

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PAJAK TERHADAP MOTIVASI DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MELAKUKAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

Luluk Khafifah¹, Ernani Hadiyati², Sugeng Mulyono³
1,2,3 (Program Pascasarjana, Universitas Gajayana - Malang - Indonesia)

Abstrak: *Capaian penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan bermanfaat untuk menentukan strategi kebijakan dalam memungut pajak tersebut. Angka penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dengan formula indikator realisasi pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan dibanding target Pajak Bumi dan Bangunan pada tahun 2016 di Kota Malang adalah sebesar 109,75%. Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dengan capaian 109,75% termasuk kategori sangat berhasil yang berasal dari perhitungan rencana Rp.56.869.268.000,00 dengan realisasi Rp.62.416.413.408,00. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan mengkaji pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak terhadap motivasi dan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan. Penelitian ini dilakukan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, dengan sampel sebesar 100 responden wajib pajak. Metode pengambilan sampel dengan tabel Yount dari populasi sebesar 15.000 wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah path analysis dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak; 2) Sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak; 3) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; 4) Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; 5) Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; 6) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui motivasi; 7) Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui motivasi.*

Kata Kunci: *Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Motivasi, Kepatuhan Wajib Pajak*

Abstract: *Access to land and building tax receipts is useful for determining policy strategies in collecting such taxes. The number of receipts of land and building tax with the formula indicator of realization of income of land tax and building compared to the target land and buildings tax in 2016 in Malang City was 109.75%. Land and building income tax receipt with a reach of 109,75% included very successful category that comes from the calculation of the plan Rs.56.869.268.000.00 with realisation of Rs.62.416.413.408,00. The purpose of this research is to discredit and study the impact of the quality of services, tax sanctions on motivation and compliance with tax obligations in making payment of land and building taxes. The study was conducted at the Municipal Tax Service Agency of Malang City, with a sample of 100 taxpayers. Data analysis techniques used are path analysis using SPSS. Research results show that: 1) Quality of service has a significant influence on the motivation of the taxpayer; 2) Tax sanctions have no significant impact on tax motivation; 3) Service quality has no*

significant effect on the compliance of taxpayers; 4) Fiscal sanctions significantly affect compliance; 5) Motivation significantly influences compliance with tax obligations; 6) Service quality significantly affects tax compliance through motivations; 7) Tax sanction significantly impacts on compliance by motivation.

Keywords: *Taxes, Quality of Service, Tax Sanctions, Motivation, Tax Compliance*

PENDAHULUAN

Pajak mempunyai kontribusi yang cukup besar dalam penerimaan negara non migas. Berdasarkan sudut pandang fiskal, pajak adalah penerimaan negara yang digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan prinsip dasar menghimpun dana yang diperoleh dari dan untuk masyarakat melalui mekanisme yang mengacu pada peraturan perundang-undangan (Purba & Kaluge, 2019). Pajak merupakan pemasukan dana yang memiliki potensi melalui pertumbuhan penduduk dan stabilitas perekonomian. Berkaitan dengan hal tersebut pengelolaan pajak tersebut menjadi prioritas bagi pemerintah (Darwin, 2013:1). Pajak di Indonesia sendiri menurut kewenangannya terbagi menjadi pajak Pusat dan Daerah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pajak Bumi dan Bangunan yang semula merupakan Pajak Pusat saat ini telah dilimpahkan ke kabupaten/kota menjadi Pajak Daerah terhitung 1 Januari 2014, semua Kabupaten/Kota wajib mengelola Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), sehingga daerah memiliki tanggung jawab penuh guna mengelola Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan. Disini daerah harus mengkonsep dan membiayai sendiri pengelolaan PBB-P2 agar target pendapatan dapat tercapai dengan maksimal. Pada saat PBB-P2 dikelola oleh pemerintah pusat, pemerintah Kabupaten/Kota hanya mendapatkan 64,8% dari total penerimaan daerah. Penerimaan PBB-P2 dengan adanya pengalihan ini akan sepenuhnya masuk ke pemerintah Kabupaten/Kota dan diharapkan mampu meningkatkan jumlah Pendapatan Asli Daerah yang diharapkan dapat membantu pembiayaan daerah untuk melaksanakan otonominya, yaitu mampu mengatur mengurus rumah tangganya sendiri disamping penerimaan yang berasal dari pemerintah berupa subsidi/bantuan. Sumber Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tersebut diharapkan menjadi sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan, dan pembangunan daerah untuk meningkatkan pemerataan kesejahteraan rakyat.

Subjek pajak dalam Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi, dan atau memiliki, menguasai, dan atau memperoleh manfaat atas bangunan. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan pajak yang potensial, karena objeknya meliputi seluruh bumi dan bangunan yang berada di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan wajib pajak PBB lebih besar dibanding pajak-pajak lainnya.

Di Kota Malang Capaian Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan bermanfaat untuk menentukan strategi kebijakan dalam memungut pajak tersebut. Angka penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dengan formula indikator realisasi pendapatan Pajak Bumi dan Bangunan dibanding target Pajak Bumi dan Bangunan pada tahun 2016 di Kota Malang adalah sebesar 109,75%. Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan dengan capaian 109,75% termasuk kategori sangat berhasil yang berasal dari perhitungan rencana Rp. 56.869.268.000,00 dengan realisasi Rp. 62.416.413.408,00.

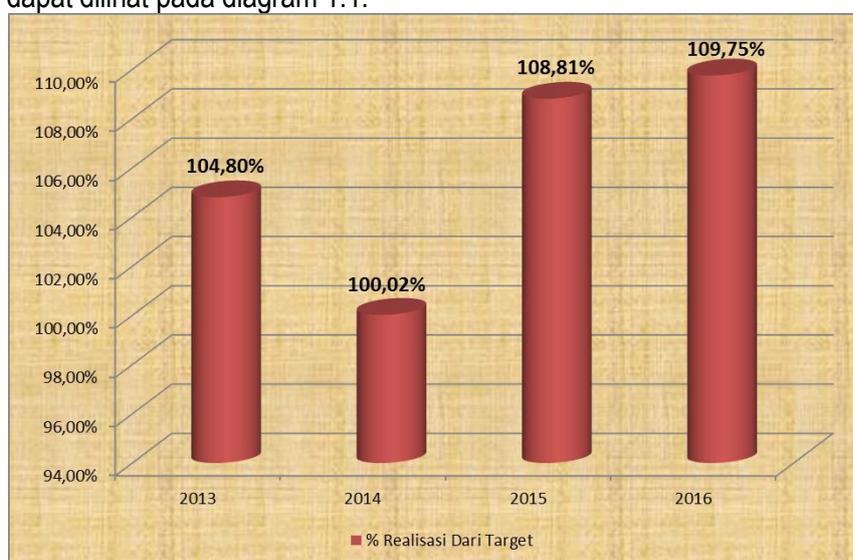
Tabulasi mengenai penerimaan Pajak Bumi dan Banguna Kota Malang dari tahun 2013-2016 disajikan pada tabel 1.1.

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Penerimaan PBB Kota Malang

Tahun	Target	Realisasi	% Realisasi Dari Target
2013	45.651.921.983,30	47.843.891.288,04	104,08
2014	53.869.267.940,29	53.881.514.370,52	100,02
2015	53.869.267.940,29	58.614.789.726,00	108,81
2016	56.869.268.000,00	62.416.413.408,00	109,75

Sumber: Badan Pelayanan Pajak Daerah, 2017

Selanjutnya pertumbuhan capaian penerimaan Pajak Bumi dan Banguna Kota Malang dapat dilihat pada diagram 1.1.



Gambar 1.1

Persentase Realisasi Penerimaan PBB Kota Malang

Sumber: Data diolah, 2017

Salah satu cara untuk mengoptimalkan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah dengan meningkatkan kepatuhan wajib pajak PBB. Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang disiplin dan taat, serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu : kondisi sistem administrasi pajak suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak (Devano dan Rahayu, 2006) yang merupakan faktor yang berasal dari pemerintah, sedangkan faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak yaitu: tingkat pemahaman, pengalaman, penghasilan (Muslim, 2007) dalam Franklin (2008)) dan faktor kesadaran perpajakan (Suhardito, 1999).

Berdasarkan fungsi pajak sebagai fungsi budgetair, adanya kedisiplinan dan kesadaran masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku sangat dibutuhkan. Persoalan mengenai kepatuhan pajak telah menjadi persoalan yang penting di Indonesia karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Hernanik & Handayati, 2022). Jika pelayanan terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya.

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajaknya. Oleh karena itu, aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan mereka dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis (Mete et al., 2020). Suyatmin (2004) menyatakan pelayanan yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak PBB diantaranya dalam menentukan PBB, penetapan SPPTnya telah adil sesuai dengan yang seharusnya, fiskus memperhatikan terhadap keberatan terhadap pengenaan pajaknya, memberikan penyuluhan kepada wajib pajak dibidang perpajakan khususnya PBB dan kemudahan dalam pembayaran PBB.

Pengenaan sanksi perpajakan diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan dalam UU Perpajakan. Pengenaan sanksi perpajakan kepada Wajib Pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak itu sendiri. Wajib Pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berpikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak (Devano dan Rahayu, 2006: 112). Sehingga sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Hernanik & Handayati, 2022).

