyah dalam Dewi dan Retnaningtyas (2013).
- 7 Terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Penerimaan Pajak melalui Kesadaran Wajib Pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kurniati, dkk (2016) dan Fauziyah dalam Dewi dan Retnaningtyas (2013).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi Wajib Pajak dan Aparat Pajak.

- 1 Untuk Wajib Pajak lebih mengetahui tentang peraturan perpajakan yang berlaku sehingga dapat berkontribusi untuk taat pada peraturan yang berlaku sehingga dapat berpartisipasi membayar pajak untuk kepentingan bersama.
- 2 Untuk Aparat Pajak untuk lebih meningkatkan penyuluhan pengetahuan tentang pajak kepada wajib pajak agar wajib pajak memahami tentang pajak sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak dan juga lebih meningkatkan kualitas pelayanan pajak .
- 3 Dalam penelitian ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang peneliti miliki krena bnyaknya keterbatasan. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menggali lebih banyak informasi terkait

dengan penelitian tersebut. Dan untuk penelitian berikutnya diharapkan untuk menggunakan sampel yang lebih banyak sehingga penelitian lebih akurat dan variabel memasukkan variabel yang lainnya.

Daftar Pusaka

- Sixvn Sillhi, Mochmmd al Musadieg dan Gunawan Eko Nurtjhjono (2015), Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Wajib Pajak (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang), *Jurnal Perpajakan*, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.
- Yuli Tri Cahyono (2017), Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak (Studi Empirik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta), *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Rachmawati Meta Oktaviani, Pancawati Hardiningsih, Cecilia Srimindari (2017) , Kepatuhan Wajib Pajak Memediasi Determinan Penerimaan Pajak Penghasilan, *Jurnal Akuntansi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Stikubank, Semarang.
- Yuda Aulia Fernando, Dandes Rifa, Ethika (2015) , Pengaruh Kulitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Jumlah Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Akuntansi*, Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta, Padang.
- Defantris Haris Kurniati, Mochammad Djudi M, Muhammad Saifi (2016), Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kesadaran Wajib Pajak dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Blitar), *Jurnal Perpajakan*, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Blitar.
- Asmrani Nora Galuh Candra 2020, Pajak Pusat dan Pajak Daerah, www.news.ddtc.co.id diakses April 2020.
- Badan Pusat Statistik (BPS), 2018, Jumlah Kendaraan Bermotor yang Terdaftar. www.suryamalang.com , 2018, Kendaraan Bermotor di Jatim Tunggak Pajak, diakses April 2020.
- Undang-Undang KUP Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1, Pengertian Pajak.
- Mardiasmo 2016, *Perpajakan Edisi Revisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Menurut Notoatmodjo 2012, *Pengetahuan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Resmi 2017, *Jenis Pajak*. Jakarta : Salemba Empat
Undang- undang Nomor 28 Tahun 2007 , Ketentuan umum dan tata cara
perpajakan sudah diatur dalam.

Surjoputro 2006, *Strategi Pelayanan dan Penegakan Hukum*. Jakarta : Buku
Kompas.

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015, Pajak Kendaraan Bermotor.

www.aktual.web.id Aktual kita 2020,Syarat dan tata cara pembayaran pajak
kendaraan bermotor diakses April 2020.

www.m.detik.com Rizky Pratama 2019, Istilah dan perhitungan pajak kendaraan
bermotor diakses April 2020.

Lampiran 1 : Kartu Bimbingan

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Intan Hijriani Hariyanto
 N.I.M : 1612321046
 Program Studi : Akuntansi
 Spesialisasi : Perpajakan
 Mulai Memprogram : Bulan Maret Tahun 2020
 Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan Dampaknya Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus Pemilik Kendaraan Bermotor di Daerah Surabaya)
 Pembimbing Utama : Syafi'i, SE., M.Ak
 Pembimbing Pendamping : Arif Rahman, SE., M.Si

No.	Tanggal Bimbingan	Materi	Pembimbing I	Pembimbing II
1.	24/11/19			
2.	1-2-20			
3.	1-4-20			
4.	9-7-20			
5.	9-7-20			
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				

