

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN
KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK TERHADAP
MOTIVASI MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN (PBB) PADA KELURAHAN
PASAR MERAH TIMUR**

SKRIPSI



STIE EKA PRASETYA

**Ditulis oleh :
SINTI WELLA
173010002**

**DIAJUKAN SEBAGAI SYARAT DALAM RANGKA
MEMPEROLEH GELAR SARJANA AKUNTANSI
STIE EKA PRASETYA
MEDAN
2021**

ABSTRAK

Sinti Wella, 173010002, 2021, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Kelurahan Pasar Merah Timur. Program Studi Akuntansi Perpajakan, Pembimbing I : Putri Wahyuni, S.E, M.Si, Pembimbing II : Ciptawan, BA(Hons)., PG.Dipl., MBA., MH.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara parsial dan simultan pada Kelurahan Pasar Merah Timur. Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif dan sumber data merupakan data primer. Unit analisis dan observasi dalam penelitian ini adalah Kelurahan Pasar Merah Timur dengan jumlah populasi sebanyak 12.890 orang. Dari populasi, dipilih dengan teknik *accidental sampling* dengan menggunakan rumus slovin dan diperoleh sebanyak 99 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan persamaan regresi **Motivasi Membayar Pajak = 16,294 + 0,116 Kualitas Pelayanan Pajak + 0,310 Kepatuhan Membayar Pajak + e**. Peneliti juga menggunakan tingkat signifikansi 5%. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $2,658 > 1,98472$ dan nilai signifikan $< 0,05$ yaitu dengan nilai $0,009 < 0,05$, Kepatuhan Membayar Pajak memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $2,233 > 1,98472$ dan nilai signifikan $< 0,05$ yaitu dengan nilai $0,028 < 0,05$. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Membayar Pajak dan Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) memiliki $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu dengan nilai $7,302 > 3,09$ dan nilai signifikan $< 0,05$ yaitu dengan nilai $0,001 < 0,05$. Koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,132 atau 13,2% yang berarti variabel Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak. Sedangkan sisanya sebesar 86,8% variabel Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti Pengetahuan Perpajakan, Kepuasan Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Modernisasi Sistem Perpajakan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Membayar Pajak dan Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

ABSTRACT

Sinti Wella, 173010002, 2021, *The Influence of Tax Service Quality and Compliance to Pay Tax toward Motivation to Pay Land and Building Tax, STIE Eka Prasetya, Tax Accounting Studies Program, Advisor I : Putri Wahyuni, S.E, M.Si, Advisor II : Ciptawan, BA(Hons), PG.Dipl., MBA., MH.*

*This study aims to determine the influence of Tax Service Quality and Compliance to Pay Tax toward Motivation to Pay Land and Building Tax partially and simultaneously at Kelurahan Pasar Merah Timur. This research is based on quantitative data type and the data source is from primary data. The analysis unit and observation in this study is Kelurahan Pasar Merah Timur with total population of 12.980 people. From this population, 99 respondent are chosen by accidental sampling technique using slovin formula. The method of analysis used in this study is multiple linear regression analysis which the regression equation is **Motivation to Pay Tax = 16,294 + 0,116 Tax Service Quality + 0,310 Compliance to Pay Tax + e**. Researcher used a significant level of 5%. The result of partial research shows that the Tax Service Quality has value $t_{count} > t_{table}$ which is $2,658 > 1,98472$ and significant value $< 0,05$ which is $0,009 < 0,05$, Compliance to Pay Tax has value $t_{count} > t_{table}$ which is $2,223 > 1,98472$ and significant value $< 0,05$ which is $0,028 < 0,05$. The result of simultaneous research shows that Tax Service Quality, Compliance to Pay Tax, and Motivation to Pay Land and Building Tax has value $F_{count} > F_{table}$ which is $7,302 > 3,09$ and significant value $< 0,05$ which is $0,001 < 0,05$. The coefficient of determination (R Square) is 0,132 or 13,2% which means that Motivation to Pay Land and Building Tax variable can be explained by Tax Service Quality and Compliance to Pay Tax. While the remaining 86,8% of Motivation to Pay Land and Building Tax variable can be explained by other variables which was not examined in this research such as Tax Knowledge, Satisfication of Tax Service, Tax Penalty and Tax System Modernization.*

Keywords : *Tas Service Quality, Compliance to Pay Tax and Motivation to Pay Land and Building Tax.*

DAFTAR ISI

JUDUL

ABSTRAK

ABSTRACT

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Kegunaan Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pajak Bumi dan Bangunan	9
2.1.2 Motivasi Membayar Pajak	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak	17
2.1.4 Kepatuhan Membayar Pajak	20
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.4 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.1.1 Lokasi Penelitian	28
3.1.2 Waktu Penelitian	28
3.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian	28
3.2.1 Jenis Data	28
3.2.2 Sumber Data	28
3.3 Populasi dan Sampel	29
3.3.1 Populasi	29
3.3.2 Sampel	29
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	33
3.6.1 Uji Validitas	33

3.6.2 Uji Reliabilitas	33
3.7 Metode Analisis Data	34
3.7.1 Statistik Deskriptif	34
3.8 Uji Asumsi Klasik	34
3.8.1 Uji Normalitas	34
3.8.2 Uji Heteroskedastisitas	35
3.8.3 Uji Multikolinearitas	35
3.9 Analisis Regresi Linear Berganda	36
3.10 Uji Hipotesis	37
3.10.1 Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik t)	37
3.10.2 Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)	37
3.11 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Karakteristik Responden	39
4.1.2 Teknik Analisa Data.....	41
4.1.3 Uji Hipotesis.....	51
4.1.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	55
4.2 Pembahasan.....	56
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak.....	56
4.2.2 Pengaruh Kepatuhan Membayar Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak.....	56

4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar

Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak57

BAB V KESIMPULAN.....59

5.1 Kesimpulan59

5.2 Implikasi Manajerial60

5.3 Saran Akademis61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Fenomena Motivasi Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	41
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Motivasi Membayar Pajak (Y)	42
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak (X ₁)	42
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Membayar Pajak (X ₂)	43
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Motivasi Membayar Pajak (Y)	44
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pajak (X ₁)	44
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Membayar Pajak (X ₂)	44
Tabel 4.10	Statistik Deskriptif	45
Tabel 4.11	Uji Normalitas (<i>Kolmogrov-Smirnov</i>)	47
Tabel 4.12	Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4.13	Analisis Regresi Linear Berganda	50
Tabel 4.14	Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	52
Tabel 4.15	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	53
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Hipotesis	54
Tabel 4.17	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4.1	Uji Normalitas (Grafik Histogram)	46
Gambar 4.2	Uji Normalitas (<i>Normal Probability Plots</i>)	47
Gambar 4.3	Uji Heteroskedastisitas	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Hasil Kuesioner Motivasi Membayar Pajak (Y)
Lampiran 3	Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Pajak (X₁)
Lampiran 4	Hasil Kuesioner Kepatuhan Membayar Pajak (X₂)
Lampiran 5	Hasil Kuesioner Motivasi Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak
Lampiran 6	Tabel r
Lampiran 7	Tabel Titik Persentase Distribusi t (df = 81 - 119)
Lampiran 8	Tabel F (Probabilitas = 0,05)
Lampiran 9	Hasil <i>Output</i> SPSS

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak tentunya merupakan tujuan penting dalam memajukan suatu negara karena pajak adalah sumber pendapatan bagi negara maupun daerah termasuk Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pajak umumnya untuk membiayai pengeluaran, terutama dalam pengembangan fasilitas umum dan infrastruktur sehingga dapat meningkatkan taraf kehidupan masyarakat. Setiap negara mempunyai tingkat pajak yang berbeda yang ditentukan berdasarkan pendapatan masyarakat pada suatu negara. Sehingga dapat dijelaskan jika pajak dibayarkan oleh wajib pajak sesuai peraturan yang ada maka dapat memajukan suatu negara serta mensejahterakan rakyat karena dengan adanya pajak kegiatan negara dalam membangun negara dapat dilaksanakan dengan mudah.

Motivasi adalah hal yang mendorong atau melatarbelakangi seseorang untuk melakukan sesuatu hal demi mencapai tujuan. Sehingga jika motivasi wajib pajak tinggi maka pengembangan fasilitas umum dan infrastruktur di Indonesia yang direncanakan dapat berjalan dengan lancar. Tapi jika motivasi wajib pajak rendah dalam menjalankan kewajibannya membayar pajak maka pengembangan pembangunan yang ada di Indonesia tentunya menjadi terhambat. Sedangkan Pajak Bumi dan Bangunan adalah pungutan pajak yang bersifat kebendaan yang artinya besarnya pajak ditentukan dari objek pajak (bumi dan bangunan). Menurut Sibarani dan Tarigan (2018:28) Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan merupakan pajak yang dikenakan atas bumi dan bangunan sehingga

yang menjadi subjek pajak dalam PBB Pedesaan dan Perkotaan adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi, memperoleh manfaat atas bumi, memiliki menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas bangunan. Pajak ini muncul karena wajib pajak memperoleh keuntungan dari hak atas kepemilikan objek pajak tersebut. Pungutan Pajak Bumi dan Bangunan mempunyai dasar hukum yaitu Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan. Selain itu Pajak Bumi dan Bangunan juga memiliki dua sektor pajak lagi yaitu Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Pedesaan dan Perkotaan (PBB P2) dan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Pertambangan, Perhutanan dan Perkebunan (PBB P3). Untuk tarif Pajak Bumi dan Bangunan di Indonesia sampai saat ini masih sama yaitu sebesar 5%, tetapi NJOP berpengaruh terhadap besarnya tagihan PBB yang akan dibayarkan.

Sehingga untuk meningkatkan penerimaan pajak bumi dan bangunan tentu diperlukan adanya motivasi untuk membayar pajak di dalam lingkungan masyarakat. Menurut Sutrisno (2019:109) Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Motivasi masyarakat dalam membayar PBB saat ini menurun akibat adanya covid yang membuat mata pencaharian masyarakat mengalami kesulitan dan membuat masyarakat merasa keberatan melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak. Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019:28) Kualitas jasa merupakan tingkat kesesuaian persyaratan pelanggan. Kualitas pelayanan pajak tentunya

menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan dan motivasi masyarakat dalam membayar pajak sama halnya dengan pelayanan pegawai pajak yang ada di kelurahan dalam melayani masyarakatnya juga dapat mempengaruhi motivasi wajib pajak itu sendiri. Hal ini juga didukung dengan prosedur yang biasanya Surat Pemberitahuan Pajak Tahunan (SPPT) diedarkan ke masing-masing masyarakat melalui kelurahan setempat sehingga membuat masyarakat kurang aktif untuk menanyakan ke kantor kelurahan setempat. Oleh karena itu Kantor Kelurahan perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang aktif dan menerapkan berbagai cara seperti dengan melengkapi berbagai fasilitas pelayanan di kantor kelurahan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan maka masyarakat akan termotivasi untuk mengetahui pentingnya membayar pajak dan dapat secara aktif menanyakan langsung ke kantor kelurahan jika ada sesuatu yang tidak dimengerti masyarakat tentang pajak.

Kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak sangat rendah terutama Pajak Bumi dan Bangunan. Menurut Rahayu (2010:138) Kepatuhan Perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Tetapi banyak masyarakat yang memang tidak patuh karena dari segi perekonomian dan ada juga masyarakat yang mempertanyakan apakah hasil dari pembayaran PBB tersebut akan langsung diterima dan disalurkan ke Negara dan dengan adanya pemikiran masyarakat yang seperti ini tentunya motivasi dalam diri wajib pajak sendiri sangat rendah. Adanya kepatuhan membayar pajak yang tinggi maka wajib pajak akan lebih termotivasi untuk membayar pajak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala lingkungan Kelurahan Pasar Merah Timur dapat diketahui beberapa fenomena/masalah yang terjadi yang berkaitan dengan variabel yang dipilih yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1
Fenomena Motivasi Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak

Motivasi Membayar Pajak	Kualitas Pelayanan Pajak	Kepatuhan Membayar Pajak
<p>1. Rendahnya motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak sehingga kepala lingkungan dan orang perwakilan Dispenda melakukan kunjungan dan penagihan pajak ke Wajib Pajak yang bersangkutan</p> <p>2. Dikeluarkannya surat pemberitahuan kepada Wajib Pajak yang telat membayar pajak pada waktunya karena kurangnya motivasi wajib pajak dalam membayar pajak</p>	<p>1. Adanya sebagian Wajib Pajak yang merasa kesulitan dalam membayar pajak dan tidak mengetahui prosedur pembayaran pajak</p> <p>2. Adanya keluhan dari Wajib Pajak yang merasa kurang mendapat informasi dari kepala lingkungan maupun aparat kelurahan mengenai tagihan PBB yang mengalami kenaikan</p>	<p>1. Sebagian Wajib Pajak tidak mengetahui jika terkena denda/sanksi karena telat membayar pajak</p> <p>2. Adanya Wajib Pajak yang tidak patuh dalam membayar PBB karena tidak yakin apakah pajak tersebut akan sampai ke anggaran negara dengan aman.</p> <p>3. Ada Wajib Pajak yang sudah mengetahui tentang adanya sanksi akibat telat membayar pajak namun sengaja tidak membayar pajak tepat waktu.</p>

Sumber : Hasil wawancara dengan kepala lingkungan Kelurahan Pasar Merah Timur (2021)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa Wajib Pajak merasa kesulitan dalam membayar pajak karena wajib pajak tidak mendapat sosialisasi dari kepala lingkungan maupun aparat kelurahan, dimana Kantor Kelurahan Pasar Merah Timur juga kurang menginformasikan tentang tagihan PBB yang mengalami kenaikan sehingga saat pembagian SPPT Wajib Pajak terkejut dengan tagihan PBB yang naik. Wajib Pajak juga belum sepenuhnya patuh dalam membayar pajak dilihat dari adanya Wajib Pajak yang sengaja tidak membayar pajak tepat waktu padahal sudah mengetahui akan dikenakan denda. Dengan kurangnya

kepatuhan wajib pajak maka tentunya akan mempengaruhi motivasi membayar pajak. Oleh karenanya motivasi membayar pajak merupakan dorongan maupun kesadaran yang ada pada diri wajib pajak sendiri dalam membayar pajak yang dapat didasarkan pada faktor-faktor tersebut. Kewajiban wajib pajak dalam membayar pajak harus didasarkan pada kepatuhan membayar pajak dan memahami fungsi pajak tersebut agar dapat meningkatkan perekonomian Negara. Wajib pajak harus bertanggung jawab dan secara sadar dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Rini Handayani (2017) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Motivasi dalam pembayaran PBB di wilayah Kelurahan Cibeber Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi sehingga peneliti mengambil Kelurahan Pasar Merah Timur sebagai objek penelitian yaitu untuk mengetahui lebih jelas apakah kualitas pelayanan pajak dan kepatuhan dalam membayar pajak berperan terhadap besarnya motivasi masyarakat dalam membayar pajak dan juga karena peneliti berasal dari wilayah tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK TERHADAP MOTIVASI MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) PADA KELURAHAN PASAR MERAH TIMUR”**

1.2 Identifikasi Masalah

Disinyalir Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan mengalami penurunan dikarenakan :

1. Rendahnya Kualitas Pelayanan Pajak sehingga Wajib Pajak merasa kesulitan dalam membayar pajak dan merasa mendapat informasi yang kurang dari kepala lingkungan dan aparat kelurahan.
2. Rendahnya Kepatuhan Membayar Pajak karena kurangnya penerapan sanksi pajak bagi Wajib Pajak yang telat membayar dan adanya sebagian Wajib Pajak yang tidak mengetahui adanya denda/sanksi karena telat membayar pajak.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, penulis membatasinya dengan ruang lingkup penelitian meliputi Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) , Kepatuhan Membayar Pajak (X_2) dan Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Y). Penelitian ini akan dilakukan terhadap Subjek Pajak di Kelurahan Pasar Merah Timur.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kelurahan Pasar Merah Timur?

2. Apakah Kepatuhan Membayar Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kelurahan Pasar Merah Timur?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kelurahan Pasar Merah Timur?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kelurahan Pasar Merah Timur
2. Untuk mengetahui apakah Kepatuhan Membayar Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kelurahan Pasar Merah Timur
3. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kelurahan Pasar Merah Timur

1.6 Kegunaan Penelitian

Terdapat kegunaan dari penelitian ini untuk berbagai pihak, antara lain :

1. Bagi Kantor Kelurahan Pasar Merah Timur, Kota Medan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi Kantor Kelurahan Pasar Merah Timur, Kota Medan dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang baik agar dapat menimbulkan kepatuhan dalam membayar pajak untuk meningkatkan motivasi membayar pajak.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk mengerjakan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik dalam penelitian ini serta menjadi ilmu pengetahuan tambahan untuk mengerjakan penelitian

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pajak Bumi dan Bangunan

2.1.1.1 Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan

Menurut Mardiasmo (2016:381) Bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada di bawahnya. Permukaan bumi meliputi tanah dan perairan pedalaman (termasuk rawa-rawa, tambak, perairan) serta laut wilayah Republik Indonesia. Sedangkan bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan/atau perairan.

Menurut Sari (2013:119) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan pajak yang bersifat objektif yang artinya bahwa besarnya pajak yang terutang ditentukan oleh keadaan objeknya yaitu bumi (tanah) dan/atau bangunan.

Menurut Salman dan Tjaraka (2019:204) Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang bersifat kebendaan dalam arti besarnya pajak terutang ditentukan oleh keadaan objek yaitu bumi/tanah dan atau bangunan.

Dari definisi di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang bersifat kebendaan/objektif yang dipungut atas bumi (tanah) dan/atau bangunan dan ditanggungkan ke pemilik objek pajak.

2.1.1.2 Asas Pajak Bumi dan Bangunan

Menurut Mardiasmo (2016:381) Asas Pajak Bumi dan Bangunan adalah:

1. Memberikan kemudahan dan kesederhanaan
2. Adanya kepastian hukum
3. Mudah dimengerti dan adil
4. Menghindari pajak berganda

2.1.1.3 Objek Pajak Bumi dan Bangunan

Menurut Salman dan Tjaraka (2019:204) Objek PBB adalah “Bumi dan atau Bangunan” :

1. Bumi meliputi permukaan bumi (tanah dan perairan) dan tubuh bumi yang ada di pedalaman serta laut wilayah Indonesia. Contoh : sawah, ladang, kebun, tanah, perkarangan,tambang.
2. Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah atau perairan. Contoh : rumah tempat tinggal, bangunan tempat usaha, gedung bertingkat, pusat perbelanjaan, emplasemen, pagar mewah, dermaga, taman mewah, fasilitas lain yang memberi manfaat, jalan tol, kolam renang, anjungan minyak lepas lantai.

2.1.1.4 Subjek Pajak Bumi dan Bangunan

Menurut Sari (2013:120) Subjek Pajak adalah orang pribadi atau badan yang secara nyata:

1. Mempunyai suatu hak atas bumi , dan atau;
2. Memperoleh manfaat atas bumi, dan atau;

3. Memiliki bangunan, dan atau;
4. Menguasai bangunan, dan atau;
5. Memperoleh manfaat atas bangunan.

2.1.1.5 Objek Pajak yang tidak dikenakan PBB

Menurut Salman dan Tjakara (2019:205) Objek pajak yang tidak dikenakan PBB meliputi :

1. Tanah dan bangunan yang digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum dibidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan, seperti masjid, gereja, rumah sakit pemerintah, sekolah, panti asuhan, candi.
2. Tanah dan bangunan yang digunakan untuk kuburan umum, peninggalan purbakala atau yang sejenis dengan itu.
3. Tanah dan bangunan yang digunakan oleh perwakilan diplomatik atau konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik.
4. Tanah yang merupakan hutan lindung, suaka alam, taman nasional, tanah pengembalian yang dikuasai oleh desa, dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak.
5. Tanah dan bangunan yang digunakan oleh perwakilan organisasi internasional yang ditentukan oleh Menteri Keuangan.

2.1.2 Motivasi Membayar Pajak

2.1.2.1 Pengertian Motivasi Membayar Pajak

Menurut Sutrisno (2019:109) Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu , oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang.

Menurut Fahmi (2016:100) Motivasi adalah aktivitas perilaku yang bekerja dalam usaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan.

Menurut Robbins dan Judge (2014:171) Motivasi sebagai proses yang menjelaskan mengenai kekuatan, arah, dan ketekunan seseorang dalam upaya untuk mencapai tujuan.

Dari definisi diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa Motivasi Membayar Pajak adalah suatu faktor yang mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak untuk memperoleh haknya dikemudian hari..

2.1.2.2 Bentuk Motivasi

Menurut Fahmi (2016:103) Motivasi muncul dalam 2 bentuk dasar, yaitu :

1. Motivasi Ekstrinsik

Muncul dari luar diri seseorang, kemudian selanjutnya mendorong orang tersebut untuk membangun dan menumbuhkan semangat motivasi pada diri orang tersebut untuk merubah seluruh sikap yang dimiliki olehnya saat ini ke arah yang lebih baik.

2. Motivasi Instrinsik

Adalah motivasi yang muncul dan tumbuh serta berkembang dalam diri orang tersebut, yang selanjutnya kemudian mempengaruhi dia dalam melakukan sesuatu secara bernilai dan berarti.

2.1.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Menurut Sutrisno (2019:116-120) Faktor-faktor tersebut dapat dibedakan atas faktor intern dan faktor ekstern yang berasal dari karyawan yaitu :

1. Faktor Intern

a) Keinginan untuk dapat hidup

Merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup di muka bumi ini. Untuk mempertahankan hidup ini orang mau mengerjakan apa saja, apakah pekerjaan itu baik atau jelek, apakah halal atau haram, dan sebagainya.

b) Keinginan untuk dapat memiliki

Keinginan untuk dapat memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk melakukan pekerjaan. Hal ini banyak kita alami dalam kehidupan kita sehari-hari, bahwa keinginan yang keras untuk dapat memiliki itu dapat mendorong orang untuk mau bekerja.

c) Keinginan untuk memperoleh penghargaan

Seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui, dihormati orang lain. Untuk memperoleh status sosial yang lebih tinggi, orang mau mengeluarkan uangnya, untuk memperoleh uang itu ia pun harus bekerja keras.

d) Keinginan untuk memperoleh pengakuan

Keinginan untuk memperoleh pengakuan dapat meliputi adanya penghargaan terhadap prestasi, adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak, pimpinan yang adil dan bijaksana, dan perusahaan tempat bekerja dihargai oleh masyarakat.

e) Keinginan untuk berkuasa

Keinginan untuk berkuasa akan mendorong seseorang untuk bekerja. Kadang-kadang keinginan untuk berkuasa ini dipenuhi dengan cara-cara tidak terpuji, namun cara-cara yang dilakukannya itu masih termasuk bekerja juga.