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya juga dipengaruhi oleh motivasi wajib pajak. Menurut Robert L Malthis dan John H. Jackson, motivasi asal kata motif adalah suatu kehendak atau keinginan yang timbul dari diri seseorang yang menyebabkan orang itu berbuat. Motivasi juga dapat diartikan sebagai rangsangan dari luar dalam bentuk benda atau bukan benda yang dapat menumbuhkan dorongan pada orang untuk memiliki, menikmati, menguasai. Mencapai benda atau bukan benda tersebut (Munir, 2001). Motivasi merupakan salah satu faktor penting yang harus dimiliki individu. Karena dengan motivasi inilah orang akan tergerak untuk melaksanakan suatu aktivitas. Tanpa adanya motivasi, orang akan lemah, pesimis, dan tidak terdorong untuk beraktifitas.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dari definisi tersebut dijelaskan bahwa rakyat tidak mendapatkan imbalan secara langsung atas pembayaran pajaknya, Hal ini akan menyebabkan wajib pajak kurang termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam teori motivasi yang dikembangkan oleh Maslow dijelaskan mengenai hirarki kebutuhan akan penghargaan, yakni setiap manusia akan selalu senang bila mendapat penghargaan (Winardi:2002). Begitu pula wajib pajak akan terdorong untuk memenuhi perpajakan bila mendapatkan imbalan secara langsung.

Untuk menumbuhkan motivasi pajak, maka dalam pelaksanaan sosialisasi aparat pajak harus memaparkan secara konkret manfaat pajak dan menumbuhkan kesadaran bahwa wajib pajak digunakan untuk menggaji PNS, membangun sekolah, rumah sakit, jalan, jembatan, keamanan dan fasilitas fisik lainnya sehingga motivasi pajak semakin kuat untuk patuh dalam memenuhi kewajibannya.

Sampai saat ini masih banyak masyarakat Indonesia yang menganggap bahwa penarikan pajak oleh pemerintah membebani masyarakat dan kekhawatiran akan penyalahgunaan uang pajak seringkali menjadi pemikiran masyarakat (Nugroho, 2006). Wajib pajak yang memiliki kesadaran yang rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Diperlukan kesadaran yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri akan arti dan manfaat dari pemungutan pajak tersebut, masyarakat harus sadar bahwa kewajiban membayar pajak bumi dan bangunan bukanlah untuk pihak lain, tetapi untuk melancarkan jalannya roda pemerintahan yang mengurus segala kepentingan rakyat. Rendahnya kesadaran masyarakat akan perpajakan mempengaruhi kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan variabel kualitas pelayanan , sanksi pajak, motivasi dan kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap motivasi wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.
3. Untuk menguji dan menganalisis sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.
5. Untuk menguji dan menganalisis sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui motivasi dalam melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.
8. Untuk menguji dan menganalisis sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui motivasi dalam melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dengan pertimbangan peneliti ingin mendapatkan bukti empiris tentang pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak terhadap motivasi dan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.

Rancangan Penelitian

Penelitian ini dirancang untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan, tujuan penelitian yang hendak dicapai dan untuk menguji hipotesis serta untuk menganalisis hasil pengujian yang terkait dengan kualitas pelayanan, sanksi pajak, motivasi dan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini menggunakan metode survey, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi yang diambil dari seluruh Wajib Pajak Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan yang tercatat di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang utama, sedangkan jenis penelitian ini adalah *explanatory research* atau penelitian penjelasan, yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Singarimbun 1987:3)

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiyono (2005:72), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh tim peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi untuk penelitian ini adalah Wajib Pajak Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan yang tercatat di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang. Jumlah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan yang terdaftar pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang Tahun 2017 sebanyak 14.829 wajib pajak dengan dengan ketentuan PBB nominal di atas Rp 500 ribu.

Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Suharsimi Arikunto, 2003: 131). Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel, teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *simple random sampling* atau teknik pengambilan sampel acak dimana setiap populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2005:74). Teknik sampling ini digunakan karena anggota populasi bersifat homogen, yakni wajib pajak PBB dan seluruh anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi objek sampel.

Menurut Yount (1999), apabila jumlah anggota populasi kurang dari 100, lebih baik seluruhnya diambil sebagai sampel sehingga penelitian merupakan penelitian populasi atau sensus. Penentuan besarnya sampel menurut Tabel Yount seperti table 3.1 berikut:

Tabel 3.1
Tabel Yount

Besarnya Populasi	Besar Sampel
0 - 100	100%
101 - 1.000	10%
1.001 - 5.000	5%
5.001 - 10.000	3%
> 10.000	1%

Sumber: Yount (1999)

Berdasarkan tabel 3.1 maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang karena jumlah Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan yang terdaftar pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang Tahun 2017 sebanyak 14.829 wajib pajak dengan dengan ketetapan PBB nominal di atas Rp 500 ribu.

Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif. Adapun sumber data penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden dengan cara mengajukan daftar kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dengan cara dokumentasi terhadap dokumen resmi yang tersedia.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner, yaitu seperangkat pertanyaan yang disusun untuk diajukan kepada responden. Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh data primer berupa informasi secara tertulis langsung dari responden.
2. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan cara menyalin atau mencatat data yang sudah tersaji, yaitu data gambaran umum BP2D Kota Malang.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi Operasional ada 4 (empat) dalam penelitian ini yaitu: Kualitas Pelayanan (X_1), Sanksi Pajak (X_2), Motivasi (Y_1) dan Kepatuhan wajib pajak (Y_2), dapat dijelaskan sebagai berikut:

Definisi Operasional

Kualitas Pelayanan (X_1)

Kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Menurut Parasuraman (1985), variabel Kualitas Pelayanan diindikasikan dengan dalam beberapa indikator, yaitu *Tangibles* ($X_{1.1}$), *Realibility* ($X_{1.2}$), *Responsiveness* ($X_{1.3}$), *Assurance* ($X_{1.4}$), *Emphaty* ($X_{1.5}$).

Sanksi Pajak (X_2)

Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Menurut menurut Adam Smith (Siti Kurnia Rahayu, 2010:63), Sanksi Pajak diindikasikan dengan dalam beberapa indikator, yaitu Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus jelas dan tegas ($X_{2.1}$), sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi dan tidak ada negosiasi ($X_{2.2}$), sanksi yang diberikan hendaklah seimbang ($X_{2.3}$), sanksi yang diberikan langsung memberikan efek jera ($X_{2.4}$).

Motivasi (Y)

Motivasi adalah faktor yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai kepuasan dan menjauhkan diri dari ketidakpuasan. Menurut Herzberg (1999), motivasi diindikasikan dalam dua indikator, yaitu Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik. Motivasi Intrinsik terdiri dari Kejujuran (Y_1), Kesadaran (Y_2), Hasrat untuk membayar pajak (Y_3), sedangkan Motivasi Ekstrinsik terdiri dari Dorongan dari aparat pajak (Y_4), Teman atau kerabat (Y_5).

Kepatuhan Wajib Pajak (Z)

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak berusaha memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Menurut Novak (1989) dalam Kiryanto (2000), Kepatuhan Wajib Pajak di indikasikan dengan dalam beberapa indikator, yaitu Wajib pajak paham dan berusaha memahami Undang-Undang Perpajakan (Z_1), Mengisi formulir pajak dengan benar (Z_2), Menghitung pajak dengan jumlah yang benar (Z_3), Membayar pajak tepat pada waktunya (Z_4).

HASIL PENELITIAN

Hasil Uji Validitas

Sebelum dilaksanakan penelitian yang sebenarnya terhadap 100 sampel data penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji coba terhadap 30 responden untuk mendapatkan instrumen (kuesioner) yang valid dan reliabel.

Untuk menguji validitas digunakan uji korelasional *product moment* dari *Pearson Correlation*, dengan cara mengkorelasikan setiap butir instrumen dengan jumlah total skor jawaban responden dari seluruh butir instrumen. Nilai *r-product moment* ini lalu dikonsultasikan dengan nilai *r-product moment* kritis pada tabel statistik dengan $n = 30$; *degree of freedom* (df) = $n-4$; $\alpha = 0,05$. Nilai *r-tabel* diperoleh 0.3739. Untuk menguji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan *software SPSS*. Menurut Ghozali (2005:45) nilai *r*-hitung ditunjukkan oleh nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada output SPSS. Dengan demikian jika suatu butir pertanyaan memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* \geq dari 0.3739 berarti butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Hasil pengujian validitas instrumen disajikan pada tabel 4.6.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Variabel

Variabel	Item	Pearson Correlation	r-tabel	Ket
Kualitas pelayanan (X_1)	1	0.483	0.3739	Valid
	2	0.688		Valid
	3	0.801		Valid
	4	0.736		Valid
	5	0.702		Valid
	6	0.771		Valid
	7	0.763		Valid
	8	0.503		Valid
	9	0.652		Valid
	10	0.607		Valid
	11	0.658		Valid
Sanksi Pajak (X_2)	1	0.509	0.3739	Valid
	2	0.670		Valid

Variabel	Item	Pearson Correlation	r-tabel	Ket
	3	0.775		Valid
	4	0.778		Valid
	5	0.829		Valid
	6	0.713		Valid
	7	0.672		Valid
	8	0.786		Valid
Motivasi (Y)	1	0.449	0.3739	Valid
	2	0.595		Valid
	3	0.683		Valid
	4	0.644		Valid
	5	0.608		Valid
	6	0.379		Valid
	7	0.729		Valid
	8	0.721		Valid
	9	0.749		Valid
	10	0.549		Valid
	11	0.385		Valid
	12	0.589		Valid
	13	0.425		Valid
	14	0.381		Valid
	15	0.640		Valid
	16	0.474		Valid
	17	0.613		Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Z)	1	0.779	0.3739	Valid
	2	0.871		Valid
	3	0.696		Valid
	4	0.670		Valid
	5	0.668		Valid
	6	0.665		Valid
	7	0.804		Valid
	8	0.709		Valid

Sumber: Data primer diolah, 2017

Dari tabel 4.6 di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan (variabel X_1 , X_2 , Y dan Z) pada kuesioner adalah valid, karena seluruhnya memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* > 0.3739.