Surabaya,
 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
 Ketua Program Studi Akuntansi


 Arif Rahman, SE., M.Si.
 NIDN. 0722107604

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Intan Hijriani Hariyanto
 Nim : 1612321046
 Program Studi : Akuntansi
 Spesialisasi : Perpajakan
 Mulai Memprogram : Bulan April Tahun 2020
 Judul Skripsi : PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK DAN KUALITAS
 PELAYANAN PAJAK TERHADAP KESADARAN
 WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK
 KENDARAAN BERMOTOR DAN DAMPAKNYA
 TERHADAP PENERIMAAN PAJAK
 (Studi Kasus Pemilik Kendaraan Bermotor di Daerah
 Surabaya Selatan)
 Pembimbing Utama : Syafi'i, SE.,M.AK
 Pembimbing Pendamping : Arief Rahman, SE., M,Si.

No	Tanggal Bimbingan	Materi	Pembimbing I	Pembimbing II
1	02-05-2020	Bab 1-3/Rev		
2	07-05-2020	Bab 1-3/Rev		
3	08-05-2020	Bab 1-3/Acc		
4	09-07-2020	Bab 4-5/Acc		
5				
6				
7				

Lampiran 2 : Surat Ijin Riset Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 JALAN PUTAT INDAH NO. 1 TELP. (031) - 5677935, 5681297, 5675493
 SURABAYA - (60189)

Surabaya, 16 Juni 2020

Nomor : 070/ 5772 / 209.4/ 2020 Sifat : Biasa Lampiran : - Perihal : <u>Penelitian/Survey/Research</u>	Kepada Yth. Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur di- <u>SURABAYA</u>
---	---

Menunjuk surat : Kepala LPPM Universitas Bhayangkara Surabaya
 Nomor : 116/VI/2020/LPPM/UBHARA
 Tanggal : 16 Juni 2020

Bersama ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : INTAN HIJRIANI HARIANTO
 Alamat : Paron 04/01, Gelung, Paron, Ngawi
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Kebangsaan : Indonesia

bermaksud mengadakan penelitian/survey/research :

Judul : "Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Dalam membayar Pajak kendaraan Bermotor dan Dampaknya Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus Pemilik Kendaraan Bermotor di Daerah Surabaya Selatan)"
 Tujuan/bidang : Permohonan Data, Wawancara, Skripsi / Ekonomi
 Dosen Pembimbing : Syafi'i, SE.,M.Ak
 Peserta : -
 Waktu : 3 (Tiga) Bulan
 Lokasi : Samsat Surabaya Selatan

Sehubungan dengan hal tersebut, diharapkan dukungan dan kerjasama pihak terkait untuk memberikan bantuan yang diperlukan. Adapun kepada peneliti agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat;
2. Pelaksanaan penelitian/survey/research agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah setempat;
3. Melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Bakesbangpol Provinsi Jawa Timur.

Demikian untuk menjadi maklum.

an. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 PROVINSI JAWA TIMUR
 Kepala Bidang Budaya Politik



JOHAN FITRIADI, SSTP, M.Si
 Pembina (IV/a)
 NIP. 19781120 199802 1 001

Tembusan :

- Yth. 1. Kepala LPPM Universitas Bhayangkara Surabaya di Surabaya;
 2. Yang bersangkutan.



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN PENDAPATAN DAERAH

JL. MANYAR KERTOARJO NO. 1 TELP. (031) 5947953
 SURABAYA 60116

Nomor : 070/24812/202.11/2020
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : Rekomendasi Penelitian

Surabaya, 23 Juni 2020
 Kepada
 Yth. Sdr. Kepala Lembaga Penelitian dan
 Pengabdian pada Masyarakat
 Universitas Bhayangkara Surabaya
 di
SURABAYA