2. Faktor Ekstern

a) Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan pekerjaan adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini, meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut.

b) Kompensasi yang memadai

Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi para karyawan untuk menghidupi diri beserta keluarganya. Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendorong para karyawan bekerja dengan baik.

c) Supervisi yang baik

Fungsi supervisi dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, membimbing kerja para karyawan, agar dapat melaksanakan kerja dengan baik tanpa membuat kesalahan.

d) Adanya jaminan pekerjaan

Setiap orang akan mau bekerja mati-matian mengotbankan apa yang ada pada dirinya untuk perusahaan, kalau yang bersangkutan merasa ada jaminan karir yang jelas dalam melakukan pekerjaan.

e) Status dan tanggung jawab

Status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja. Mereka bukan hanya mengharapkan kompensasi semata, tetapi pada satu masa mereka juga berharap akan dapat kesempatan menduduki jabatan dalam suatu perusahaan.

f) Peraturan yang fleksibel

Bagi perusahaan besar, biasanya sudah ditetapkan sistem dan prosedur kerja yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan. Sistem dan prosedur kerja ini dapat kita sebut dengan peraturan yang berlaku dan bersifat mengatur dan melindungi para karyawan. Semua ini merupakan aturan main yang mengatur hubungan kerja antara karyawan dengan perusahaan, termasuk hak dan kewajiban para karyawan, pemberian kompensasi, promosi, mutasi dan sebagainya.

2.1.2.4 Indikator Motivasi Membayar Pajak

Menurut Sutrisno (2019:134-135) terdapat tiga aspek indikator motivasi, yaitu :

1. Motif berprestasi

Motif berprestasi, mengandung pengertian dorongan dan usaha yang dilakukan seseorang untuk mencapai sukses atau kemauan untuk melakukan sesuatu sebaik kemampuan yang ada padanya. Motif berprestasi ini akan mendorong seseorang untuk mengefektifkan kapasitasnya, terlepas dari sekadar rasa bangga akan penghargaan orang lain.

2. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah menyangkut pada sikap seseorang akan pekerjaannya dan ini merupakan reaksi emosional yang kompleks atas hasil penilaian seseorang terhadap pekerjaannya.

3. Keterlibatan Kerja

Keterlibatan kerja, kepuasan akan membawa sikap positif terhadap pekerjaan dan sebaliknya. Seseorang yang memiliki keterlibatan yang tinggi dengan pekerjaannya, memersepsikan kerja sebagai sesuatu yang penting bagi pengembangan dirinya.

2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019:28) Kualitas jasa merupakan tingkat kesesuaian persyaratan pelanggan.

Menurut Rahayu (2020:163) Pelayanan pajak merupakan produk pelayanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak.

Menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak adalah pelayanan yang dilakukan oleh aparat pajak dalam rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dengan harapan dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam membayar pajak.

2.1.3.2 Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Rahayu (2020:164-165) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pajak tersebut adalah :

1. Motivasi kerja Pegawai Pajak
2. Perilaku Pegawai Pajak
3. Kemampuan Pegawai Pajak

4. Pengawasan secara internal maupun eksternal
5. Komunikasi yang baik antara unit organisasi
6. Proses manajemen yang baik
7. Sistem informasi yang baik
8. Kebijakan dan Peraturan yang menjadi landasan kerja

2.1.3.3 Prosedur Pelayanan Wajib Pajak

Menurut Salman dan Tjakara (2019:253) Prosedur Pelayanan Pajak yang perlu diperhatikan yaitu :

1. Pelayanan sesuai standar dan prosedur yang telah ditetapkan.
2. Mengutamakan keramahan, kelancaran, keterbukaan dan kejelasan dalam pemberian informasi dan pelayanan kepada Wajib Pajak.
3. Pelayanan yang mudah, tepat, cepat dan profesional.
4. Pelayanan yang adil dan tanpa biaya.
5. Diperlukan budaya kerja yang tinggi, responsif dan efektif.
6. Kepuasan Wajib Pajak menjadi tanggung jawab KPP.

2.1.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019:28-29) indikator kualitas jasa terdiri dari :

1. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

2. Daya tanggap (*responsiveness*)

Respons atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan/pasien.

3. Jaminan (*assurance*),

Meliputi kemampuan karyawan atas: pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan pelanggan terhadap perusahaan.

Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi:

- a) Kompetensi (*competence*), artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan
- b) Kesopanan (*courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan
- c) Kredibilitas (*credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya

4. Empati (*Empathy*)

Perhatian secara individual yang diberikan perusahaan jasa kepada pelanggan dalam hal ini seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan jasa, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan

pelanggan, dan usaha perusahaan jasa untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

5. Produk-produk fisik (*tangibles*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

2.1.4 Kepatuhan Membayar Pajak

2.1.4.1 Pengertian Kepatuhan Membayar Pajak

Menurut Nurmantu dan Ramini (2016:28) Kepatuhan Perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan, dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya

Menurut Pandiangan (2014:245) Kepatuhan Wajib Pajak artinya tinggi rendahnya kepatuhan Wajib Pajak akan menjadi dasar pertimbangan Direktorat Jenderal Pajak dalam melakukan pembinaan, pengawasan, pengelolaan dan tindak lanjut terhadap Wajib Pajak.

Menurut Salman dan Tjaraka (2019:242) Kepatuhan adalah perilaku untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan aktivitas tertentu sesuai dengan kaidah dan aturan yang berlaku.

Dari definisi di atas maka dapat disimpulkan Kepatuhan Membayar Pajak adalah tinggi rendahnya ketaatan dan perilaku Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya yaitu membayar pajak sesuai dengan peraturan dan Undang-Undang yang berlaku.

2.1.4.2 Jenis Kepatuhan Perpajakan

Menurut Rahayu (2020:193-194) Kepatuhan Perpajakan dibagi menjadi :

1. Kepatuhan Perpajakan Formal

Kepatuhan perpajakan formal merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan. Ketentuan formal ini terdiri dari:

- a) Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP maupun untuk ditetapkan memperoleh NPPKP
- b) Tepat waktu dalam menyetorkan pajak yang terutang
- c) Tepat waktu dalam melaporkan pajak yang sudah dibayar dan perhitungan perpajakannya.

2. Kepatuhan Perpajakan Material

Kepatuhan Perpajakan Material merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan. Ketentuan material terdiri dari:

- a) Tepat dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan
- b) Tepat dalam memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan
- c) Tepat dalam memotong maupun memungut pajak (Wajib Pajak sebagai pihak ketiga)

2.1.4.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Perpajakan

Menurut Rahayu (2020:196-198) Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

1. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara

Sistem perpajakan administrasi suatu Negara akan efektif apabila didukung oleh instansi pajak yang efektif, sumber daya pegawai pajak yang mumpuni, prosedur perpajakan yang baik pula.

2. Kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak

Dengan sistem administrasi perpajakan yang efektif akan memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan pajak yang diberikan instansi pajak kepada Wajib Pajak. Sehingga Wajib Pajak rela untuk membayar pajak kepada Negara, tanpa mengharap kontraprestasi secara langsung.

3. Kualitas penegakan hukum perpajakan

Kepatuhan perpajakan dapat ditingkatkan melalui tekanan kepada Wajib Pajak untuk tidak melakukan pelanggaran atau tindakan illegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak. Tindakan pemberian sanksi apabila Wajib Pajak diketahui melakukan pelanggaran perpajakan melalui adanya sistem administrasi pajak yang baik dan terintegrasi, serta melalui pemeriksaan pajak yang berkualitas baik.

4. Kualitas pemeriksaan pajak

Kualitas pemeriksaan pajak ditentukan dengan kompetensi pemeriksa, keahlian pemeriksa, independensi pemeriksa, maupun integritas pemeriksa yang baik. Pemeriksaan dikatakan berkualitas apabila setiap tahapan

pemeriksaan dilakukan sesuai prosedur, sehingga menghasilkan ketetapan pajak yang berkualitas.

5. Tinggi rendahnya tarif pajak yang ditetapkan

Tarif pajak yang tinggi tentunya memberikan dorongan Wajib Pajak untuk berupaya mengurangi jumlah utang pajaknya melalui tindakan penghindaran maupun penyelundupan pajak.

6. Kemauan dan Kesadaran Wajib Pajak

Kemauan dan kesadaran Wajib Pajak akan memberikan pemahaman tentang arti, dan tujuan pembayaran pajak yang diberikan kepada Negara. Sehingga apabila kemauan dan kesadaran Wajib Pajak tinggi akan memberikan dampak kepada kepatuhan perpajakan yang lebih baik lagi, sehingga penerimaan pajak diharapkan dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

7. Perilaku Wajib Pajak

Hanya sedikit saja dari rakyat suatu Negara yang merasa benar-benar rela dan merasa ikut bertanggung jawab mempunyai fungsi pemerintahan suatu Negara. Membayar pajak bukan merupakan merupakan tindakan yang mudah dan sederhana. Dalam pelaksanaannya penuh dengan hal yang bersifat emosional.

2.1.4.4 Indikator Kepatuhan Membayar Pajak

Menurut Nurmantu dan Ramini (2016:28-29) Indikator Kepatuhan Membayar Pajak yaitu :

1. Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan formal dalam Undang-Undang Perpajakan
2. Wajib Pajak secara substantif/hakikat memenuhi semua ketentuan materiil perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa Undang- Undang Perpajakan

2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian tentu ada acuan yang akan menjadi perbandingan antara satu peneliti dengan peneliti yang lain untuk mendukung penelitian ini, berikut tabel Penelitian Terdahulu mengenai pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada tabel 2.1 :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Cimberly, dkk (2018) Jurnal Riset Akuntansi. Vol.13 No. 04. ISSN – E :2686-4215 Manado	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Pada WPOP di Kec. Wanea Kota Manado	Independen : Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Dependen : Motivasi Dalam Membayar Pajak Penghasilan	Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Dalam Membayar Pajak Penghasilan.

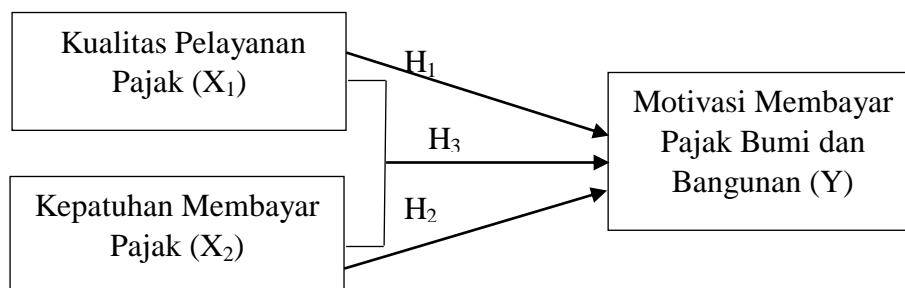
No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
2	Suarjana, dkk (2020) Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan Vol.16 Issue 2 . ISSN 2580-5614 Bali	Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak Serta Dampaknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Independen : Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Pajak Dependen : Motivasi Membayar Pajak Serta Dampaknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Pajak Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak
3	Caroko, dkk (2019) Jurnal Mahasiswa Perpajakan Vol.4 , No .1 . E-ISSN 2579- 3055 Jawa Timur	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak di KPP Pratama Singosari	Independen : Pengetahuan Perpajakan , Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Dependen : Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak	Pengetahuan Perpajakan , Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak
4	Handayani (2017) Jurnal Indonesia Membangun ISSN : 2579-8189 Cimahi	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Bagi Masyarakat di Wilayah Kelurahan Cibeber Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi	Independen : Kualitas Pelayanan Pajak Dependen : Motivasi Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Motivasi Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
5	Ariani & Utami (2016) Jurnal Telaah Akuntansi dan Bisnis Vol. 7 No. 1 ISSN 2085 8752 Jakarta	Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Empiris KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan)	Independen : Pelayanan Aparat Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Sanksi Pajak Dependen : Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan	Pelayanan Aparat Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan

2.3 Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini variabel independen adalah Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak sedangkan variabel dependen adalah Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Berdasarkan latar belakang dan landasan teori yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat digambarkan kerangka pemikiran dilihat dari gambar 2.1 sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Sujarweni (2015:68) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H1 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Kelurahan Pasar Merah Timur
- H2 : Kepatuhan Membayar Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Kelurahan Pasar Merah Timur
- H3 : Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) pada Kelurahan Pasar Merah Timur

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian ini di Kelurahan Pasar Merah Timur Kota Medan , Sumatera Utara.