Hasil Uji Reliabilitas

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas instrumen. Uji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini menggunakan uji *statistic Cronbach's Alpha* yang merupakan koefisien reliabilitas yang menunjukkan seberapa positif hubungan pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dalam instrument pengukuran. Menurut Ghazali (2005:42) suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Nilai *Cronbach's Alpha* yang digunakan untuk menguji reliabilitas adalah nilai *Cronbach's Alpha Based on all variables* dari output SPSS.

Hasil pengujian reliabilitas instrumen disajikan pada tabel 4.7.

Tabel 4.7
Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas pelayanan (X ₁)	0.877	Reliabel
Sanksi Pajak (X ₂)	0.863	Reliabel
Motivasi (Y)	0.845	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak (Z)	0.878	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2017

Dari Tabel 4.7 di atas, dapat disimpulkan bahwa kuesioner memiliki reliabilitas yang andal. Hal itu karena nilai *Cronbach's Alpha Based on all variables* dari variabel X₁, X₂, Y dan Z > 0,6.

Hasil Analisis Data

Hasil Uji Asumsi Klasik

Berbeda dari statistika nonparametrik yang disebut dengan *distribution-free statistics* atau disebut juga statistika sampel kecil, statistika parametrik didefinisikan dari model distribusi normal atau distribusi-distribusi skor populasi tertentu. Di samping itu, rumusan teknik-teknik komputasi guna pengambilan kesimpulan (*inferensi*) lewat uji statistika parametrik didasarkan pada model distribusi yang diketahui, sehingga penggunaannya pun dilandasi oleh berlakunya asumsi bahwa ada kesesuaian antara data sampel dengan model distribusi yang bersangkutan (*data-model fit*).

Kekhawatiran bahwa data sampel tidak terdistribusi mengikuti model data populasi yang diasumsikan atau tidak memenuhi kondisi yang disyaratkan bagi penggunaan teknik komputasi tertentu menyebabkan banyak para peneliti sosial memakai statistika melakukan lebih dahulu pengujian asumsi sebelum melakukan uji hipotesis.

Dalam kasus regresi/korelasi, pemeriksaan akan kemungkinan tidak terpenuhinya asumsi-asumsi mengenai populasi pada umumnya dilakukan secara aposteriori, bukan mendahului analisis (apriori). Apabila uji signifikansi *r* atau *by.x* menghasilkan penolakan H₀ maka semua asumsi yang diperlukan benar-benar dianggap berlaku (*taken for granted*). Sebaliknya apabila statistik *r* atau *by.x* terlalu kecil sehingga gagal menolak H₀ dalam level signifikansi yang layak, barulah mungkin dirasakan perlunya untuk melakukan pemeriksaan asumsi-asumsi (Azwar, 2007).

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data. Penggunaan uji normalitas karena pada analisis statistik parametrik, asumsi yang harus dimiliki oleh data adalah bahwa data tersebut harus terdistribusi secara normal. Maksud data terdistribusi secara normal adalah bahwa data akan mengikuti bentuk distribusi normal (Santosa & Ashari, 2005).

Dalam pembahasan ini akan digunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05. Untuk lebih jelasnya hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 4.8.

Tabel 4.8
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.81750355
Most Extreme Differences	Absolute	.112
	Positive	.070
	Negative	-.112
Kolmogorov-Smirnov Z		1.121
Asymp. Sig. (2-tailed)		.162
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Data primer diolah, 2017

Dari tabel 4.8 diketahui bahwa nilai signifikansi (*Asymp. Sig., 2-tailed*) sebesar 0,162. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,162 > 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Hasil Uji Multikolonieritas

Uji multikolinieritas menunjukkan adanya hubungan linier di antara variabel-variabel bebas dalam model regresi. Bila variabel-variabel bebas berkorelasi dengan sempurna maka disebut "multikolinieritas sempurna (*perfect multicollinearity*). Untuk mendeteksi ada atau tidak ada multikolinieritas dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada masing-masing variabel bebas. Nilai VIF lebih kecil dari 10 maka dalam model regresi tidak terdapat gejala multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dalam model regresi disajikan pada tabel 4.9 berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	KUALITAS PELAYANAN	.585	1.710
	SANKSI PAJAK	.768	1.302
	MOTIVASI	.635	1.576
a. Dependent Variable: KEPATUHAN WAJIB PAJAK			

Sumber: Data primer diolah, 2017

Dari tabel 4.9 diketahui nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) variabel X₁, X₂ dan Y masing-masing sebesar 1.710, 1.302 dan 1.576. Dengan demikian nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) masing-masing variabel bebas di bawah nilai 5, artinya dalam model tidak terdapat gejala multikolinieritas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas diperlukan untuk menguji apakah dalam sebuah persamaan regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Akan tetapi, jika varians tersebut berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas menggunakan *Uji Glejser*. Hasil uji heteroskedastisitas disajikan pada tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.789	2.361		-.758	.450
	KUALITAS PELAYANAN	-.039	.055	-.092	-.714	.477
	SANKSI PAJAK	.142	.061	.262	1.318	.055
	MOTIVASI	.013	.036	.044	.357	.722

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Data primer diolah, 2017

Dari tabel 4.10, diketahui bahwa pengaruh ketiga variabel terhadap nilai *absolut residual* (RES2) mempunyai nilai *Sig.* > 0.05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4.3.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menggambarkan tentang ringkasan data-data item kuesioner penelitian seperti mean, standar deviasi, varian, modus dan lain-lain. Ketika data tersebut terkumpul, kemudian dilakukan pengolahan data, disajikan dalam bentuk tabel dan dianalisis. Dalam penelitian peneliti menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependennya yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Dari jumlah skor-jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pernyataan. Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian, maka digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif jawaban tiap *item*

Menurut Arikunto (2006) untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal. Untuk

mendapatkan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata skor jawaban yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor berikut ini:

Skor minimum = 1
Skor maksimum = 5

$$\text{Lebar Skala} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

Dengan demikian kategori skala dapat ditentukan seperti pada tabel 4.11 berikut:

Tabel 4.11
Kategori Skala

Skala	Kategori
1.00 - 1.80	Sangat Rendah
1.81- 2.60	Rendah
2.61- 3.40	Sedang
3.41- 4.20	Tinggi
4.21- 5.00	Sangat Tinggi

Sumber: Arikunto (2006)

Pada tabel 4.11 diketahui bahwa skala 1.00-1.80 dikategorikan sebagai "Sangat Rendah", skala 1.81-2.60 dikategorikan sebagai "Rendah", skala 2.61-3.40 dikategorikan sebagai "Sedang", skala 3.41-4.20 dikategorikan sebagai "Tinggi" dan skala 4.21-5.00 dikategorikan sebagai "Sangat Tinggi".

Kemudian, dalam penelitian ini akan dilakukan analisis deskriptif dengan memberikan gambaran data tentang frekuensi, jumlah data, nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata, dan kriteria penilaian.

Variabel Kulaitas Pelayanan (X_1)

Tabel 4.12
Deskripsi Jawaban Responden
Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Item Pertanyaan	Frekuensi					N	Nilai Min.	Nilai Maks.	Rata- rata	Kriteria Penilaian
	ST S	TS	N	S	SS					
Indikator <i>Tangibles</i> (bukti fisik)										
X _{1.1}	-	-	3	4 6	51	100	3	5	4.48	Sangat Tinggi
X _{1.2}	-	-	7	5 9	34	100	3	5	4.27	Sangat Tinggi
Rata-rata Indikator <i>Tangibles</i> (bukti fisik)									4.38	Sangat Tinggi
Indikator <i>Realibility</i> (keandalan)										
X _{1.3}	-	-	18	5 9	23	100	3	5	4.05	Tinggi
X _{1.4}	-	-	13	6 6	21	100	3	5	4.08	Tinggi
Rata-rata Indikator <i>Realibility</i> (keandalan)									4.07	Tinggi
Indikator <i>Responsiveness</i> (daya tangkap)										
X _{1.5}	-	1	13	6 2	24	100	2	5	4.09	Tinggi
X _{1.6}	-	1	15	5	26	100	2	5	4.09	Tinggi

				8						
X _{1.7}	-	-	14	$\frac{5}{2}$	34	100	3	5	4.2	Tinggi
Rata-rata Indikator Responsiveness (daya tangkap)									4.13	Tinggi
Indikator Assurance (jaminan)										
X _{1.8}	-	-	15	$\frac{6}{4}$	21	100	3	5	4.06	Tinggi
X _{1.9}	-	-	14	$\frac{5}{2}$	34	100	3	5	4.2	Tinggi
Rata-rata Indikator Assurance (jaminan)									4.13	Tinggi
Indikator Emphaty (empati)										
X _{1.10}	-	2	16	$\frac{5}{6}$	26	100	2	5	4.06	Tinggi
X _{1.11}	-	-	15	$\frac{6}{3}$	22	100	3	5	4.07	Tinggi
Rata-rata Indikator Emphaty (empati)									4.07	Tinggi
Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan									4.15	Tinggi

Sumber: Data primer diolah, 2017

Memperhatikan variabel kualitas pelayanan yang sebesar 4.15, maka bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang bisa memuaskan.

Dari tabel 4.12 diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dengan jumlah data (N) sebanyak 100 mempunyai jawaban responden dengan jawaban minimal 2 (tidak setuju) dan maksimal 5 (sangat setuju).