Menunjuk surat Saudara tanggal tanggal 03 Juni 2020, nomor :
 109/LPPM/VI/2020/LPPM/UBHARA, perihal: Permohonan Ijin Penelitian, dengan ini diberitahukan
 bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama : INTAN HIJRIANI HARYANTO
 NIM : 1612321046
 Prodi : Ekonomi Akuntansi
 Judul Penelitian : Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap
 Kesatuan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dan
 Dampaknya terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus Pemilik Kendaraan
 Bermotor di Daerah Surabaya Selatan)

agar menghadap Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan yang beralamat di
 Jalan Kertomenanggal II (A. Yani) No. 01 Surabaya guna melaksanakan penelitian (diutamakan
 secara online) terhitung mulai tanggal 29 Juni 2020 sampai dengan 29 Agustus 2020.

Selanjutnya hasil penelitian agar diserahkan ke Sub Bagian Tata Usaha Kantor Badan
 Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, Jl. Manyar Kertoarjo No. 1 Surabaya.

Demikian untuk menjadikan maklum.

a.n. KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
 PROVINSI JAWA TIMUR
 Sekretaris


D. PUNG KARNANTOHADI, SH, M.Si, MH
 Pembina Tingkat I
 NIP. 196802021997031006

TEMBUSAN :
 Yth. Bpk. Kepala Badan Pendapatan Daerah
 Provinsi Jawa Timur

Lampiran 3: Form Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN**IDENTITAS RESPONDEN****Data Responden**

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin : **Laki-Laki / Perempuan***

Pendidikan Terakhir : **SMA/D3/S1/S2/S3***

Status : **Menikah/Belum Menikah***

***Coret yang tidak perlu**

Petunjuk Pengisian

Pilih salah satu jawaban yang anda anggap paling tepat dengan memberikan tanda check list (√) atau (X) pada setiap butir pertanyaan.

Setiap butir pertanyaan berikut ini terdiri dari 5 pilihan jawaban :

Keterangan Jawaban Penelitian	Tingkat
SS = Sangat Setuju	5
S = Setuju	4
N = Netral	3
TS = Tidak Setuju	2
STS = Sangat Tidak Setuju	1

1. Pengetahuan Pajak

No	Uraian	SS	S	N	TS	STS
1	Setiap warga negara wajib membayar pajaknya					
2	Setiap warga negara yang tidak membayar pajak akan dikenakan sanksi dengan ketentuan yang berlaku					
3	Dari pembayaran pajak tidak ada imbalan (kontraprestasi) yang dapat dirasakan langsung olehj wajib pajak					
4	Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor akan digunakan untuk membangun sarana dan prasarana publik					
5	Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang saya lakukan turut membantu dalam membangun sarana dan prasarana publik					
6	Pendapatan dari sektor pajak digunakan untuk kepentingan masyarakat					
7	Saya mengetahui bahwa pendapatan di sektor pajak merupakan pendapatan terbesar di Indonesia					
8	Pendapatan pajak sangat penting sebagai penunjang pembangunan nasional					
9	Sistem pembayaran pajak yang ditetapkan tidak memberatkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak					
10	Pemerintah telah melakukan sosialisasi perpajakan melalui berbagai media					
11	Adanya pengawasan dari pemerintah terhadap Pajak Kendaraan Bermotor salah satunya dengan diadakan razia oleh Polisi Lalu Lintas					
12	Pajak Kendaraan Bermotor adalah salah satu cara peralihan kekayaan dari individu wajib pajak ke kepentingan bersama					