3.1.2 Waktu Penelitian

Peneliti melakukan kegiatan penelitian ini terhitung dari bulan Maret hingga Juni 2021.

3.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.2.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Sujarweni (2015:39) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

3.2.2 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer. Menurut Sunyoto (2016:21) data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Sumber data yang digunakan peneliti adalah data

primer yang berupa pendistribusian angket/kuisisioner secara langsung kepada Subjek Pajak yang ada di Kelurahan Pasar Merah Timur Kota Medan.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sujarweni (2015:80) Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Subjek Pajak yang ada di Kelurahan Pasar Merah Timur Kota Medan sebanyak 12.890 orang.

3.3.2 Sampel

Menurut Sujarweni (2015:81) Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik accidental sampling (sampel diambil secara acak) dengan mempergunakan rumus Slovin dengan tingkat error 10% (Riyanto & Hatmawan , 2020:12) yaitu :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Total Populasi

e = Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel

Perhitungan Sampel:

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

$$n = \frac{12.890}{(1+12.890 \times (0,10)^2)}$$

$$n = \frac{12.890}{(1+12.890 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{12.890}{129,9} = \mathbf{99,23}$$

dikarenakan hasil sampel dari rumus Slovin di atas adalah 99,23 maka dibulatkan menjadi 99 responden

3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Defenisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut secara operasional, secara praktis, secara riil, yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Interval dengan likert 1-5 dengan keterangan sebagai berikut:

1. Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
3. Skor 3 untuk jawaban Normal (N)
4. Skor 4 untuk jawaban Setuju (S)
5. Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 2 variabel dependen yaitu Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak. Sedangkan, variabel dependen adalah Motivasi Membayar Pajak dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Defenisi Variabel	Indikator	Skala Ukur
Kualitas Pelayanan Pajak (X ₁)	Kualitas jasa merupakan tingkat kesesuaian persyaratan pelanggan Sumber : Fatihudin dan Firmansyah (2019:28)	1. <i>Reliability</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Emphaty</i> 5. <i>Tangibles</i> Sumber : Fatihudin dan Firmansyah (2019:28-29)	Interval
Kepatuhan Membayar Pajak (X ₂)	Kepatuhan Perpajakan dapat didefenisikan sebagai suatu keadaan, dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya Sumber : Nurmantu dan Ramini (2016:28)	1. Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan formal dalam Undang-Undang Perpajakan 2. Wajib Pajak secara substantif/hakikat memenuhi semua ketentuan materiil perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan Sumber : Nurmantu dan Ramini (2016:28-29)	Interval

Variabel	Defenisi Variabel	Indikator	Skala Ukur
Motivasi Membayar Pajak (Y)	Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu , oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Sumber : Sutrisno (2019:109)	1. Motif Berprestasi 2. Kepuasan Kerja 3. Keterlibatan Kerja Sumber : Sutrisno (2019:134-135)	Interval

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sujarweni (2015:93) Teknik pengumpulan data penelitian yang dapat digunakan :

1. Observasi , yaitu dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap objek penelitian yaitu Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kelurahan Pasar Merah Timur Kota Medan , Sumatera Utara.
2. Kuesioner , dimana peneliti akan memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab untuk memperoleh data yang berhubungan dengan kegunaan penelitian.
3. Wawancara , yang digunakan untuk menggali data secara lisan dimana peneliti akan melakukan wawancara dengan kepala lingkungan Kelurahan Pasar Merah Timur agar mendapatkan data yang valid dan detail

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Sunyoto (2016:85) Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Mengukur tingkat validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total score konstruk.

Pengujian untuk menentukan signifikan atau tidak signifikan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel untuk *degree of freedom* = $n-2$ dan satu daerah sisi pengujian dengan alpha 0,05. Jika r_{hitung} untuk tiap butir pertanyaan bernilai positif dan lebih besar dari r_{tabel} (lihat *corrected item-total Correlation*) maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sunyoto (2016:81) Reliabilitas yaitu alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Butir pertanyaan dikatakan reliable atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Pengukuran kehandalan butir pertanyaan dengan sekali menyebarkan kuesioner kepada responden, kemudian hasil skornya diukur korelasinya antar *score* jawaban pada butir pertanyaan yang sama dengan bantuan computer SPSS dengan fasilitas *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *cronbach alpha* $> 0,60$. Namun ada yang menggunakan 0,70 atau 0,80 atau 0,90 tergantung tingkat kesulitan data dan peneliti.

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Statistik Deskriptif

Menurut Ghozali (2016:19) statistik deskriptif memberikan gambaran atau deksripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean) , standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan *skewness* (kemenangan distribusi). Statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah mean , standar deviasi, maksimum dan minimum.

3.8 Uji Asumsi Klasik

3.8.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016:154) Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara dua observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2016:156) :

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Analisis statistik dilakukan dengan Uji *Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka distribusi data residual tidak normal dan apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka data residual berdistribusi normal.

3.8.2 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016:134) Uji Heteroskedastisitas tujuannya untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatterplot*. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-*studentized*. Dasar analisis :

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.8.3 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2017:71-72) pengujian ini tujuannya untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antarvariabel independen. Jika antarvariabel independen X's terjadi multikolinearitas sempurna, maka koefisien regresi variabel X tidak dapat

ditemukan dan nilai *standar error* menjadi tak terhingga. Jika multikolinearitas antarvariabel independen X 's tidak sempurna tetapi tinggi, maka koefisien regresi X dapat ditentukan, tetapi memiliki nilai *standar error* tinggi yang berarti nilai koefisien regresi tidak dapat diestimasi dengan tepat.

Cara untuk mendeteksi adanya multikolinearitas adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$) nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah *Tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan $VIF > 10$.

3.9 Analisis Regresi Linear Berganda

Peneliti menggunakan regresi linear berganda yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Model persamaan linear berganda pada penelitian adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

Y	=	Motivasi Membayar Pajak
a	=	Konstanta
X_1	=	Kualitas Pelayanan Pajak
X_2	=	Kepatuhan Membayar Pajak
b_1 - b_2	=	Koefisien regresi dari variabel
e	=	<i>error</i>

3.10 Uji Hipotesis

3.10.1 Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik t)

Menurut Sujarweni (2015:161-162) Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y) .

- a . Jika Sig > 0,05 maka H_0 diterima atau H_a ditolak atau jika t hitung < t tabel atau $-t$ hitung > $-t$ tabel maka H_0 diterima atau H_a ditolak.
- b . Jika Sig < 0,05 maka H_0 ditolak atau H_a diterima atau jika t hitung > t tabel atau $-t$ hitung < $-t$ tabel maka H_0 ditolak atau H_a diterima.

3.10.2 Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Menurut Sujarweni (2015:162-164) Uji F digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X_1 , X_2) secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas (Y) yaitu kepuasan konsumen.

- a. Jika Sig > 0,05 maka H_0 diterima atau F hitung < F tabel maka H_0 diterima
- b. Jika Sig < 0,05 maka H_0 ditolak atau F hitung > F tabel maka H_0 ditolak.

3.11 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2017:55-56) Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-

variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*cross section*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan , sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Hasil yang dibahas pada penelitian ini meliputi hasil uji validitas dan uji reliabilitas, hasil statistik deskriptif, hasil uji asumsi klasik, hasil analisis regresi linear berganda, hasil uji hipotesis, dan hasil uji koefisien determinasi dengan menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 24.

4.1.1 Karakteristik Responden

Jumlah responden yang menjadi subyek penelitian sebanyak 99 orang wajib pajak yang ada di Kota Medan. Sebelum menganalisis jawaban-jawaban responden terhadap keterkaitan beberapa faktor dalam penelitian ini, terlebih dahulu akan dibahas mengenai gambaran umum responden itu sendiri. Gambaran umum responden diperoleh dari identitas diri responden yang tercantum pada kuesioner yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan, jenis pekerjaan dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

4.1.1.1 Berdasarkan Usia

Gambaran umum responden yang diperoleh dari identitas diri responden yang tercantum pada kuisisioner berdasarkan usia. Berikut ini disajikan karakteristik responden berdasarkan usia :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
21-30 tahun	2	2,02%
31-40 tahun	19	19,19%
> 40 tahun	78	78,79%
Total Responden	99	100%

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Pada Tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini berusia 21-30 sebanyak 2 orang (2,02%), subjek pajak yang berusia 31-40 tahun sebanyak 19 orang (19,19%) dan subjek pajak yang berusia lebih dari > 40 tahun sebanyak 78 orang (78,79%).

4.1.1.2 Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambaran umum responden yang diperoleh dari identitas diri responden yang tercantum pada kuesioner berdasarkan jenis kelamin. Berikut ini disajikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	77	77,78%
Perempuan	22	22,22%
Total Responden	99	100%

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Pada Tabel 4.2 menunjukkan bahwa subjek pajak sebagai responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 77

orang (77,78%) dan yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 22 orang (22,22%).

4.1.1.3 Berdasarkan Pendidikan

Gambaran umum responden yang diperoleh dari identitas diri responden yang tercantum pada kuesioner berdasarkan pendidikan. Berikut ini disajikan karakteristik responden berdasarkan pendidikan :

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
SMA / Sederajat	74	74,75%
S1	24	24,24%
S2	1	1,01%
Total Responden	99	100%

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa subjek pajak sebagai responden dalam penelitian ini sebagian besar memiliki tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 74 orang (74,75%), kemudian untuk tingkat pendidikan S1 sebanyak 24 orang (24,24%) dan untuk tingkat pendidikan S2 sebanyak 1 orang (1,01%).

4.1.2 Teknik Analisa Data

4.1.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan lebih besar dari 0,1956 maka faktor tersebut merupakan *construct* yang kuat. Jadi berdasarkan analisis faktor itu dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut memiliki validitas konstruksi yang baik.

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Motivasi Membayar Pajak (Y)

Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria	Kesimpulan
1	0,507	0,1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,556	0,1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,587	0,1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0,646	0,1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0,686	0,1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	0,550	0,1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan yang mewakili variabel Motivasi Membayar Pajak adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan seluruh butir pertanyaan memiliki nilai positif dan r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel}

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak (X_1)

Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria	Kesimpulan
1	0,732	0,1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
2	0,634	0,1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
3	0,757	0,1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
4	0,486	0,1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
5	0,260	0,1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
6	0,376	0,1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
7	0,680	0,1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
8	0,491	0,1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
9	0,617	0,1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
10	0,635	0,1975	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan Tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan yang mewakili variabel Kualitas Pelayanan Pajak adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan seluruh butir pertanyaan memiliki nilai dan positif dan r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Kepatuhan Membayar Pajak (X₂)

Butir Pertanyaan	r _{hitung}	r _{tabel}	Kriteria	Kesimpulan
1	0,484	0,1975	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
2	0,763	0,1975	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
3	0,797	0,1975	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
4	0,743	0,1975	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Bedasarkan Tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan yang mewakili variabel Kepatuhan Membayar Pajak adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan seluruh butir pertanyaan memiliki nilai positif dan r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel}.