Untuk indikator *Tangibles* (bukti fisik) mempunyai nilai sebesar 4.38, maka dapat dikatakan bahwa *Tangibles* (bukti fisik) yang terdapat pada kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang masuk kategori sangat tinggi. Penjelasan masing-masing item pertanyaan yang terdapat pada indikator *Tangibles* (bukti fisik) seperti berikut:

1. Item X_{1.1} masuk ke dalam kategori sangat tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.48 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 4.21-5.00 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian sangat tinggi.
2. Item X_{1.2} masuk ke dalam kategori sangat tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.27 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 4.21-5.00 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian sangat tinggi.

Kemudian untuk indikator *Realibility* (keandalan) mempunyai nilai sebesar 4.07, maka dapat dikatakan bahwa *Realibility* (keandalan) pegawai kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang masuk kategori tinggi. Penjelasan masing-masing item pertanyaan yang terdapat pada indikator *Realibility* (keandalan) seperti berikut:

1. Item X_{1.3} masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.05 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.
2. Item X_{1.4} masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.08 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.

Pada indikator *Responsiveness* (daya tangkap) mempunyai nilai sebesar 4.13, maka dapat dikatakan bahwa *Responsiveness* (daya tangkap) pegawai pada kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang masuk kategori tinggi. Penjelasan masing-masing

item pertanyaan yang terdapat pada indikator *Responsiveness* (daya tangkap) seperti berikut:

1. Item $X_{1.5}$ masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.09 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.
2. Item $X_{1.6}$ masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.09 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.
3. Item $X_{1.7}$ masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.20 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.

Selanjutnya pada indikator *Assurance* (jaminan) mempunyai nilai sebesar 4.13, maka dapat dikatakan bahwa *Assurance* (jaminan) dari kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang masuk kategori tinggi. Penjelasan masing-masing item pertanyaan yang terdapat pada indikator *Assurance* (jaminan) seperti berikut:

1. Item $X_{1.8}$ masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.06 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.
2. Item $X_{1.9}$ masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.20 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.

Sedangkan pada indikator *Emphaty* (empati) mempunyai nilai sebesar 4.07, maka dapat dikatakan bahwa *Emphaty* (empati) yang diberikan pegawai kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang masuk kategori tinggi. Penjelasan masing-masing item pertanyaan yang terdapat pada indikator *Emphaty* (empati) seperti berikut:

1. Item $X_{1.10}$ masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.06 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.
2. Item $X_{1.11}$ masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.07 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.

Berdasarkan jumlah total skor-jawaban responden atas indikator-indikator Kualitas Pelayanan, maka selanjutnya dilakukan akumulasi skor jawaban responden. Hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan masuk ke dalam kriteria tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.15 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-4.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.

Variabel Sanksi Pajak (X_2)

Tabel 4.13
Deskripsi Jawaban Responden
Pada Variabel Sanksi Pajak (X_2)

Item Pertanyaan	Frekuensi					N	Nilai Min.	Nilai Maks.	Rata- rata	Kriteria Penilaian
	ST S	TS	N	S	SS					
Indikator Kejelasan sanksi										
$X_{2.1}$	-	-	17	5 8	25	100	3	5	4.08	Tinggi
$X_{2.2}$	-	-	10	6	28	100	3	5	4.18	Tinggi

				2						
Rata-rata Indikator Kejelasan sanksi									4.13	Tinggi
Indikator <i>Not arbitrary</i>										
X _{2.3}	-	-	14	$\frac{5}{5}$	31	100	3	5	4.17	Tinggi
X _{2.4}	-	1	18	$\frac{5}{2}$	29	100	2	5	4.09	Tinggi
Rata-rata Indikator <i>Not arbitrary</i>									4.13	Tinggi
Indikator Keseimbangan sanksi										
X _{2.5}	-	-	12	$\frac{5}{5}$	33	100	3	5	4.21	Sangat Tinggi
X _{2.6}	-	2	3	$\frac{6}{5}$	30	100	2	5	4.23	Sangat Tinggi
Rata-rata Indikator Keseimbangan sanksi									4.22	Sangat Tinggi
Indikator Efek jera										
X _{2.7}	-	-	11	$\frac{5}{3}$	36	100	3	5	4.25	Sangat Tinggi
X _{2.8}	-	-	15	$\frac{5}{7}$	28	100	3	5	4.13	Tinggi
Rata-rata Indikator Efek jera									4.19	Tinggi
Rata-rata Variabel Sanksi Pajak									4.17	Tinggi

Sumber: Data primer diolah, 2017

Memperhatikan variabel sanksi pajak yang sebesar 4.17, maka bisa dikatakan bahwa wajib pajak setuju dengan adanya sanksi pajak yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.

Dari tabel 4.13 diketahui bahwa variabel Sanksi Pajak (X_2) dengan jumlah data (N) sebanyak 100 mempunyai jawaban responden dengan jawaban minimal 2 (tidak setuju) dan maksimal 5 (sangat setuju).

Untuk indikator Kejelasan sanksi mempunyai nilai sebesar 4.13, maka dapat dikatakan bahwa Kejelasan sanksi yang diberikan kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang masuk kategori tinggi. Penjelasan masing-masing item pertanyaan yang terdapat pada indikator Kejelasan sanksi seperti berikut:

1. Item $X_{2.1}$ masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.08 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.
2. Item $X_{2.2}$ masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.18 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.

Kemudian untuk indikator *Not arbitrary* mempunyai nilai sebesar 4.13, maka dapat dikatakan bahwa *Not arbitrary* yang diberikan kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang masuk kategori tinggi. Penjelasan masing-masing item pertanyaan yang terdapat pada indikator *Not arbitrary* seperti berikut:

1. Item $X_{2.3}$ masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.17 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.

- Item X_{2.4} masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.09 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.

Pada indikator Keseimbangan sanksi mempunyai nilai sebesar 4.22, maka dapat dikatakan bahwa Keseimbangan sanksi yang diberikan kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang masuk kategori sangat tinggi. Penjelasan masing-masing item pertanyaan yang terdapat pada indikator Keseimbangan sanksi seperti berikut:

- Item X_{2.5} masuk ke dalam kategori sangat tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.21 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 4.21-5.00 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian sangat tinggi.
- Item X_{2.6} masuk ke dalam kategori sangat tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.23 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 4.21-5.00 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian sangat tinggi.

Selanjutnya pada indikator Efek jera mempunyai nilai sebesar 4.19, maka dapat dikatakan bahwa Efek jera yang diberikan kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang masuk kategori tinggi. Penjelasan masing-masing item pertanyaan yang terdapat pada indikator Efek jera seperti berikut:

- Item X_{2.7} masuk ke dalam kategori sangat tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.25 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 4.21-5.00 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian sangat tinggi.
- Item X_{2.8} masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.13 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.

Berdasarkan jumlah total skor-jawaban responden atas indikator-indikator Sanksi Pajak, maka selanjutnya dilakukan akumulasi skor jawaban responden. Hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa Sanksi Pajak masuk ke dalam kriteria tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.17 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-4.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.

Variabel Motivasi (Y)

Tabel 4.14
Deskripsi Jawaban Responden
Pada Variabel Motivasi (Y)

Item Pertanyaan	Frekuensi					N	Nilai Min.	Nilai Maks.	Rata- rata	Kriteria Penilaian
	ST S	TS	N	S	SS					
Indikator Kejujuran										
Y _{1.1}	-	1	13	6 3	23	100	2	5	4.08	Tinggi
Y _{1.2}	-	-	24	4 8	28	100	3	5	4.04	Tinggi
Rata-rata Indikator Kejujuran									4.06	Tinggi
Indikator Kesadaran										
Y _{1.3}	-	-	13	5 9	28	100	3	5	4.15	Tinggi
Y _{1.4}	-	-	19	4 7	34	100	3	5	4.15	Tinggi
Y _{1.5}	-	-	11	5 4	35	100	3	5	4.24	Sangat Tinggi

Y _{1.6}	1	1	11	5 3	34	100	1	5	4.10	Tinggi lanjutan....
Rata-rata Indikator Kesadaran										Tinggi
Indikator Hasrat untuk membayar pajak										
Y _{1.7}	-	2	13	4 7	38	100	2			bersambung.... tinggi
Y _{1.8}	-	-	16	5 2	32	100	3	5	4.16	Tinggi
Y _{1.9}	-	2	9	6 0	29	100	2	5	4.16	Tinggi
Rata-rata Indikator Hasrat untuk membayar pajak									4.18	Tinggi
Indikator Dorongan dari aparat pajak										
Y _{1.10}	-	-	12	4 7	41	100	3	5	4.29	Sangat Tinggi
Y _{1.11}	-	-	6	4 0	54	100	3	5	4.48	Sangat Tinggi
Y _{1.12}	-	-	9	4 7	44	100	3	5	4.35	Sangat Tinggi
Y _{1.13}	-	-	24	4 9	27	100	3	5	4.03	Tinggi
Rata-rata Indikator Dorongan dari aparat pajak									4.29	Sangat Tinggi
Indikator Teman atau sahabat										
Y _{1.14}	1	17	47	2 8	7	100	1	5	3.23	Sedang
Y _{1.15}	-	2	24	5 3	21	100	2	5	3.93	Tinggi
Y _{1.16}	-	16	46	2 8	10	100	2	5	3.32	Sedang
Y _{1.17}	-	5	30	4 4	21	100	2	5	3.81	Tinggi
Rata-rata Indikator Teman atau sahabat									3.57	Tinggi
Rata-rata Variabel Motivasi									4.05	Tinggi

Sumber: Data primer diolah, 2017

Memperhatikan variabel motivasi yang sebesar 4.05, maka bisa dikatakan bahwa wajib pajak mempunyai motivasi yang tinggi untuk membayar pajak bumi dan bangunan pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.