2. Kualitas Pelayanan Pajak

No	Uraian	SS	S	N	TS	STS
1	Lokasi pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor mudah dijangkau					
2	Lokasi pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor tersedia cukup banyak					
3	Terdapat ruang tunggu yang nyaman di tempat pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor					
4	Petugas menyediakan perlengkapan seperti alat tulis yang cukup					
5	Petugas selalu berpenampilan rapi dan sopan					
6	Petugas selalu melayani setiap wajib pajak tanpa membeda-bedakan					
7	Petugas melakukan pekerjaannya dengan cekatan dan tepat waktu					
8	Wajib Pajak mudah memperoleh penjelasan tentang pajak					
9	Selalu tersedianya petugas yang siap untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh Wajib Pajak					
10	Petugas mampu menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat					
11	Petugas mampu menjelaskan prosedur pajak dengan jelas					
12	Petugas memahami peraturan perpajakan yang berlaku					
13	Petugas dapat berkomunikasi dengan baik kepada Wajib Pajak					
14	Petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan menggunakan bahasa yang sopan					
15	Petugas selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak					
16	Proses pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor yang diberikan mudah dan tidak berbelit-belit					
17	Petugas bersedia memberikan waktu untuk mendengarkan dan menampung berbagai permasalahan seputar Pajak Kendaraan Bermotor yang dihadapi oleh Wajib Pajak					

3. Kesadaran Wajib Pajak

No	Uraian	SS	S	N	TS	STS
1	Saya percaya pajak yang saya bayarkan digunakan dengan baik					
2	Pajak yang dibayarkan penting untuk pembangunan sarana dan prasarana di jalan raya					
3	Saya mengetahui manfaat dari membayar pajak					
4	Saya memahami prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui SAMSAT					
5	Saya memahami prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tanpa melalui SAMSAT					
6	Saya mengetahui sanksi yang akan saya dapatkan apabila tidak membayar Pajak Kendaraan Bermotor					
7	Saya membayar Pajak Kendaraan Bermotor karena saya menyadari bahwa itu adalah kewajiban saya sebagai warga negara					
8	Saya menjalankan kewajiban pajak tanpa ada paksaan dari pihak manapun					
9	Membayar pajak merupakan dorongan hati nurani saya					
10	Saya Mudah mendapatkan informasi mengenai pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor					
11	Terdapat banyak iklan yang memberitahukan pentingnya membayar pajak					
12	Saya menerima pembinaan dan pengarahan yang baik dari aparat pajak					
13	Penyuluhan perpajakan sangat membantu dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan pajak					

4. Penerimaan Pajak

No	Uraian	SS	S	N	TS	STS
1	Semakin banyak jumlah Wajib Pajak maka penerimaan pajak akan semakin baik					
2	Semakin tinggi tingkat keasadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak maka penerimaan pajak akan semakin meningkat					
3	Peningkatan penyuluhan pajak yang dilakukan aparat pajak guna meningkatkan pengetahuan masyarakat akan pajak dapat meningkatkan penerimaan pajak					
4	Peningkatan kualitas pelayanan pajak dilakukan dengan tujuan untuk menambah penerimaan pajak					
5	Semakin tinggi tingkat pengetahuan pajak dan semakin tinggi kualitas pelayanan pajak yang diberikan akan meningkatkan penerimaan pajak					
6	Peningkatan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak					
7	Kualitas pelayanan pajak yang baik lebih berpengaruh terhadap penerimaan pajak dibandingkan dengan pengetahuan pajak					
8	Dengan dilaksanakannya penyuluhan guna menambah pengetahuan pajak dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dan meningkatkan penerimaan pajak					
9	Dengan dilaksanakannya peningkatan kualitas pelayanan pajak dapat meningkatkan realisasi penerimaan pajak di daerah Surabaya Selatan					
10	Semakin sering penyuluhan yang dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan pajak dapat meningkatkan realisasi penerimaan pajak di Surabaya Selatan					

Lampiran 4: Tabel Tabulasi Kuesioner Variabel Pengetahuan Pajak

Koresponden	Pengetahuan Pajak (X1)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
8	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
9	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
10	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
11	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
12	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
14	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
22	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
27	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
30	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
32	5	5	2	4	3	3	4	5	3	3	3	5
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4

Lanjutan Lampiran 4

39	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
40	5	4	3	5	5	4	5	5	3	3	2	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	3	2	5	4	5	4	4	3	4	3	3
43	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3
44	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4
45	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5
46	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
47	4	2	4	2	4	3	3	2	2	2	2	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
49	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
52	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
53	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
54	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
56	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
59	5	5	2	4	5	4	4	5	2	4	5	4
60	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	3
61	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2
62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	5	3	5	3	4	4	3	3	3	5	3
64	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
67	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
68	4	3	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4
69	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
70	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
72	5	5	3	5	5	5	3	5	4	4	1	3
73	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3
74	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3
75	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5
76	5	4	2	3	3	4	3	3	2	4	5	3
77	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
78	5	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4