4.1.2.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan pengujian validitas atas butir-butir pertanyaan yang valid, tahapan selanjutnya adalah melakukan pengujian reliabilitas atas setiap butir pertanyaan tersebut yang bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban. Dengan demikian akan dapat diambil keputusan bahwa pertanyaan tersebut adalah reliabel dan dapat digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Membayar Pajak dan Motivasi Membayar Pajak. Untuk mengukur reliabilitas konsistensi internal peneliti menggunakan teknik *cronbach's alpha*, dimana besarnya nilai *alpha* yang dihasilkan harus lebih besar dari 0,60.

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas Motivasi Membayar Pajak (Y)
Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,624	6

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel Motivasi Membayar Pajak pada tabel 4.7 di atas dapat dilihat besarnya nilai *cronbach's alpha* adalah sebesar $0,624 > 0,60$ maka seluruh butir pertanyaan pada variabel Motivasi Membayar Pajak adalah reliabel.

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pajak (X₁)
Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,766	10

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan Pajak pada tabel 4.8 di atas dapat dilihat besarnya nilai *cronbach's alpha* adalah sebesar $0,766 > 0,60$ maka seluruh butir pertanyaan pada variabel Kualitas Pelayanan Pajak adalah reliabel

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Membayar Pajak (X₂)
Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,665	4

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel Kepatuhan Membayar Pajak pada tabel 4.9 diatas dapat dilihat bahwa besarnya nilai *cronbach's alpha* adalah

sebesar $0,665 > 0,60$ maka seluruh butir pertanyaan pada variabel Kepatuhan Membayar Pajak adalah reliabel.

4.1.2.3 Statistik Deskriptif

Data yang dikumpulkan dari masing-masing variabel (Kualitas Pelayanan Pajak, Kepatuhan Membayar Pajak dan Motivasi Membayar Pajak) yang telah diolah akan ditampilkan pada bagian ini dengan menampilkan statistik deskriptif yang dapat memberikan gambaran mengenai nilai minimum (terendah), maksimum (tertinggi), rata-rata (mean) dan standar deviasi dari setiap variabel. Berikut adalah hasil pengujian statistik deskriptif:

Tabel 4.10
Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	<i>N</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
Motivasi Membayar Pajak	99	22	30	26,84	1,872
Kualitas Pelayanan Pajak	99	32	50	42,52	4,126
Kepatuhan Membayar Pajak	99	13	20	18,02	1,301
Valid N (<i>listwise</i>)	99				

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas, dapat diketahui bahwa:

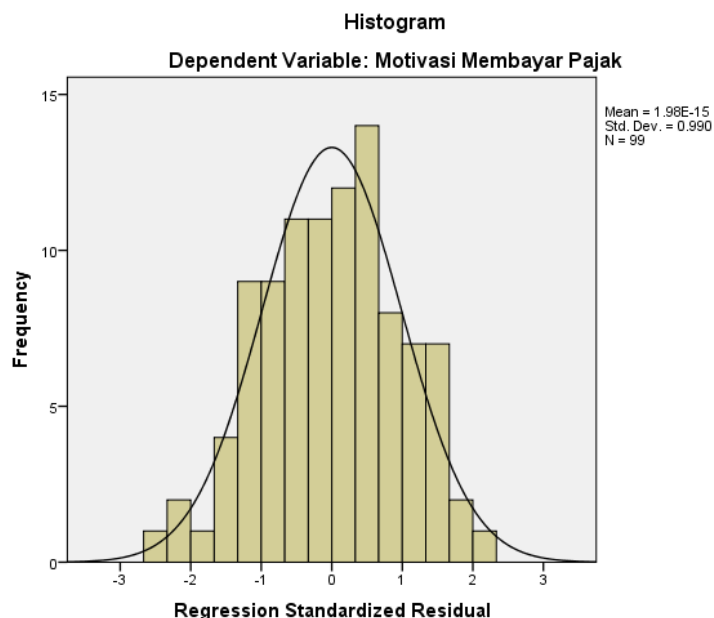
1. Jumlah data yang digunakan sebanyak 99 orang yang merupakan jumlah subjek pajak yang ada di Kelurahan Pasar Merah Timur.
2. Variabel Motivasi Membayar Pajak (Y) menghasilkan nilai minimum 22 pada responden nomor 9 dan nilai maksimum 30 pada responden nomor 5, 21, 37, 44, 45, 53, 58, 59, 60, 67, 70 dan 93 dengan rata-rata 26,84 dan standar deviasi sebesar 1,872.
3. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) menghasilkan nilai minimum 32

pada responden nomor 28 dan nilai maksimum 50 pada responden nomor 38 dan 70 dengan rata-rata 42,52 dan standar deviasi sebesar 4,126.

4. Variabel Kepatuhan Membayar Pajak (X_2) menghasilkan nilai minimum 13 pada responden nomor 10 dan 99 dan nilai maksimum 20 pada responden nomor 13, 43, 58, 60, 62, 63, 67, 73, 76, 77, 78, 79, 81 dan 88 dengan rata-rata 18,02 dan standar deviasi sebesar 1,301.

4.1.2.4 Uji Normalitas

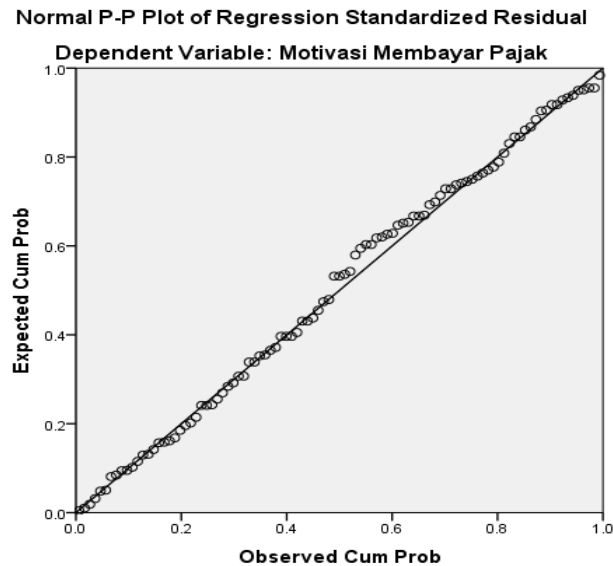
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan cara melihat grafik histogram, *normal probability plots*, uji *kolmogrov-smirnov*. Berikut adalah hasil pengujian normalitas



Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Gambar 4.1
Uji Normalitas (Grafik Histogram)

Berdasarkan Gambar 4.1 diatas, maka dapat dijelaskan bahwa data membentuk garis kurva cenderung simetris terhadap mean (U). Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.



Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Gambar 4.2
Uji Normalitas (Normal Probability Plots)

Berdasarkan Gambar 4.2 di atas, maka dapat dijelaskan bahwa data menyebar mengikuti garis diagonal. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal..

Tabel 4.11
Uji Normalitas (Kolmogrov-Smirnov)
One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test

		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		99
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1,74400004
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,060
	<i>Positive</i>	,033
	<i>Negative</i>	-,060
<i>Test Statistic</i>		,060
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,200 ^{c,d}

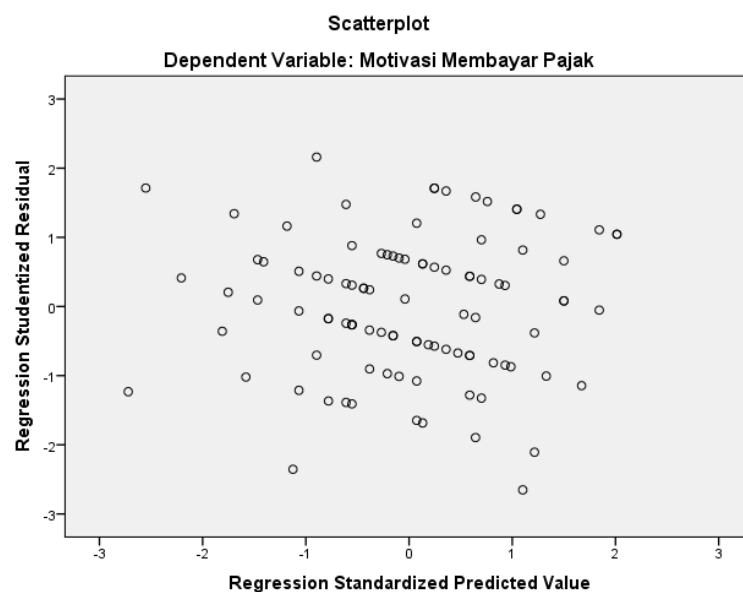
- a. *Test distribution is Normal.*
- b. *Calculated from data.*
- c. *Lilliefors Significance Correction*
- d. *This is a lower bound of the true significance*

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas, maka dapat dilihat bahwa nilai *Test Statistic Kolmogrov-Smirnov* dengan nilai *Asymp. Sig (2-tailed) > 0,05* yaitu sebesar 0,200. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal.

4.1.2.5 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatterplot*. Berikut adalah hasil pengujian heteroskedastisitas



Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Gambar 4.3
Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 4.3 dari grafik *scatterplot* diatas , maka dapat dijelaskan bahwa titik-titik hasil pengolahan data menyebar dibawah maupun diatas titik origin (angka 0) pada sumbu Y. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.1.2.6 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (bebas). Dengan cara melihat nilai *tolerance* ($\alpha \geq 0,10$) dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) ≤ 10 . Berikut adalah hasil pengujian multikolinearitas:

Tabel 4.12
Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

<i>Model</i>	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1. Kualitas Pelayanan Pajak	,969	1,032
Kepatuhan Membayar Pajak	,969	1,032

a. Dependent Variable: Motivasi Membayar Pajak

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan Tabel 4.12 diatas, maka dapat diketahui bahwa:

1. Nilai *tolerance* (α) untuk variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak memiliki nilai lebih besar dari 0,1 yaitu sebesar 0,969 untuk Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak.
2. Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak memiliki nilai lebih kecil dari 10

yaitu sebesar 1,032 untuk Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak.

Hasil pengujian diatas menunjukkan bahwa variabel independen Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak tidak mengalami adanya masalah multikolinearitas.

4.1.2.7 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk melihat pengaruh hubungan matematis antara variabel independen (Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak) dengan variabel dependen (Motivasi Membayar Pajak). Berikut adalah hasil analisis regresi linear berganda:

Tabel 4.13
Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>
(Constant)	16,294	2,850	
1 Kualitas Pelayanan Pajak	,116	,044	,257
Kepatuhan Membayar Pajak	,310	,139	,216

a. *Dependent Variable*: Motivasi Membayar Pajak
Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan Tabel 4.13 diatas, maka dapat diketahui persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah:

$$\text{Motivasi Membayar Pajak} = 16,294 + 0,116 \text{ Kualitas Pelayanan Pajak} + 0,310 \text{ Kepatuhan Membayar Pajak} + e$$

Persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta (α) sebesar 16,294 menunjukkan bahwa jika nilai variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak bernilai 0 (nol) atau tidak ada, maka nilai Motivasi Membayar Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 16,294 satuan.
2. Koefisien regresi (β_1) variabel Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 0,116 menunjukkan bahwa jika nilai variabel independen lainnya bernilai nol (0) atau tetap dan Kualitas Pelayanan Pajak mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka nilai Motivasi Membayar Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,116 satuan.
3. Koefisien regresi (β_2) variabel Kepatuhan Membayar Pajak sebesar 0,310 menunjukkan bahwa jika nilai variabel independen lainnya bernilai nol (0) atau tetap dan Kepatuhan Membayar Pajak mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka nilai Motivasi Membayar Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,310 satuan.