Dari tabel 4.14 diketahui bahwa variabel Motivasi (Y) dengan jumlah data (N) sebanyak 100 mempunyai jawaban responden dengan jawaban minimal 1 (sangat tidak setuju) dan maksimal 5 (sangat setuju).

Untuk indikator Kejujuran mempunyai nilai sebesar 4.06, maka dapat dikatakan bahwa Kejujuran wajib pajak pada kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang masuk tinggi. Penjelasan masing-masing item pertanyaan yang terdapat pada indikator Kejujuran seperti berikut:

1. Item Y_{1.1} masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.08 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.

2. Item Y_{1.2} masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.04 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.

Kemudian pada indikator Kesadaran mempunyai nilai sebesar 4.18, maka dapat dikatakan bahwa Kesadaran wajib pajak pada kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang masuk kategori tinggi. Penjelasan masing-masing item pertanyaan yang terdapat pada indikator Kesadaran seperti berikut:

1. Item Y_{1.3} masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.15 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.
2. Item Y_{1.4} masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.15 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.
3. Item Y_{1.5} masuk ke dalam kategori sangat tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.24 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 4.21-5.00 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian sangat tinggi.
4. Item Y_{1.6} masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.18 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.

Pada indikator Hasrat untuk membayar pajak mempunyai nilai sebesar 4.18, maka dapat dikatakan bahwa Hasrat untuk membayar pajak bagi wajib pajak pada kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang masuk kategori tinggi. Penjelasan masing-masing item pertanyaan yang terdapat pada indikator Hasrat untuk membayar pajak seperti berikut:

1. Item Y_{1.7} masuk ke dalam kategori sangat tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.21 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 4.21-5.00 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian sangat tinggi.
2. Item Y_{1.8} masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.16 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.
3. Item Y_{1.9} masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.16 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.

Pada indikator Dorongan dari aparat pajak mempunyai nilai sebesar 4.29, maka dapat dikatakan bahwa Dorongan dari aparat pajak yang diberikan kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang masuk kategori sangat tinggi. Penjelasan masing-masing item pertanyaan yang terdapat pada indikator Dorongan dari aparat pajak seperti berikut:

1. Item Y_{1.10} masuk ke dalam kategori sangat tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.29 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 4.21-5.00 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian sangat tinggi.
2. Item Y_{1.11} masuk ke dalam kategori sangat tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.48 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 4.21-5.00 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian sangat tinggi.
3. Item Y_{1.12} masuk ke dalam kategori sangat tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.35 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 4.21-5.00 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian sangat tinggi.

4. Item Y_{1.13} masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.03 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.

Selanjutnya untuk indikator Teman atau sahabat mempunyai nilai sebesar 3.57, maka dapat dikatakan bahwa Teman atau sahabat yang memberikan dorongan bagi wajib pajak pada kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang masuk kategori tinggi. Penjelasan masing-masing item pertanyaan yang terdapat pada indikator Teman atau sahabat seperti berikut:

1. Item Y_{1.14} masuk ke dalam kategori sedang, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 3.23 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 2.61-3.40 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian sedang.
2. Item Y_{1.15} masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 3.93 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.
3. Item Y_{1.16} masuk ke dalam sedang, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 3.32 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 2.61-3.40 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian sedang.
4. Item Y_{1.17} masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 3.81 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.

Berdasarkan jumlah total skor-jawaban responden atas indikator-indikator Motivasi, maka selanjutnya dilakukan akumulasi skor jawaban responden. Hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa Motivasi masuk ke dalam kriteria tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.05 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-4.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.

Variabel Kepatuhan wajib pajak (Z)

Tabel 4.15
Deskripsi Jawaban Responden
Pada Variabel Kepatuhan wajib pajak (Z)

Item Pertanyaan	Frekuensi					N	Nilai Min.	Nilai Maks.	Rata- rata	Kriteria
	ST S	TS	N	S	SS					Penilaian
Indikator Pemahaman										
Z _{1.1}	-	3	23	5 9	15	100	2	5	3.86	Tinggi
Z _{1.2}	-	-	21	7 0	9	100	3	5	3.88	Tinggi
Rata-rata Indikator Pemahaman									3.87	Tinggi
Indikator Pengisian										
Z _{1.3}	-	-	16	7 0	14	100	3	5	3.98	Tinggi
Z _{1.4}	-	-	11	7 0	19	100	3	5	4.08	Tinggi
Rata-rata Indikator Pengis									<i>lanjutan....</i>	
Indikator Penghitungan										
Z _{1.5}	-	-	17	6 5	18	100	3			<i>bersambung....</i>

Z _{1.6}	-	-	8	$\frac{6}{5}$	27	100	3	5	4.19	Tinggi
Rata-rata Indikator Penghitungan									4.1	Tinggi
Indikator Pembayaran										
Z _{1.7}	-	-	11	$\frac{6}{0}$	29	100	3	5	4.18	Tinggi
Z _{1.8}	-	-	12	$\frac{6}{0}$	28	100	3	5	4.16	Tinggi
Rata-rata Indikator Pembayaran									4.17	Tinggi
Rata-rata Variabel Kepatuhan wajib pajak									4.04	Tinggi

Sumber: Data primer diolah, 2017

Memperhatikan variabel kepatuhan wajib pajak yang sebesar 4.04, maka bisa dikatakan bahwa wajib pajak patuh untuk membayar pajak bumi dan bangunan pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang.

Dari tabel 4.15 diketahui bahwa variabel Kepatuhan wajib pajak (Z) dengan jumlah data (N) sebanyak 100 mempunyai jawaban responden dengan jawaban minimal 2 (tidak setuju) dan maksimal 5 (sangat setuju).

Pada indikator Pemahaman mempunyai nilai sebesar 3.87, maka dapat dikatakan bahwa Pemahaman wajib pajak pada kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang masuk kategori tinggi. Penjelasan masing-masing item pertanyaan yang terdapat pada Pemahaman seperti berikut:

1. Item Z_{1.1} masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 3.86 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.
2. Item Z_{1.2} masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 3.88 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.

Kemudian pada indikator Pengisian mempunyai nilai sebesar 4.03, maka dapat dikatakan bahwa Pengisian wajib pajak pada kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang masuk kategori tinggi. Penjelasan masing-masing item pertanyaan yang terdapat pada indikator Pengisian seperti berikut:

1. Item Z_{1.3} masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 3.98 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.
2. Item Z_{1.4} masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.08 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.

Untuk indikator Penghitungan mempunyai nilai sebesar 4.10, maka dapat dikatakan bahwa Penghitungan wajib pajak pada kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang masuk kategori tinggi. Penjelasan masing-masing item pertanyaan yang terdapat pada indikator Penghitungan seperti berikut:

1. Item Z_{1.5} masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.01 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.
2. Item Z_{1.6} masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.19 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.

Selanjutnya pada indikator Pembayaran mempunyai nilai sebesar 4.17, maka dapat dikatakan bahwa Pembayaran wajib pajak pada kantor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang masuk kategori tinggi. Penjelasan masing-masing item pertanyaan yang terdapat pada indikator Pembayaran seperti berikut:

1. Item Z_{1.7} masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.18 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.
2. Item Z_{1.8} masuk ke dalam kategori tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.16 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-5.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.

Berdasarkan jumlah total skor-jawaban responden atas indikator-indikator Kepatuhan wajib pajak, maka selanjutnya dilakukan akumulasi skor jawaban responden. Hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa Kepatuhan wajib pajak masuk ke dalam kriteria tinggi, hal ini dapat dilihat dari skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 4.04 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 3.41-4.20 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi.

Hasil Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Guna menguji pengaruh variabel perantara atau intervening maka digunakan metode analisis jalur (*path*). Analisis jalur adalah hasil perluasan analisis regresi linear berganda. Analisis jalur digunakan untuk mengetahui apakah data mendukung teori yang mencakup kaitan struktural antara variable terukur. Analisis jalur atau lebih dikenal sebagai *path analysis* merupakan suatu metode mengkomposisikan korelasi ke dalam bagian-bagian yang berbeda untuk menginterpretasikan suatu pengaruh.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur atau *path analysis* dengan memanfaatkan bantuan program komputer SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 17. Analisis jalur dipilih karena dalam model penelitian (gambar di bawah ini) terdapat variabel *intervening*, yaitu Motivasi yang memoderasi hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak dengan Kepatuhan wajib pajak. Hubungan tidak langsung (*indirect effect*) tersebut akan lebih sulit dianalisis jika menggunakan analisis regresi berganda.

Tahap berikut setelah proses identifikasi model adalah melakukan estimasi parameter dimana hasilnya disajikan dalam tabel 4.16 dan tabel 4.17.