Lampiran 5 : Tabel Tabulasi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

Koresponden	Kualitas Pelayanan Pajak (X2)																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3
2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	2
6	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	2
9	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
12	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
13	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	2
15	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2
20	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
22	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
24	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2
28	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2
29	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
31	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2
32	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
33	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	3	4	5	5	4	5	2
34	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4

Lampiran 6 : Tabel Tabulasi Kuesioner Variabel Kesadaran Wajib Pajak

Koresponden	Kesadaran Wajib Pajak (Y)												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	5	1	5	5	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4
6	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	4	4	4
7	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
8	2	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4
10	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
11	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4
12	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
13	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4
14	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	3
23	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
27	2	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3
28	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
30	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3
32	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4

Lanjutan Lampiran 6

67	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
68	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	4
69	4	4	4	4	1	4	4	4	1	3	3	3	4
70	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4
72	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	2	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3
74	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5
75	4	5	4	5	2	4	5	5	4	3	3	4	5
76	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3
77	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
78	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
80	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
89	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
97	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 7 : Tabel Tabulasi Kuesioner Variabel Penerimaan Pajak

Koresponden	Penerimaan Pajak (Z)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4
2	4	4	4	5	1	5	5	4	4	4
3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
4	3	4	4	5	1	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4
6	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4
7	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
8	2	4	4	1	5	4	4	4	4	4
9	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
10	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
11	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
12	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
13	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4
14	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4
23	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
24	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
25	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
26	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
27	2	4	4	4	2	3	3	3	3	4
28	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
29	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5
30	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4
31	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4
32	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
33	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5
35	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
38	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4

Lanjutan Lampiran 7

39	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
40	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
41	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
43	3	3	4	4	3	4	5	5	5	3
44	4	3	3	4	1	5	5	5	5	4
45	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4
46	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4
47	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
48	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4
49	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4
50	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
51	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
52	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
54	2	4	5	2	4	4	4	4	4	4
55	3	4	4	5	1	4	4	4	4	4
56	2	4	5	1	5	5	5	5	5	4
57	2	4	5	5	1	5	5	5	5	5
58	3	4	4	2	5	4	4	4	4	4
59	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4
61	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
63	4	2	3	4	5	1	2	4	3	5
64	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
65	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4
68	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3
69	4	4	4	4	1	4	4	4	1	3
70	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2
72	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4
73	4	4	2	4	2	3	4	3	3	4
74	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	5	4	5	2	4	5	5	4	3
76	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
77	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
78	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4

Lanjutan Lampiran 7

79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
82	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
85	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
87	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4
88	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
89	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
90	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
92	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4
93	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
96	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
97	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
98	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4
99	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4

N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.220*	.321*	.301*	.281*	.322*	.356*	.243*	.407*	.549*	1	.535*	.311*	.641**
Sig. (2-tailed)	.028	.001	.002	.005	.001	.000	.015	.000	.000		.000	.002	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.144	.190	.160	.149	.056	.107	.330*	.199*	.212*	.535*	1	.389*	.481**
Sig. (2-tailed)	.154	.058	.113	.138	.582	.288	.001	.047	.034	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.120	.195	.369*	.164	.305*	.116	.467*	.463*	.286*	.311*	.389*	1	.565**
Sig. (2-tailed)	.236	.051	.000	.103	.002	.249	.000	.000	.004	.002	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Exact Non-overlapping Correlation	.548*	.692*	.604*	.679*	.714*	.566*	.657*	.745*	.701*	.641*	.481*	.565*	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