4.1.3 Uji Hipotesis

4.1.3.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. t_{tabel} diperoleh dengan menggunakan *degree of freedom* (df) = 97 [jumlah sampel (99) – jumlah variabel independen (2)] dengan nilai signifikan 0,05 atau 5% sehingga diperoleh nilai t_{tabel} 1,98472 (dapat dilihat di lampiran 7). Berikut adalah hasil uji signifikansi parsial:

Tabel 4.14
Uji Signifikansi Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model		t	Sig
1	(Constant)	5,716	,000
	Kualitas Pelayanan Pajak (X ₁)	2,658	,009
	Kepatuhan Membayar Pajak (X ₂)	2,233	,028

a. *Dependent Variable: Motivasi Membayar Pajak (Y)*

Sumber: Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan Tabel 4.14 diatas, maka dapat diketahui bahwa:

1. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,658 dengan nilai signifikan sebesar 0,009. Nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai tabel distribusi t yang memiliki signifikan 0,05. Dari tabel distribusi t tersebut diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,98472. Oleh karena itu, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu dengan nilai $2,658 > 1,98472$ dan nilai signifikan $< 0,05$ yaitu dengan nilai $0,009 < 0,05$. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa H_1 diterima, yang berarti variabel Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kelurahan Pasar Merah Timur.
2. Variabel Kepatuhan Membayar Pajak memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,233 dengan nilai signifikan sebesar 0,028. Nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai tabel distribusi t yang memiliki signifikan 0,05. Dari tabel distribusi t tersebut diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,98472. Oleh karena itu, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu dengan nilai $2,233 > 1,98472$ dan nilai signifikan $< 0,05$ yaitu dengan nilai $0,028 < 0,05$. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa H_2 diterima, yang berarti variabel Kepatuhan Membayar Pajak

berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kelurahan Pasar Merah Timur.

4.1.3.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji signifikansi simultan (Uji F) digunakan untuk membuktikan ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. F_{tabel} diperoleh dengan menggunakan *degree of freedom* (df) = 96 [jumlah sampel (99) – jumlah variabel independen dan dependen (3)] dengan nilai signifikan 0,05 atau 5%.

Tabel 4.15
Uji Signifikansi Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model	df	F	Sig.
1 Regression	2	7,302	,001 ^b
Residual	96		
Total	98		

- a. *Dependent Variable:* Motivasi Membayar Pajak
 b. *Predictors:* (Constant), Kepatuhan Membayar Pajak , Kualitas Pelayanan Pajak
 Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan hasil Tabel 4.15 diatas, maka dapat diketahui F_{hitung} sebesar 7,302 dengan nilai signifikan sebesar 0,001. Nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai tabel distribusi F yang menggunakan signifikansi 5% (Tabel F dapat dilihat pada lampiran 8) . Dari tabel distribusi F tersebut diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3,09. Oleh karena itu, nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu dengan nilai $7,302 > 3,09$ dan signifikan $< 0,05$ yaitu dengan nilai $0,001 < 0,05$. Hasil pengujian menunjukkan bahwa H_1 diterima , yang berarti secara simultan variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak berpengaruh signifikan

terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kelurahan Pasar Merah Timur.

Dari hasil pengujian secara parsial maupun secara simultan, maka dapat dirangkum atas hasil uji tersebut pada Tabel 4.16 dibawah ini:

Tabel 4.16
Hasil Pengujian Hipotesis

	Hipotesis	Kriteria	Hasil	Kesimpulan
H ₁	Terdapat pengaruh dan signifikan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak	Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $\alpha < 0,05$ maka H ₀ ditolak dan H _a diterima	2,658 > 1,98472 dan 0,009 < 0,05 Berpengaruh signifikan	Diterima
H ₂	Terdapat pengaruh dan signifikan Kepatuhan Membayar Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak	Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $\alpha > 0,05$ maka H ₀ diterima dan H _a ditolak	2,233 > 1,98472 dan 0,028 < 0,05 Berpengaruh signifikan	Diterima
H ₃	Terdapat pengaruh dan signifikan Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak	Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $\alpha < 0,05$ maka H ₀ ditolak dan H _a diterima Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan $\alpha > 0,05$ maka H ₀ diterima dan H _a ditolak	7,302 > 3,09 dan 0,001 < 0,05 Berpengaruh signifikan	Diterima

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

4.1.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan seberapa besar porsi dari total variasi variabel-variabel tidak bebas yang dapat dijelaskan oleh variabel penjelasnya. Untuk mengetahui nilai koefisien determinasi dapat dilakukan dengan cara melihat *Adjusted R Square*. Berikut adalah nilai koefisien determinasi:

Tabel 4.17
Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>
1	,363 ^a	,132	,114

a. *Predictors: (Constant)*, Kepatuhan Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak
Sumber : Hasil Olah Data, 2021

Berdasarkan Tabel 4.17 diatas , maka dapat diketahui nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,132 atau 13,2%. Hal ini berarti sebesar 13,2% variabel Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak sedangkan sisanya sebesar 86,8% variabel Motivasi Membayar Pajak dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti Pengetahuan Perpajakan, Kepuasan Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak

Hipotesis 1 (pertama) penelitian ini yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Berdasarkan hasil uji secara parsial tentang Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan, diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu dengan nilai $2,658 > 1,98472$ dan nilai signifikan $< 0,05$ yaitu dengan nilai $0,009 < 0,05$ yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kelurahan Pasar Merah Timur. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis 1 (pertama) pada penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Caroko, dkk (2015), Cimberly, dkk (2018) , Handayani (2017), Ariani dan Utami (2016) dimana hasil penelitiannya adalah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak.

4.2.2 Pengaruh Kepatuhan Membayar Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak

Hipotesis 2 (kedua) penelitian ini yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan Kepatuhan Membayar Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Berdasarkan hasil uji secara parsial tentang Kepatuhan Membayar Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan

Bangunan diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu dengan nilai $2,233 > 1,98472$ dan nilai signifikan $< 0,05$ yaitu dengan nilai $0,028 < 0,05$ yang berarti bahwa Kepatuhan Membayar Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kelurahan Pasar Merah Timur.. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis 2 (kedua) pada penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suarjana, dkk (2020) dimana hasil penelitiannya adalah Kepatuhan Membayar Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak.

4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak

Hipotesis 3 (ketiga) penelitian ini yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Berdasarkan hasil uji secara simultan tentang Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu dengan nilai $7,302 > 3,09$ dan nilai signifikan $< 0,05$ yaitu dengan nilai $0,001 < 0,05$ yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kelurahan Pasar Merah Timur. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis 3 (ketiga) pada penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Caroko, dkk (2015), Cimberly, dkk (2018), Handayani (2017), Ariani dan Utami (2016), Suarjana, dkk (2020) dimana hasil penelitiannya adalah Kualitas Pelayanan Pajak

dan Kepatuhan Membayar Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diketahui bahwa Motivasi Membayar Pajak dapat dijelaskan keterkaitannya oleh variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak. Selain variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak, Motivasi Membayar Pajak juga dapat dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti Pengetahuan Perpajakan, Kepuasan Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini menyatakan pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan yang ditunjukkan dari hasil analisis regresi linear berganda memberikan arti bahwa peningkatan aspek pada variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak sebesar satu-satuan, maka Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan meningkat.
2. Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kelurahan Pasar Merah Timur.
3. Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa Kepatuhan Membayar Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kelurahan Pasar Merah Timur.
4. Hasil pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kelurahan Pasar Merah Timur.

5. Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi, diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak dapat menjelaskan keterkaitan dengan Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kelurahan Pasar Merah Timur.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan analisa yang telah penulis lakukan, maka didapatkan hasil implikasi yang dapat diberikan kepada Kelurahan sebagai berikut:

1. Kelurahan Pasar Merah Timur harus memperhatikan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Hal yang harus diperhatikan:
 - a. Kelurahan Pasar Merah Timur diharapkan dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak dengan meningkatkan pelayanan petugas pajak dikarenakan banyaknya Wajib Pajak yang merasa kurangnya pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dan daya tanggap dari petugas pajak dalam menjawab pertanyaan maupun menyelesaikan keluhan Wajib Pajak mengenai Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).
 - b. Kelurahan Pasar Merah Timur diharapkan dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak dengan melakukan sosialisasi atau memberikan panduan tentang Pajak Bumi dan Bangunan sesuai peraturan perpajakan yang berlaku dan mudah dipahami secara merata pada masyarakat umum.

2. Kelurahan Pasar Merah Timur harus memperhatikan Kepatuhan Membayar Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Hal yang harus diperhatikan:
 - a. Adanya sebagian Wajib Pajak yang masih telat dalam membayar tagihan Pajak Bumi dan Bangunan sehingga Kelurahan Pasar Merah Timur dapat memberikan surat pemberitahuan atau peringatan sebelum tanggal jatuh tempo pembayaran agar wajib pajak tahu akan kewajiban perpajakannya.
 - b. Wajib Pajak yang belum sepenuhnya mengerti tentang pentingnya membayar pajak sebaiknya Kelurahan Pasar Merah Timur dapat mengadakan sosialisasi kepada masyarakat maupun memberikan surat teguran agar menimbulkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak

5.3 Saran Akademis

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Menambah Variabel Penelitian

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk dapat melanjutkan penelitian ini dengan mencari variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi Motivasi Membayar Pajak selain variabel Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak misalnya Pengetahuan Perpajakan, Kepuasan Pelayanan Pajak,

Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan.

2. Perluasan Cakupan Geografis

Salah satu keterbatasan dalam penelitian ini adalah responden yang kurang beragam karena sampel hanya diambil dari satu tempat yaitu Kelurahan Pasar Merah Timur. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu memperluas area penelitiannya contohnya penelitian di Kelurahan lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, M., & Utami, T. E. U. (2016). Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan. *Jurnal Telaah Akuntansi Dan Bisnis*, 7(1), 1–22.
- Caroko, B. dkk. (2019). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Dan Self Assessment System Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Membayar Pajak. *Jurnal Perpajakan*, 1(1), 1–10.
- Cimberly, P. dkk. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Pada WPOP di Kec.Wanea Kota Manado). *Jurnal Riset Akuntansi*, 13(4), 46–55.
- Fahmi, Irham. 2016. *Perilaku Konsumen : Teori dan Aplikasi* . Bandung. Alfa Beta.
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta. CV Budi Utama.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam dan Dwi Ratmono. 2020. *Analisis Multivariat Dan Ekonometrika Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan E Views® 10 Edisi 2*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Bagi Masyarakat Di Wilayah Kelurahan Cibeber Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi. *Jurnal Indonesia Membangun*, 16(2), 134–149.
- Heizer, Jay dan Barry Bender. 2015. *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*. Jakarta Selatan. Salemba Empat
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nurmantu, Safri dan Mas Ramini. 2016. *Dasar-dasar Perpajakan*. Tangerang Selatan. Universitas Terbuka.
- Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Penerbit Erlangga.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2020. *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal)*. Bandung. Rekayasa Sains.
- Robbins, Stephen P dan Timothy A.Judge. 2014. *Perilaku Organisasi Organizational Behavior*. Jakarta: Salemba Empat.

Salman, Kautsar Riza dan Heru Tjaraka. 2019. *Pengantar Perpajakan: Cara Meningkatkan Kepatuhan Pajak*. Jakarta: PT Indeks.

Sari, Diana. 2013. *Konsep dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Aditama.

Suarjana, A. dkk. (2020). Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak Serta Dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(2), 147–159.

Sujarweni, V.Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.

Sunyoto, Danang. 2016. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama.

Sutrisno, Edy. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group Divisi Kencana .