Tabel 4.16
Hasil Analisis Regresi Persamaan 1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.441	.365		3.951	.000
	X1	.505	.087	.527	5.779	.000
	X2	.122	.081	.138	1.514	.133

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer diolah, 2017

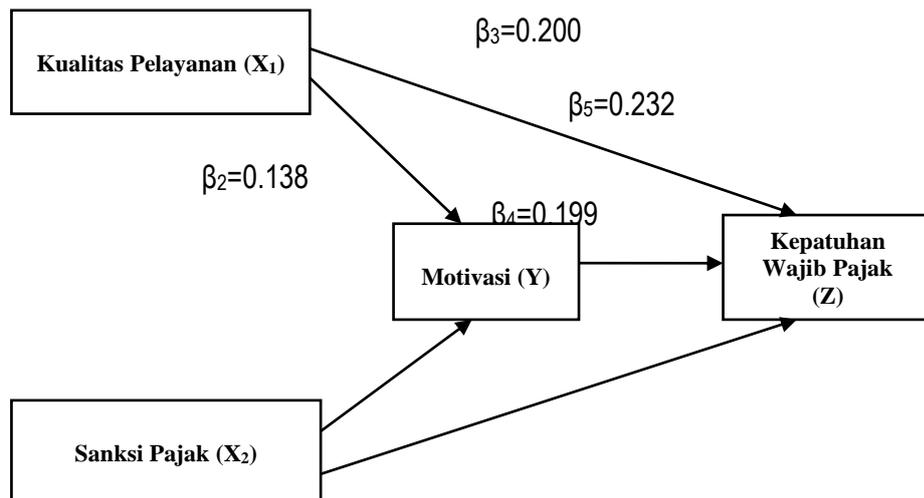
Tabel 4.17
Hasil Analisis Regresi Persamaan 2

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.474	.444		3.324	.001
	X1	.200	.114	.200	1.746	.084
	X2	.183	.092	.199	2.082	.049
	Y	.242	.115	.232	2.109	.038

a. Dependent Variable: Z

Sumber: Data primer diolah, 2017

Kemudian dari hasil analisis regresi pada tabel 4.16 dan tabel 4.17 dibuat diagram analisis jalur seperti pada gambar 4.2.



Gambar 4.2 Diagram Analisis Jalur

Sumber: Data primer diolah, 2017

Kemudian dari gambar 4.2 dapat dibentuk persamaan *path analysis* sebagai berikut:

$$Y = 0.527X_1 + 0.138X_2 + \epsilon_1 \dots\dots\dots (1)$$

$$Z = 0.200X_1 + 0.199X_2 + 0.232Y + \epsilon_2 \dots\dots\dots (2)$$

Selanjutnya dari persamaan *path analysis*, akan dijelaskan sebagai berikut:

Persamaan (1):

1. Koefisien variabel Kualitas Pelayanan (X_1) bertanda positif sebesar 0.527 mengindikasikan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan (X_1) maka semakin meningkat pada Motivasi (Y).

2. Koefisien variabel Sanksi Pajak (X_2) bertanda positif sebesar 0.138 mengindikasikan bahwa semakin tegas Sanksi Pajak (X_2) maka semakin meningkat pada Motivasi (Y).

Persamaan (2):

1. Koefisien variabel Kualitas Pelayanan (X_1) bertanda positif sebesar 0.200 mengindikasikan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan (X_1) maka semakin meningkat pada Kepatuhan Wajib Pajak (Z).
2. Koefisien variabel Sanksi Pajak (X_2) bertanda positif sebesar 0.199 mengindikasikan bahwa semakin tegas Sanksi Pajak (X_2) maka semakin meningkat pada Kepatuhan Wajib Pajak (Z).
3. Koefisien variabel Motivasi (Y) bertanda positif sebesar 0.232 mengindikasikan bahwa semakin baik Motivasi (Y) maka semakin meningkat pada Kepatuhan Wajib Pajak (Z).

Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan oleh peneliti diterima atau tidak diterima. Diterima atau tidak diterimanya hipotesis-hipotesis dari peneliti sudah tentu didasari oleh penjelasan-penjelasan yang diajukan oleh peneliti berdasarkan kajian-kajian teoritis sebelumnya dengan diperkuat dari hasil penelitian ini. Pengujian hipotesis dilakukan berdasarkan perhitungan koefisien *path* dengan menggunakan analisis regresi untuk melihat pengaruh secara parsial pada masing-masing persamaan. Hasil pengujian hipotesis 1 sampai dengan 7 adalah sebagai berikut:

a. Hipotesis 1

Hipotesis 1 menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Motivasi (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai probabilitas (*p-value*) hubungan antara variabel $X_1 \rightarrow Y$ sebesar 0.000 (tabel 4.16) yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Hal tersebut menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak (Y). Dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak (Y) dapat diterima.

b. Hipotesis 2

Hipotesis 2 menyatakan bahwa Sanksi Pajak (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Motivasi (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai probabilitas (*p-value*) hubungan antara variabel $X_2 \rightarrow Y$ sebesar 0.133 (tabel 4.16) yang lebih besar dari 0.05 ($0.133 > 0.05$). Hal tersebut menyatakan bahwa Sanksi Pajak (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi (Y). Dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 yang menyatakan bahwa Sanksi Pajak (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Motivasi (Y) tidak dapat diterima atau ditolak.

c. Hipotesis 3

Hipotesis 3 menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai probabilitas (*p-value*) hubungan antara variabel $X_1 \rightarrow Z$ sebesar 0.084 (tabel 4.17) yang lebih besar dari 0.05 ($0.084 > 0.05$). Hal tersebut menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z). Dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z) tidak dapat diterima atau ditolak.

d. Hipotesis 4

Hipotesis 4 menyatakan bahwa Sanksi Pajak (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai probabilitas (*p-value*) hubungan antara variabel $X_2 \rightarrow Z$ sebesar 0.049 (tabel 4.17) yang lebih kecil dari 0.05 ($0.049 < 0.05$). Hal tersebut menyatakan bahwa Sanksi Pajak (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z). Dapat disimpulkan bahwa hipotesis 4 yang menyatakan bahwa Sanksi Pajak (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z) dapat diterima.

e. Hipotesis 5

Hipotesis 5 menyatakan bahwa Motivasi (Y) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai probabilitas (*p-value*) hubungan antara variabel $Y \rightarrow Z$ sebesar 0.038 (tabel 4.17) yang lebih kecil dari 0.05 ($0.038 < 0.05$). Hal tersebut menyatakan bahwa Motivasi (Y) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z). Dapat disimpulkan bahwa hipotesis 5 yang menyatakan bahwa Motivasi (Y) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z) dapat diterima.

f. Hipotesis 6

Hipotesis 6 menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z) melalui Motivasi (Y).

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z) dan dapat juga berpengaruh tidak langsung yaitu melalui Motivasi (Y).

Besarnya pengaruh langsung adalah 0.200 sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung harus dihitung dengan mengalikan koefisien tidak langsung yaitu: $0.527 \times 0.232 = 0.122$.

Total pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) ke Kepatuhan Wajib Pajak (Z), yaitu:

$$0.200 + (0.527 \times 0.232) = 0.322.$$

Karena nilai total pengaruh lebih besar dari pengaruh langsung berarti variabel Motivasi (Y) menjadi variabel intervening atau Motivasi (Y) memediasi hubungan Kualitas Pelayanan (X_1) dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Z).

Dapat disimpulkan bahwa hipotesis 6 yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z) melalui Motivasi (Y) dapat diterima.

g. Hipotesis 7

Hipotesis 7 menyatakan bahwa Sanksi Pajak (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z) melalui Motivasi (Y).

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa Sanksi Pajak (X_2) berpengaruh langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z) dan dapat juga berpengaruh tidak langsung yaitu melalui Motivasi (Y).

Besarnya pengaruh langsung adalah 0.199 sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung harus dihitung dengan mengalikan koefisien tidak langsung yaitu: $0.138 \times 0.232 = 0.032$.

Total pengaruh Sanksi Pajak (X_2) ke Kepatuhan Wajib Pajak (Z), yaitu:

$$0.199 + (0.138 \times 0.232) = 0.231.$$

Karena nilai total pengaruh lebih besar dari pengaruh langsung berarti variabel Motivasi (Y) menjadi variabel intervening atau Motivasi (Y) memediasi hubungan Sanksi Pajak (X_2) dengan Kepatuhan Wajib Pajak (Z).

Dapat disimpulkan bahwa hipotesis 7 yang menyatakan bahwa Sanksi Pajak (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z) melalui Motivasi (Y) dapat diterima.

Selanjutnya seluruh hasil pengujian hipotesis di atas diringkas dalam kesimpulan seperti pada tabel 4.18.

Tabel 4.18
Hasil Pengujian Hipotesis

Kode	Hipotesis	Kesimpulan
Hipotesis 1	Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Motivasi (Y)	Signifikan/ Diterima
Hipotesis 2	Sanksi Pajak (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Motivasi (Y)	Tidak Signifikan/ Ditolak
Hipotesis 3	Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z)	Tidak Signifikan/ Ditolak
Hipotesis 4	Sanksi Pajak (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z)	Signifikan/ Diterima
Hipotesis 5	Motivasi (Y) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z)	Signifikan/ Diterima
Hipotesis 6	Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z) melalui Motivasi (Y)	Signifikan/ Diterima
Hipotesis 7	Sanksi Pajak (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Z) melalui Motivasi (Y)	Signifikan/ Diterima

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi

Berdasarkan hasil analisis bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitiannya Istanto (2010) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak secara individual berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Selanjutnya, berdasarkan jumlah total skor-jawaban responden atas indikator-indikator Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan masuk ke dalam kriteria tinggi, begitu juga dengan Motivasi yang masuk ke dalam kriteria tinggi. Hal tersebut berarti bahwa Kualitas Pelayanan yang ada di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang sudah baik dan begitu juga dengan Motivasi wajib pajak untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sudah tinggi.

Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak, pelayanan pegawai pajak seharusnya melayani wajib pajak dengan jujur, profesional dan bertanggung jawab, pelayanan pegawai pajak yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak, keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut (Jatmiko, 2006).