K P P 4	Pea rson Corr elati on	.37	.39	.625*	1	.6	.4	.3	.4	.2	.1	.3	.2	.4	.4	.3	.5	.2	.6	
		1**	3**	*		.28	.83	.25	.79	.45	.22	.22	.43	.88	.43	.80	.44	.20	.42*	
						**	**	**	**	*		**	*	**	**	**	**	*	*	
	Sig. (2- taile d)	.00	.00	.000		.0	.0	.0	.0	.0	.2	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	
		0	0			00	00	01	00	14	28	01	15	00	00	00	00	00	28	00
	N	10	10	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
		0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
K P P 5	Pea rson Corr elati on	.30	.43	.623*	.62	1	.7	.4	.2	.2	.2	.2	.2	.4	.5	.3	.4	.3	.6	
		7**	4**	*	8**		.07	.23	.41	.89	.77	.75	.39	.90	.75	.88	.50	.54	.80*	
							**	**	*	**	**	**	*	**	**	**	**	**	**	
	Sig. (2- taile d)	.00	.00	.000	.00		.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	
		2	0		0		00	00	16	04	05	06	17	00	00	00	00	00	00	
	N	10	10	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
		0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
K P P 6	Pea rson Corr elati on	.24	.28	.489*	.48	.7	1	.5	.3	.2	.3	.2	.3	.4	.4	.4	.4	.3	.6	
		2*	7**	*	3**	.07		.05	.11	.93	.28	.16	.65	.24	.25	.05	.28	.55	.38*	
						**		**	**	**	**	*	**	**	**	**	**	**	**	
	Sig. (2- taile d)	.01	.00	.000	.00	.0		.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	
		5	4		0	00		00	02	03	01	31	00	00	00	00	00	00	00	
	N	10	10	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
		0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
K P P 7	Pea rson Corr elati on	.42	.35	.390*	.32	.4	.5	1	.3	.6	.6	.3	.2	.4	.4	.5	.4	.5	.7	
		1**	2**	*	5**	.23	.05		.31	.19	.98	.78	.41	.99	.81	.94	.77	.68	.56*	
						**	**		**	**	**	**	*	**	**	**	**	**	*	

K P P 11	Pea rson Corr elati on	.27	.24	.337*	.32	.2	.2	.3	.7	.4	.3	1	.1	.6	.4	.5	.6	.2	.6	
		6**	5*	*	2**	75	16	78	44	07	83			65	62	49	50	18	29	13*
					**	*	**	**	**	**	**				**	**	**	**	*	*
	Sig. (2- taile d)	.00	.01	.001	.00	.0	.0	.0	.0	.0	.0		.1	.0	.0	.0	.0	.0	.0	
		5	4		1	06	31	00	00	00	00		01	00	00	00	00	00	22	00
	N	10	10	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
		0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
K P P 12	Pea rson Corr elati on	-	.03	.210*	.24	.2	.3	.2	.2	.1	.2	.1	1	.3	.2	.1	.3	.2	.3	
		.01	4		3*	39	65	41	76	87	28	65		97	64	31	02	98	66*	
		2			*	*	**	*	**	*				**	**		**	**	*	
	Sig. (2- taile d)	.90	.73	.036	.01	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.1		.0	.0	.1	.0	.0	.0	
		9	7		5	17	00	16	05	62	23	01		00	08	93	02	03	00	
	N	10	10	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
		0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
K P P 13	Pea rson Corr elati on	.25	.30	.402*	.48	.4	.4	.4	.6	.4	.3	.6	.3	1	.6	.6	.7	.2	.7	
		5*	0**	*	8**	90	24	99	42	41	34	62	97		70	12	61	95	29*	
					**	**	**	**	**	**	**	**	**		**	**	**	**	*	
	Sig. (2- taile d)	.01	.00	.000	.00	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0		.0	.0	.0	.0	.0	
		0	2		0	00	00	00	00	01	00	00		00	00	00	03	00		
	N	10	10	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
		0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
K P P 14	Pea rson Corr elati on	.31	.40	.368*	.44	.5	.4	.4	.3	.4	.3	.4	.2	.6	1	.4	.7	.4	.7	
		0**	3**	*	3**	75	25	81	88	33	78	49	64	70		89	16	09	04*	
					**	**	**	**	**	**	**	**	**	**		**	**	**	*	