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.

www.junaidichaniago.wordpress.com

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KUESIONER

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyelesaian penelitian saya, maka saya memohon bantuan Saudara/i untuk membantu mengisi kuisisioner penelitian saya yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK TERHADAP MOTIVASI MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) PADA KELURAHAN PASAR MERAH TIMUR”**

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda check list (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara. Kriteria Penilaian :

- | | |
|---------------------------|----------------|
| Sangat Tidak Setuju (STS) | = bobot skor 1 |
| Tidak Setuju (TS) | = bobot skor 2 |
| Ragu-ragu (R) | = bobot skor 3 |
| Setuju (S) | = bobot skor 4 |
| Sangat Setuju (SS) | = bobot skor 5 |

Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur : < 20 21-30 31-40 > 40
3. Jenis Kelamin : Pria Wanita
4. Pendidikan Terakhir : SMA/Sederajat S1 S2
5. Kepemilikan NPWP : Ada Tidak

KUESIONER

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
Motivasi Membayar Pajak (Y)						
Indikator : Motif Berprestasi						
1.	Wajib Pajak membayar pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku					
2.	Wajib Pajak selalu membayar PBB sebelum jatuh tempo pembayaran untuk menghindari terkenanya sanksi					
Indikator : Kepuasan Kerja						
1.	Wajib Pajak mengalokasikan dana untuk membayar PBB					
2.	Dengan membayar pajak , Wajib Pajak telah ikut membantu dalam usaha mengurangi tingkat kemiskinan					
Kualitas Pelayanan Pajak (X₁)						
Indikator : Keandalan (<i>reliability</i>)						
1.	Wajib Pajak puas dengan pelayanan petugas pajak yang ramah					
2.	Wajib Pajak dapat bertanya lebih jelas jika kurang memahami tata cara pembayaran PBB					
Indikator : Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)						
1.	Wajib Pajak puas dengan daya tanggap petugas pajak yang cepat dalam menyelesaikan keluhan wajib pajak					
2.	Pembayaran PBB melalui <i>m-banking</i> maupun <i>e-commerce</i> sangat efektif					
Indikator : Jaminan (<i>assurance</i>)						
1.	Wajib Pajak mendapat bukti pembayaran atas PBB yang telah dibayar					
2.	Petugas Pajak mampu menjawab setiap pertanyaan Wajib Pajak mengenai PBB					
Indikator : Empati						
1.	Wajib Pajak mendapatkan keringanan dalam membayar PBB selama pandemi Covid-19					

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
2.	Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat Wajib Pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan					
Indikator : Produk-Produk Fisik (<i>tangibles</i>)						
1.	Sarana dan prasarana di kantor kelurahan sudah sangat lengkap					
2.	Petugas Pajak kurang menguasai teknologi yang digunakan					
Kepatuhan Membayar Pajak (X₂)						
Indikator : Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan formal dalam Undang-Undang Perpajakan						
1.	Wajib Pajak membayar PBB tepat pada waktunya untuk meminimalisir keterlambatan pembayaran					
2.	Wajib Pajak tidak memiliki tunggakan PBB					
Indikator : Wajib Pajak secara substantif/hakikat memenuhi semua ketentuan materiil perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan						
1.	Wajib Pajak selalu membayar tagihan PBB sesuai dengan peraturan pembayaran sebelum berakhirnya masa pajak					
2.	Wajib Pajak tidak pernah dikenakan sanksi apapun					

LAMPIRAN 2
HASIL KUESIONER MOTIVASI MEMBAYAR PAJAK (Y)

Responden	Pertanyaan						Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1	4	5	5	5	5	5	29
2	5	4	4	4	3	4	24
3	4	4	4	4	5	5	26
4	5	5	5	5	4	4	28
5	5	5	5	5	5	5	30
6	5	4	5	5	4	5	28
7	4	4	5	5	5	5	28
8	4	4	5	5	5	5	28
9	3	4	4	4	3	4	22
10	4	4	4	4	5	5	26
11	5	5	5	5	4	4	28
12	4	4	5	5	4	5	27
13	4	4	5	5	4	4	26
14	4	5	4	4	4	5	26
15	4	4	5	4	4	5	26
16	5	5	4	4	4	4	26
17	4	4	4	4	5	5	26
18	4	4	4	4	4	4	24
19	4	4	5	5	4	4	26
20	4	4	5	5	5	4	27
21	5	5	5	5	5	5	30
22	4	5	5	4	4	4	26
23	5	5	4	4	4	4	26
24	5	5	4	4	4	4	26
25	4	5	5	4	4	5	27
26	4	4	5	4	4	5	26
27	4	5	5	5	4	5	28
28	4	5	4	4	4	4	25
29	4	4	5	5	4	5	27
30	5	4	5	4	4	5	27
31	5	5	4	5	4	5	28
32	5	5	4	4	5	5	28
33	3	4	4	4	4	4	23
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	4	4	4	5	5	26
36	4	4	4	4	4	4	24
37	5	5	5	5	5	5	30
38	5	5	4	4	4	4	26
39	5	4	5	5	5	5	29
40	5	5	5	5	4	4	28
41	4	4	4	4	4	4	24
42	5	5	5	5	4	4	28
43	5	5	4	4	5	5	28
44	5	5	5	5	5	5	30

Responden	Pertanyaan						Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
45	5	5	5	5	5	5	30
46	4	5	4	5	5	5	28
47	5	5	4	4	5	5	28
48	4	5	5	4	4	4	26
49	5	5	5	5	5	4	29
50	5	5	4	4	4	4	26
51	5	4	4	5	5	4	27
52	4	4	4	4	4	4	24
53	5	5	5	5	5	5	30
54	4	4	4	4	5	5	26
55	5	5	4	4	5	5	28
56	5	4	4	4	4	4	25
57	4	4	4	4	5	5	26
58	5	5	5	5	5	5	30
59	5	5	5	5	5	5	30
60	5	5	5	5	5	5	30
61	4	4	5	5	5	5	28
62	4	4	5	5	5	5	28
63	4	4	5	5	4	4	26
64	4	5	4	4	4	5	26
65	4	4	5	5	5	5	28
66	5	5	4	4	5	5	28
67	5	5	5	5	5	5	30
68	4	5	5	5	5	5	29
69	5	5	4	4	5	5	28
70	5	5	5	5	5	5	30
71	5	5	5	5	4	4	28
72	4	4	5	5	4	4	26
73	4	4	5	5	4	5	27
74	4	4	4	4	4	5	25
75	4	4	4	4	4	5	25
76	5	5	4	2	5	5	26
77	5	5	4	5	5	4	28
78	4	5	5	5	5	5	29
79	4	5	4	4	4	5	26
80	5	5	4	4	5	4	27
81	4	5	4	4	4	5	26
82	4	5	4	4	4	5	26
83	5	5	4	4	4	4	26
84	5	4	5	4	5	4	27
85	4	4	4	4	5	5	26
86	5	4	4	4	4	4	25
87	4	4	5	4	4	4	25
88	4	4	4	4	4	4	24
89	4	4	4	4	4	4	24
90	4	4	5	4	5	5	27

Responden	Pertanyaan						Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
91	4	5	5	5	4	4	27
92	5	4	4	4	4	4	25
93	5	5	5	5	5	5	30
94	4	4	5	5	5	4	27
95	4	4	4	4	4	4	24
96	5	5	5	4	4	4	27
97	5	5	4	5	4	4	27
98	4	4	5	4	4	4	25
99	5	4	4	4	3	3	23

Sumber : Hasil Olah Data, 2021.

LAMPIRAN 3
HASIL KUESIONER KUALITAS PELAYANAN PAJAK (X₁)

Responden	Pertanyaan										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	44
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	43
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
6	4	4	4	5	4	5	2	4	5	5	42
7	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	46
8	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
9	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	36
10	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	43
11	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	45
12	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	40
13	2	4	2	4	5	4	2	4	4	4	35
14	2	4	2	4	5	5	2	4	4	2	34
15	2	4	2	4	4	5	3	4	4	3	35
16	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	39
17	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
18	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	43
19	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
21	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
22	2	4	2	5	5	4	4	4	4	4	38
23	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
24	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	42
25	4	4	5	5	5	2	2	5	4	4	40
26	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	39
27	2	4	2	3	4	4	2	4	4	4	33
28	2	4	2	4	5	2	2	4	3	4	32
29	3	4	4	4	5	3	2	4	4	4	37
30	2	4	3	4	5	4	2	4	3	3	34
31	2	4	2	4	5	4	2	4	4	2	33
32	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
34	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	36
35	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44
36	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	47
37	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	47
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
40	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
41	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
42	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	44
43	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	46
44	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44

Responden	Pertanyaan										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
91	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
92	4	4	4	5	5	5	2	5	5	5	44
93	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
94	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	45
95	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	46
96	5	5	4	4	5	5	2	5	4	4	43
97	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	42
98	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43
99	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	40

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

LAMPIRAN 4
HASIL KUESIONER KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK (X₂)

Responden	Pertanyaan				Total
	P1	P2	P3	P4	
1	5	5	5	4	19
2	5	4	4	4	17
3	5	5	4	4	18
4	5	5	5	3	18
5	5	4	4	4	17
6	5	5	5	4	19
7	5	4	4	4	17
8	5	5	4	4	18
9	5	5	4	4	18
10	4	3	3	3	13
11	5	5	5	4	19
12	5	5	4	4	18
13	5	5	5	5	20
14	5	5	4	4	18
15	5	4	4	4	17
16	5	5	5	4	19
17	5	5	4	4	18
18	5	5	4	4	18
19	5	5	4	4	18
20	5	5	4	4	18
21	5	5	5	4	19
22	5	4	5	4	18
23	5	5	5	4	19
24	5	5	5	4	19
25	5	4	4	4	17
26	4	5	5	4	18
27	5	5	5	4	19
28	5	5	4	4	18
29	5	4	4	4	17
30	4	5	5	4	18
31	4	4	4	4	16
32	4	4	4	4	16
33	5	5	4	4	18
34	5	4	4	4	17
35	5	5	4	4	18
36	5	5	5	4	19
37	5	5	4	4	18
38	5	4	4	4	17
39	5	5	4	4	18
40	5	5	4	4	18
41	4	5	5	4	18
42	5	4	4	4	17
43	5	5	5	5	20
44	5	5	4	4	18

Responden	Pertanyaan				Total
	P1	P2	P3	P4	
45	5	5	5	4	19
46	5	4	4	4	17
47	4	5	5	4	18
48	5	4	4	4	17
49	5	5	4	4	18
50	5	4	4	4	17
51	5	4	4	4	17
52	4	4	4	3	15
53	5	4	4	4	17
54	5	4	4	4	17
55	5	5	5	4	19
56	4	5	4	4	17
57	5	4	4	4	17
58	5	5	5	5	20
59	5	4	5	4	18
60	5	5	5	5	20
61	5	5	5	4	19
62	5	5	5	5	20
63	5	5	5	5	20
64	5	5	4	4	18
65	5	4	4	4	17
66	5	5	4	4	18
67	5	5	5	5	20
68	5	5	4	4	18
69	5	4	5	4	18
70	5	5	4	4	18
71	5	4	4	4	17
72	5	4	5	4	18
73	5	5	5	5	20
74	5	5	5	3	18
75	4	5	4	4	17
76	5	5	5	5	20
77	5	5	5	5	20
78	5	5	5	5	20
79	5	5	5	5	20
80	5	5	4	4	18
81	5	5	5	5	20
82	5	5	5	4	19
83	5	4	5	4	18
84	5	5	5	4	19
85	5	5	4	4	18
86	5	5	4	4	18
87	5	5	5	4	19
88	5	5	5	5	20
89	4	5	4	4	17
90	5	5	4	4	18

Responden	Pertanyaan				Total
	P1	P2	P3	P4	
91	5	5	5	4	19
92	5	4	4	4	17
93	5	5	5	4	19
94	5	4	4	4	17
95	5	4	4	4	17
96	5	4	4	4	17
97	5	4	4	4	17
98	5	5	4	4	18
99	4	3	3	3	13