Dalam rangka peningkatan layanan kepada wajib pajak, Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang telah menetapkan program serta kegiatan-kegiatan prioritas dalam kurun waktu 5 tahun (Renstra BPPD Kota Malang Tahun 2013-2018) yang dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran
Program ini merupakan program yang dilaksanakan guna mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang sehari-hari dalam memberikan pelayanan di bidang Pendapatan Daerah, yaitu:
 - a. Penyediaan jasa surat menyurat
 - b. Penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air dan listrik
 - c. Penyediaan jasa peralatan dan perlengkapan kantor
 - d. Penyediaan jasa jaminan barang milik daerah
 - e. Penyediaan jasa pemeliharaan dan perijinan kendaraan dinas/operasional
 - f. Penyediaan jasa kebersihan kantor
 - g. Penyediaan jasa perbaikan peralatan kerja
 - h. Penyediaan alat tulis kantor
 - i. Penyediaan barang cetakan dan penggandaan
 - j. Penyediaan komponen instalasi listrik/penerangan bangunan kantor
 - k. Penyediaan peralatan dan perlengkapan kantor
 - l. Penyediaan bahan bacaan dan peraturan perundang-undangan
 - m. Penyediaan makanan dan minuman
 - n. Rapat-rapat koordinasi dan konsultasi ke luar daerah
 - o. Pawai pembangunan
2. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur
Program ini meliputi berbagai kegiatan untuk peningkatan sarana dan prasarana aparatur, yaitu:
 - a. Pengadaan mebeleur
 - b. Pemeliharaan rutin/berkala mobil jabatan
 - c. Pemeliharaan rutin/berkala kendaraan dinas/operasional
3. Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur
Program ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas pegawai dalam rangka pelaksanaan tugas-tugasnya sehingga semua pegawai mampu bekerja dengan maksimal, yaitu:
 - a. Pengembangan SDM
4. Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan, Capaian Kinerja dan Keuangan
Program ini merupakan program yang dilaksanakan sebagai bentuk pertanggungjawaban dan akuntabilitas kinerja penyelenggaraan pemerintahan di bidang Pendapatan Daerah, yaitu:
 - a. Penyusunan laporan capaian kinerja dan ikhtisar realisasi kinerja SKPD
 - b. Penyusunan laporan keuangan semesteran
 - c. Penyusunan pelaporan keuangan akhir tahun
 - d. Sertifikasi SMM ISO 9001:2015 pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang
 - e. Penyusunan dokumen Survey Kepuasan Masyarakat
 - f. Penyusunan dokumen review SOP
 - g. Penyusunan dokumen ANJAB, ABK dan Peta Jabatan
5. Program Pendataan, Pendaftaran dan Penetapan Pajak Daerah

- Program ini merupakan kegiatan dalam menunjang capaian penerimaan Pajak Daerah yang dilaksanakan pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang, yaitu:
- a. Penetapan, pemrosesan dan pendistribusian Surat Ketetapan Pajak Daerah
 - b. Pendataan dan pemantauan Objek dan Wajib Pajak Daerah
 - c. Pendaftaran, pemrosesan dan pendistribusian Wajib Pajak Daerah baru
6. Program Penagihan dan Pemeriksaan Pajak Daerah
Program ini merupakan program yang dilaksanakan dalam rangka meningkatkan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak atas usaha yang dilakukannya, memperkecil tunggakan atas piutang pajak serta menyelesaikan sengketa/keberatan oleh wajib pajak atas penetapan pajaknya. Program ini dilaksanakan setiap tahun selama tahun 2013-2018, yang mana pada tahun 2017 ini disesuaikan dengan SOTK yang baru yang meliputi kegiatan dalam penertiban pajak Daerah Lainnya maupun pajak PBB dan BPHTB, yaitu:
- a. Pemeriksaan Pajak Daerah;
 - b. Penagihan Piutang Pajak Daerah;
 - c. Proses Penyelesaian Sengketa/Keberatan Pajak Daerah.
7. Program Pengembangan Potensi Pajak Daerah
Program ini merupakan program yang dilaksanakan dalam rangka mengembangkan potensi pajak yang ada melalui kajian, sosialisasi sadar pajak, monitoring dan evaluasi serta mengembangkan suatu aplikasi yang mampu mendukung system perpajakan daerah. Sehingga diharapkan melalui program ini dapat meningkatkan pendapatan pajak daerah dari waktu ke waktu menjadi semakin baik, yaitu:
- a. Kajian Pajak Daerah;
 - b. Peningkatan Kesadaran Wajib Pajak Daerah;
 - c. Monitoring Dan Evaluasi Atas Penerimaan Pajak Daerah;
 - d. Pengembangan Dan Pendampingan Sistem Aplikasi Perpajakan Daerah.
8. Program Optimalisasi Pelayanan UPT
Program ini merupakan program yang dilaksanakan dalam rangka mengembangkan pelayanan perpajakan daerah di UPT, yaitu:
- a. Fasilitasi Pemantauan Wajib Pajak Daerah;
 - b. Operator layanan UPT;
 - c. Fasilitasi Distribusi Surat Ketetapan Pajak Daerah.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Motivasi

Berdasarkan hasil analisis bahwa Sanksi Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitiannya Istanto (2010) yang menyatakan bahwa ketegasan sanksi pajak secara individual berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Sanksi pajak seharusnya diterapkan secara adil dan tegas, namun dalam praktiknya kadang sanksi pajak tidak tegas terutama sanksi pidana. Hal tersebut tentunya membuat wajib pajak tidak merasa takut akan adanya sanksi pajak tersebut. Penegakkan hukum secara adil dan tegas oleh aparat pajak diperlukan bagi wajib pajak yang lalai dalam membayar pajak sehingga diharapkan mampu mendorong motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Selanjutnya, berdasarkan jumlah total skor-jawaban responden atas indikator-indikator Sanksi Pajak menunjukkan bahwa Sanksi Pajak masuk ke dalam kriteria tinggi, begitu juga dengan Motivasi yang masuk ke dalam kriteria tinggi. Hal tersebut berarti bahwa Sanksi Pajak sudah diterapkan dengan baik di Badan Pelayanan Pajak Daerah

Kota Malang dan begitu juga dengan Motivasi wajib pajak untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sudah tinggi.

Selain pelayanan yang baik, motivasi wajib pajak dapat dipengaruhi oleh sanksi perpajakan, dimana sanksi merupakan bentuk hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terhadap kewajiban perpajakan (Jatmiko, 2006).

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011).

Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran dan mempunyai kesadaran bagi pelanggaran pajak agar patuh terhadap kewajiban pajak dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak, wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan para wajib pajak (Utami dan Kardinal, 2013).

Menurut Undang-undang KUP Nomor 28 Tahun 2007 yaitu wajib pajak dapat dikenakan sanksi denda yang berupa administrasi, bunga, dan sanksi pidana, selama ini oknum-oknum yang sudah tertangkap tidak diberikan sanksi yang tegas, tidak tegasnya sanksi yang diberikan ini yang dianggapnya sebagai alasan kenapa masih banyak oknum-oknum yang bertidak seenaknya, akibatnya mereka masih bisa berfikir, tidak masalah di penjara beberapa tahun yang penting masih punya harta (Rustiyaningsih, 2011).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitiannya Supriyanto (2013) yang menyatakan bahwa mutu pelayanan secara individu berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat pajak bumi dan bangunan.

Saat dimana Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak bukan berarti pelayanan yang ada pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang tidak baik atau jelek. Berdasarkan jumlah total skor-jawaban responden atas indikator-indikator Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan masuk ke dalam kriteria tinggi, begitu juga dengan Kepatuhan Wajib Pajak yang masuk ke dalam kriteria tinggi. Hal tersebut berarti bahwa Kualitas Pelayanan yang ada di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang sudah baik dan begitu juga dengan Kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sudah tinggi.

Permasalahannya adalah bahwa Kepatuhan Wajib Pajak tidak semata-mata karena Kualitas Pelayanan saja, tetapi ada faktor lain yang lebih berperan dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak yaitu Sanksi Pajak. Sanksi pajak menjamin bahwa peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan akan dipatuhi, sehingga sanksi perpajakan membuat wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Oleh karena itu, ketegasan sanksi perpajakan sangat diperlukan agar masyarakat patuh dalam membayar pajak.

Masalah kepatuhan pajak merupakan masalah klasik yang dihadapi di hampir semua negara yang menerapkan sistem perpajakan. Berbagai penelitian telah dilakukan dan kesimpulannya adalah masalah kepatuhan dapat dilihat dari segi keuangan publik (*public finance*), penegakan hukum (*law enforcement*), struktur organisasi (*organizational structure*), tenaga kerja (*employees*), etika (*code of conduct*), atau gabungan dari semua segi tersebut, Andreoni et al. (1998) dalam Hutagaol (2007).

Dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak pemerintah juga telah melakukan reformasi pada sistem administrasi modern yaitu dengan

menerapkan pelayanan yang berbasis *e-system*. Salah satunya adalah dengan melakukan sistem pelaporan SPT secara elektronik yang dikenal dengan e-SPT, namun dalam prakteknya menurut Rizmy Otlani Novastria (2014) masih terdapat beberapa masalah pada sistem tersebut, misalnya dalam hal wajib pajak telah melaporkan SPT menggunakan e-SPT, WP wajib menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan oleh DJP dan harus menggunakan e-SPT tersebut untuk masa-masa selanjutnya dan juga penyediaan data SPT di database yang masih relatif lambat dan cakupan penggunaan e-SPT yang masih sedikit. Hal tersebut mengakibatkan ketertiban pengarsipan file dalam sistem dan pengawasan SPT masa PPh pasal 21 menjadi tidak maksimal.