X	Pea	.61	.61	.680*	.64	.6	.6	.7	.6	.7	.6	.6	.3	.7	.7	.7	.7	.6	1
2T	rson	4**	5**	*	2**	80	38	56	28	19	62	13	66	29	04	42	14	68	
ot	Corr					**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
al	elati																		
	on																		
	Sig.	.00	.00	.000	.00	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0	.0
	(2-	0	0		0	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
	taile																		
	d)																		
	N	10	10	100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
		0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

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

	Sig. (2-tailed)	.285	.001	.000	.158	.015		.000	.000	.000	.374	.032	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KW P7	Pearson Correlation	.288**	.488**	.320**	.238*	-.068	.701**	.819**	.731**	.227*	.331**	.399**	.504**	.758**	
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.001	.017	.503	.000	.000	.000	.023	.001	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KW P8	Pearson Correlation	.304**	.327**	.329**	.229*	.106	.454**	.819**	1	.725**	.321**	.306**	.258**	.441**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.001	.022	.295	.000	.000		.000	.001	.002	.009	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KW P9	Pearson Correlation	.239*	.323**	.349**	.166	.072	.545**	.731**	.725**	1	.414**	.436**	.437**	.331**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.017	.001	.000	.099	.477	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KW P10	Pearson Correlation	.116	.191	.231*	.178	.032	.090	.227*	.321**	.414**	1	.612**	.505**	.147	.516**
	Sig. (2-tailed)	.252	.057	.021	.077	.753	.374	.023	.000	.000		.000	.000	.145	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KW P11	Pearson Correlation	.264**	.380**	.216*	.161	.043	.214*	.331**	.306**	.436**	.612**	1	.519**	.347**	.632**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.031	.108	.672	.032	.001	.002	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KW P12	Pearson Correlation	.275**	.437**	.296**	.113	-.105	.406**	.399**	.258**	.437**	.504**	.519**	1	.400**	.623**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.003	.263	.300	.000	.000	.009	.000	.000	.000		.000	.000

N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KW Pearson	.30	.59	.20	.12	.04	.44	.50	.44	.33	.14	.34	.40	1	.63
P1 Correlati	1**	6**	5*	9	3	1**	4**	1**	1**	7	7**	0**		2**
3 on														
Sig. (2-tailed)	.002	.000	.041	.201	.674	.000	.000	.000	.001	.145	.000	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Yto Pearson	.58	.67	.50	.32	.16	.55	.75	.73	.74	.51	.63	.62	.63	1
tal Correlati	3**	8**	0**	5**	2	1**	8**	3**	9**	6**	2**	3**	2**	
on														
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.108	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

	Sig. (2-tailed)	.112	.551	.363	.000	.933	.000		.657	.000	.930	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PNP 8	Pearson Correlation	.072	.336*	.446*	.133	.619*	.257*	-.045	1	.195	.687*	.507*
	Sig. (2-tailed)	.479	.001	.000	.188	.000	.010	.657		.051	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PNP 9	Pearson Correlation	.167	.054	.035	.861*	.182	.805*	.591*	.195	1	.206*	.748*
	Sig. (2-tailed)	.097	.592	.730	.000	.071	.000	.000	.051		.040	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PNP 10	Pearson Correlation	.098	.427*	.629*	.241*	.809*	.271*	-.009	.687*	.206*	1	.602*
	Sig. (2-tailed)	.330	.000	.000	.016	.000	.006	.930	.000	.040		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Ztotal	Pearson Correlation	.480**	.507*	.525*	.784*	.588*	.801*	.540*	.507*	.748*	.602*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Lampiran 12 : Hasil Uji Reabilitas Pengetethuan Pajak