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

LAMPIRAN 5
HASIL KUESIONER MOTIVASI MEMBAYAR PAJAK, KUALITAS
PELAYANAN PAJAK DAN KEPATUHAN MEMBAYAR PAJAK

Responden	Motivasi Membayar Pajak	Kualitas Pelayanan Pajak	Kepatuhan Membayar Pajak
1	29	44	19
2	24	39	17
3	26	43	18
4	28	42	18
5	30	49	17
6	28	42	19
7	28	46	17
8	28	48	18
9	22	36	18
10	26	43	13
11	28	45	19
12	27	40	18
13	26	35	20
14	26	34	18
15	26	35	17
16	26	39	19
17	26	46	18
18	24	43	18
19	26	46	18
20	27	39	18
21	30	46	19
22	26	38	18
23	26	41	19
24	26	42	19
25	27	40	17
26	26	39	18
27	28	33	19
28	25	32	18
29	27	37	17
30	27	34	18
31	28	33	16
32	28	38	16
33	23	49	18
34	24	36	17
35	26	44	18
36	24	47	19
37	30	47	18
38	26	50	17
39	29	49	18
40	28	46	18
41	24	39	18
42	28	44	17

Responden	Motivasi Membayar Pajak	Kualitas Pelayanan Pajak	Kepatuhan Membayar Pajak
43	28	46	20
44	30	44	18
45	30	42	19
46	28	45	17
47	28	46	18
48	26	39	17
49	29	43	18
50	26	42	17
51	27	39	17
52	24	46	15
53	30	40	17
54	26	42	17
55	28	39	19
56	25	43	17
57	26	42	17
58	30	48	20
59	30	44	18
60	30	49	20
61	28	44	19
62	28	46	20
63	26	45	20
64	26	38	18
65	28	42	17
66	28	41	18
67	30	49	20
68	29	39	18
69	28	44	18
70	30	50	18
71	28	46	17
72	26	48	18
73	27	41	20
74	25	42	18
75	25	40	17
76	26	47	20
77	28	48	20
78	29	46	20
79	26	43	20
80	27	38	18
81	26	40	20
82	26	39	19
83	26	41	18
84	27	43	19
85	26	43	18
86	25	46	18
87	25	44	19

Responden	Motivasi Membayar Pajak	Kualitas Pelayanan Pajak	Kepatuhan Membayar Pajak
88	24	41	20
89	24	42	17
90	27	40	18
91	27	47	19
92	25	44	17
93	30	46	19
94	27	45	17
95	24	46	17
96	27	43	17
97	27	42	17
98	25	43	18
99	23	40	13

Sumber : Hasil Olah Data, 2021

LAMPIRAN 6

Tabel r

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196

Sumber : www.junaidichaniago.wordpress.com

LAMPIRAN 7

Tabel Titik Persentase Distribusi t (df = 81 - 119)

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013

Sumber : www.junaidichaniago.wordpress.com

LAMPIRAN 8

Tabel F (Probabilitas = 0,05)

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87

Sumber : www.junaidichaniago.wordpress.com

LAMPIRAN 9
HASIL OUTPUT SPSS

1. Hasil Uji Validitas Motivasi Membayar Pajak (Y)

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
P1	Pearson Correlation	1	.503**	.029	.114	.198*	-.057	.507**
	Sig. (2-tailed)		.000	.773	.262	.050	.578	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
P2	Pearson Correlation	.503**	1	.050	.123	.179	.144	.556**
	Sig. (2-tailed)	.000		.622	.225	.076	.155	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
P3	Pearson Correlation	.029	.050	1	.651**	.194	.165	.587**
	Sig. (2-tailed)	.773	.622		.000	.054	.103	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
P4	Pearson Correlation	.114	.123	.651**	1	.253*	.124	.646**
	Sig. (2-tailed)	.262	.225	.000		.012	.221	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
P5	Pearson Correlation	.198*	.179	.194	.253*	1	.568**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.050	.076	.054	.012		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
P6	Pearson Correlation	-.057	.144	.165	.124	.568**	1	.550**
	Sig. (2-tailed)	.578	.155	.103	.221	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Total	Pearson Correlation	.507**	.556**	.587**	.646**	.686**	.550**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99

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

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

P7	Pearson	.356**	.291**	.414**	.122	-.021	.060	1	.385**	.381**	.446**	.680**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.228	.834	.553		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P8	Pearson	.279**	.224*	.215*	.042	.066	-.032	.385**	1	.441**	.308**	.491**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.005	.026	.033	.676	.514	.750	.000		.000	.002	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P9	Pearson	.296**	.354**	.285**	.189	.043	.086	.381**	.441**	1	.613**	.617**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.004	.061	.676	.397	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P10	Pearson	.379**	.261**	.391**	.233*	.003	-.006	.446**	.308**	.613**	1	.635**
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.000	.020	.974	.950	.000	.002	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Total	Pearson	.732**	.634**	.757**	.486**	.260**	.376**	.680**	.491**	.617**	.635**	1
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.009	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

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

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

3. Hasil Uji Validitas Kepatuhan Membayar Pajak (X₂)

Correlations

		P1	P2	P3	P4	Total
P1	Pearson Correlation	1	.165	.166	.295**	.484**
	Sig. (2-tailed)		.104	.100	.003	.000
	N	99	99	99	99	99
P2	Pearson Correlation	.165	1	.483**	.372**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.104		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
P3	Pearson Correlation	.166	.483**	1	.461**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.100	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99
P4	Pearson Correlation	.295**	.372**	.461**	1	.743**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99
Total	Pearson Correlation	.484**	.763**	.797**	.743**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99

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

4. Hasil Uji Reliabilitas Motivasi Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kepatuhan Membayar Pajak

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.624	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	10

Reliability Statistics

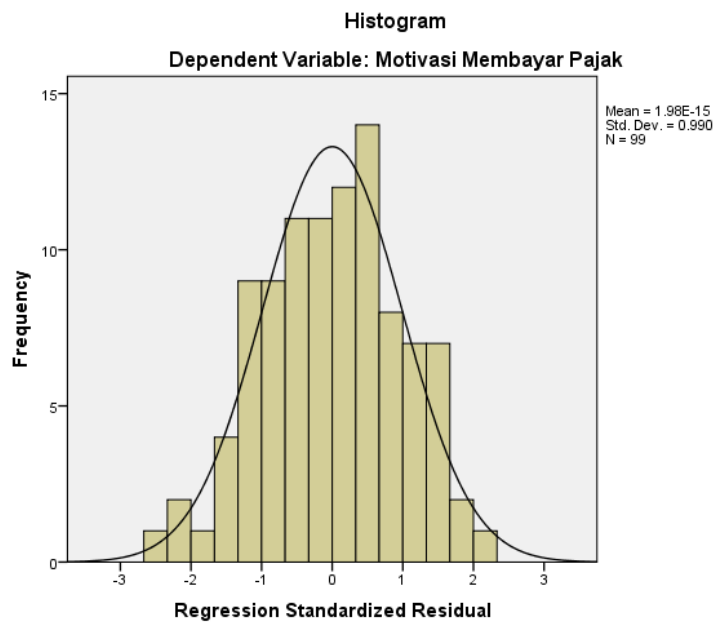
Cronbach's Alpha	N of Items
.665	4

5. Hasil Uji Statistik Deskriptif

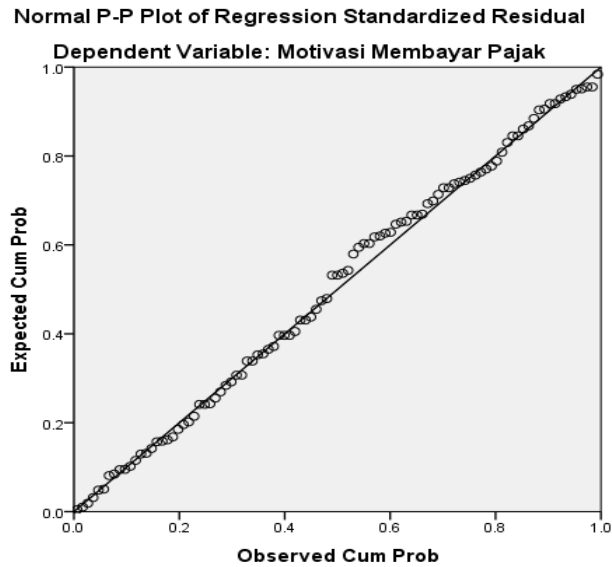
Descriptive Statistics

	<i>N</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
Motivasi Membayar Pajak	99	22	30	26,84	1,872
Kualitas Pelayanan Pajak	99	32	50	42,52	4,126
Kepatuhan Membayar Pajak	99	13	20	18,02	1,301
Valid N (<i>listwise</i>)	99				

6. Uji Normalitas Grafik Histogram



Normal Probability Plot



Kolmogrov-Smirnov

		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		99
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1,74400004
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,060
	<i>Positive</i>	,033
	<i>Negative</i>	-,060
<i>Test Statistic</i>		,060
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,200 ^{c,d}

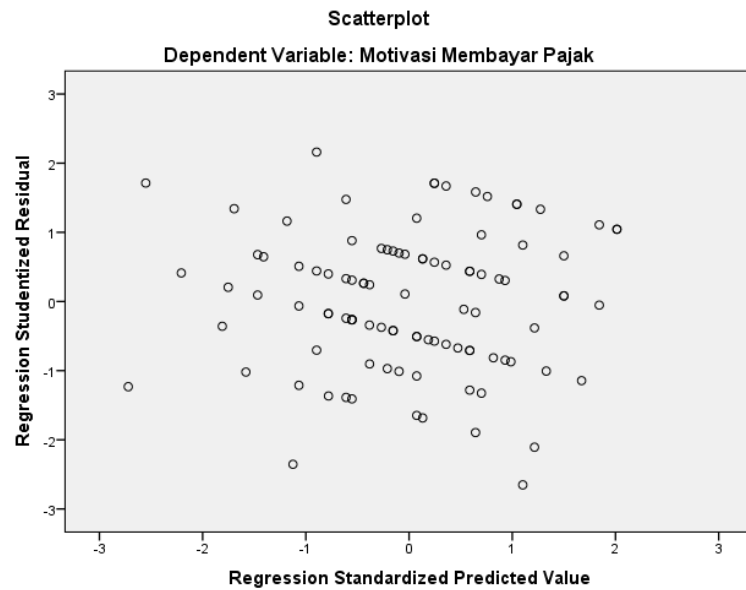
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction

d. This is a lower bound of the true significance

7. Uji Heteroskedastisitas



8. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

<i>Model</i>	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1. Kualitas Pelayanan Pajak	,969	1,032
Kepatuhan Membayar Pajak	,969	1,032

a. *Dependent Variable: Motivasi Membayar Pajak*

9. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>
(Constant)	16,294	2,850	
1 Kualitas Pelayanan Pajak	,116	,044	,257
Kepatuhan Membayar Pajak	,310	,139	,216

a. *Dependent Variable: Motivasi Membayar Pajak*

10. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	t	Sig.
(Constant)	5,716	,000
1 Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	2,658	,009
Kepatuhan Membayar Pajak (X2)	2,233	,028

a. *Dependent Variable:* Motivasi Membayar Pajak (Y)

11. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model	df	F	Sig.
1 Regression	2	7,302	,001 ^b
Residual	96		
Total	98		

a. *Dependent Variable:* Motivasi Membayar Pajak

b. *Predictors:* (Constant), Kepatuhan Membayar Pajak , Kualitas Pelayanan Pajak

12. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.363 ^a	.132	.114	1.762

a. Predictors: (Constant), Kepatuhan Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak