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.860	12

Lampiran 13 : Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanananan Pajak

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.913	17

Lampiran 14 : Hasil Uji Reabilitas Kesadaran Wajib Pajak

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.757	13

Lampiran 15 : Hasil Uji Reabilitas Penerimaan Pajak

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.804	10

**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN PENDAPATAN DAERAH**

PEMERINTAH PROPRIETAS JAWA TIMUR
UNIT BELAKSAMA, TENGGIS DUKAS
PONDOKPATAN PROVINSI JAWA TIMUR
SURABAYA, SELATAN

LAPORAN : JUMLAH DATA OBIEK POKOK KENDARAAN BERDOKTOR
LAPORAN BULAN : JUNI 2020

NO	JENIS KENDARAAN	JUMLAH OBIEK DALAM 1 (SATU) TAHUN POKOK		JUMLAH OBIEK MELT-3 DALAM	PERKEBANGUNAN OBIEK 1 (SATU) BULAN		JUMLAH OBIEK YANG KELUAR		JUMLAH OBIEK DALAM 1 (SATU) TAHUN POKOK
		[3]	[4]		[6]	[7]	[8]	[9]	
1	MOTIL PENUNJANG								
-	Bulan Umum	122.217	190	116	270	112	35	504	122.233
-	Umum	1.655	1	0	0	0	0	0	1.656
-	Pemerintah	1.438	1	0	0	0	0	1	1.440
-	Kemilaha	122.310	192	116	271	113	35	505	122.329
2	MOTIL BUS								
-	Bulan Umum	611	0	0	0	0	0	0	610
-	Umum	440	0	0	0	0	0	0	440
-	Pemerintah	70	0	1	0	0	0	0	70
-	Kemilaha	1.121	0	1	0	0	0	0	1.120
3	MOTIL BAYANG								
-	Bulan Umum	24.696	21	8	68	15	9	40	24.746
-	Umum	8.593	4	2	6	0	1	3	8.608
-	Pemerintah	581	1	0	0	0	0	0	581
-	Kemilaha	33.870	26	10	74	24	10	44	33.937
4	SERBODA / KOTOR								
-	Bulan Umum	539.475	713	344	784	334	14	546	540.646
-	Umum	-1	0	0	0	0	0	0	-1
-	Pemerintah	5457	3	0	13	0	2	2	5472
-	Kemilaha	544.931	716	344	807	334	14	548	546.116
5	ALAT BERSIH DAN BESAR								
-	Bulan Umum	37	0	0	0	0	0	0	37
-	Umum	1	0	0	0	0	0	0	1
-	Pemerintah	14	0	0	0	0	0	0	14
-	Kemilaha	52	0	0	0	0	0	0	52
-	Bulan Umum	467.013	924	408	1.132	380	58	1.070	468.271
-	Umum	10.688	5	2	6	0	1	3	10.724
-	Pemerintah	7.560	5	1	0	0	0	0	7.560
-	Kemilaha	705.281	934	491	1.152	381	59	1.097	706.551
JUMLAH TOTAL									

- Model : DAUER PVB-01
- Keterangan:
- Kolom 3 : Croyak dan potensial lainnya yang besarnya bulan sebelumnya
 - Kolom 4 : Croyak dan potensial lainnya yang besarnya bulan sebelumnya
 - Kolom 5 : Croyak dan potensial lainnya yang besarnya bulan sebelumnya
 - Kolom 6 : Croyak dan potensial lainnya yang besarnya bulan sebelumnya
 - Kolom 7 : Croyak dan potensial lainnya yang besarnya bulan sebelumnya
 - Kolom 8 : Croyak dan potensial lainnya yang besarnya bulan sebelumnya
 - Kolom 9 : Croyak dan potensial lainnya yang besarnya bulan sebelumnya
 - Kolom 10 : Croyak dan potensial lainnya yang besarnya bulan sebelumnya
 - Kolom 11 : Croyak dan potensial lainnya yang besarnya bulan sebelumnya

SURABAYA, 01 JULI 2020
KEPALA UNIT BELAKSAMA TENGGIS DUKAS
PONDOKPATAN PROVINSI JAWA TIMUR
SURABAYA, SELATAN

KORVATIONE SHYKH
PENGADA
198310151992031007

198 Doc
11/07/2020