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis bahwa Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitiannya Jatmiko (2006) yang menyatakan bahwa sikap Wajib Pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu juga dengan penelitian Obid (2004) dan Yanah (2013) yang menyatakan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Selanjutnya, berdasarkan jumlah total skor-jawaban responden atas indikator-indikator Sanksi Pajak menunjukkan bahwa Sanksi Pajak masuk ke dalam kriteria tinggi, begitu juga dengan Kepatuhan Wajib Pajak yang masuk ke dalam kriteria tinggi. Hal tersebut berarti bahwa penerapan Sanksi Pajak yang ada di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang sudah baik dan begitu juga dengan Kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sudah tinggi.

Sanksi pajak merupakan hukuman yang diterima oleh seseorang karena melakukan kesalahan atau melanggar peraturan. Diharapkan pemberian sanksi pajak ini dapat memberikan motivasi kepada para wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor, di antaranya adalah persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nurgoho, dalam Muliari dan Setiawan: 2010).

Menurut Resmi (2008), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan. Sebagaimana dimaklumi suatu kebijakan berupa pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk 2 (dua) maksud, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua adalah untuk menghukum. Mendidik dimaksudkan agar mereka yang dikenakan sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sehingga tidak lagi melakukan kesalahan yang sama. Maksud yang kedua adalah untuk menghukum sehingga pihak yang terhukum akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan yang sama.

Pengaruh Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis bahwa Motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitiannya Dianawati (2008) yang menyatakan bahwa motivasi mempunyai hubungan positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya, berdasarkan jumlah total skor-jawaban responden atas indikator-indikator Motivasi menunjukkan bahwa Motivasi masuk ke dalam kriteria tinggi, begitu juga dengan Kepatuhan Wajib Pajak yang masuk ke dalam kriteria tinggi. Hal tersebut berarti bahwa Motivasi wajib pajak sudah baik dan begitu juga dengan Kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sudah tinggi.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya juga dipengaruhi oleh motivasi wajib pajak. Menurut Malthis dan Jackson (2006) motivasi asal kata motif adalah suatu kehendak atau keinginan yang timbul dalam diri seseorang yang menyebabkan orang itu berbuat. Motivasi dapat juga diartikan sebagai rangsangan dari luar dalam bentuk benda atau bukan benda yang dapat menumbuhkan dorongan pada orang untuk memiliki, menikmati, menguasai, mencapai benda atau bukan benda tersebut. Motivasi merupakan salah satu faktor penting yang harus dimiliki individu. Karena dengan motivasi inilah orang akan tergerak untuk melaksanakan suatu aktivitas. Tanpa adanya motivasi, orang akan lemah, pesimis, dan tidak terdorong untuk beraktifitas.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dari definisi tersebut dijelaskan bahwa rakyat tidak mendapatkan imbalan secara langsung atas pembayaran pajaknya. Hal ini akan menyebabkan wajib pajak kurang termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam teori motivasi yang dikembangkan oleh Maslow dijelaskan mengenai hirarki kebutuhan akan penghargaan, yakni setiap manusia akan selalu senang bila mendapat penghargaan (Winardi, 2002). Begitu pula wajib pajak akan terdorong untuk memenuhi perpajakan bila mendapatkan imbalan secara langsung.

Untuk menumbuhkan motivasi wajib pajak, maka dalam pelaksanaan sosialisasi aparat pajak harus memaparkan secara konkret manfaat pajak dan menumbuhkan kesadaran bahwa pajak digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat. Diantaranya pajak digunakan untuk membangun sekolah, rumah sakit, jalan, jembatan, keamanan dan fasilitas umum lainnya sehingga motivasi wajib pajak semakin kuat untuk patuh dalam memenuhi kewajiban pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Motivasi

Berdasarkan hasil analisis bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Motivasi. Hasil penelitian ini mendukung penelitiannya Andreas dan Savitri (2015) mengatakan bahwa kesadaran (motivasi) dapat memediasi kualitas pelayanan, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak melalui kesadaran (motivasi).

Selanjutnya, berdasarkan jumlah total skor-jawaban responden atas indikator-indikator Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan masuk ke dalam kriteria tinggi, begitu juga dengan Kepatuhan Wajib Pajak dan Motivasi yang masuk ke dalam kriteria tinggi. Hal tersebut berarti bahwa Kualitas Pelayanan sudah baik dan begitu juga dengan Kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Motivasi wajib pajak sudah tinggi.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Andreas dan Savitri (2015) mengatakan bahwa kesadaran (motivasi) dapat memediasi kualitas pelayanan, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak melalui kesadaran (motivasi).

Kepatuhan secara umum adalah tunduk atau patuh pada suatu aturan yang telah ditetapkan, kepatuhan adalah suatu motivasi seseorang, kelompok, atau organisasi untuk

berbuat atau tidak berbuat sesuatu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, serta perilaku kepatuhan seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok, dan organisasi (Widiastuti dan Laksito, 2014). Penelitian mengenai kepatuhan pajak dilakukan karena kepatuhan pajak merupakan salah satu permasalahan dibidang perpajakan yang masih dihadapi oleh pemerintah hingga saat ini (Widiastuti dan Laksito, 2014).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus dengan baik dan benar dianggap pelayanan yang berkualitas. (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

Faktor lainnya yaitu mengenai motivasi, di dalam pelaksanaan pemungutan pajak bumi dan bangunan ternyata masih banyak sekali wajib pajak yang belum sepenuhnya sadar terhadap kewajibannya untuk membayar pajak, sehingga hal tersebut dapat menghambat terealisasinya pembangunan di segala bidang.

Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak bersedia melakukan kewajibannya tanpa adanya paksaan dalam membayar pajak berdasarkan peraturan yang masih berlaku. Kepatuhan wajib pajak dapat dikatakan sebagai kepatuhan dalam persyaratan pelaporan dimana wajib pajak mengajukan, melaporkan dan membayarkan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Devos, 2009). Kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya perlu ditingkatkan demi terciptanya target pajak yang diinginkan (Doran, 2009).

Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Motivasi

Berdasarkan hasil analisis bahwa Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Motivasi. Selanjutnya, berdasarkan jumlah total skor-jawaban responden atas indikator-indikator Sanksi Pajak menunjukkan bahwa Sanksi Pajak masuk ke dalam kriteria tinggi, begitu juga dengan Kepatuhan Wajib Pajak dan Motivasi yang masuk ke dalam kriteria tinggi. Hal tersebut berarti bahwa penerapan Sanksi Pajak sudah baik dan begitu juga dengan Kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Motivasi wajib pajak sudah tinggi.

Peningkatan kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya perlu dilakukan upaya-upaya yang bersifat komprehensif dan secara berkesinambungan oleh pemerintah agar target penerimaan pajak tercapai. Pemerintah harus melakukan kajian-kajian yang berkenaan dengan prinsip dasar pada diri Wajib Pajak. Prinsip dasar yang dimaksud adalah hasrat atau dorongan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam sistem perpajakan. Data diri yang berkenaan dengan motivasi Wajib Pajak dapat dipergunakan untuk mengukur keeratannya dengan kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran pajak.

Motivasi berasal dari bahasa latin "movere" yang berarti "dorongan atau penggerak". Adanya motivasi ini diharapkan setiap individu pegawai mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Kemampuan, kecakapan dan keterampilan pegawai tidak ada artinya bagi organisasi, jika mereka tidak mau bekerja keras dengan kemampuan, kecakapan dan keterampilan yang dimilikinya (Hasibuan, 2006).

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor, diantaranya adalah persepsi Wajib Pajak tentang sanksi perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila

memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Muliari dan Setiawan, 2010).

KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak.
2. Sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak.
3. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui motivasi.
7. Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui motivasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Amiel, T., and Sargent, S. L. 2004. Individual Differences in Internet Usage Motives. *Computers in Human Behavior*. (20:6), pp. 711-726.
- Andreas, dan Savitri, E. 2015. The effect of tax socialization, tax knowledge, expediency of tax id number and service quality on taxpayers compliance with taxpayers awareness as mediating variables. *2nd Global Conference on Business and Social Science*.
- Andreoni, J; Erard, B; & Feinstein, J. 1998. Tax Compliance. *Journal of Economic Literature*, Vol. 36, No.2., pp. 818-860.
- Darwin. 2013. *Pajak Bumi dan Bangunan Dalam Tataran Praktis*. Edisi 2, Jakarta: Penerbit Wacana Media.
- Devano, S. & Rahayu, S.K. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Dianawati, S. 2008. Analisis Pengaruh Motivasi dan Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Satu). *Tesis*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Elliot et al. 2000. *Educational Psychology: Effective Teaching, Effective Learning*. 3rd Edition. United States of America: Mc Graw Hill Companies.
- Gunadi. 2005. Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (*Tax Compliance*). *Jurnal Perpajakan Indonesia*. Vol.4 no.5, p4-9.
- Herzberg, F. 1966. *The Motivation to Work*. New York: John Willey and Sons. Inc.
- Hernanik, N. D., & Handayati, P. (2022). Pengaruh pemahaman wajib pajak, pengaplikasian sistem e-filing, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pph pasal 21. *Inovasi*, 18(1), 17–22. <https://doi.org/10.30872/jinv.v18i1.10438>
- Hutagaol, J. 2007. *Perpajakan Isu-isu Kontemporer*. Jakarta: Salemba Empat.
- Istanto, F. 2010. Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. *Tesis*. UIN, Jakarta.
- Jatmiko, A.N. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Tesis*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Mathis, R.L & John H.J. 2006. *Human Resource Management*. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.
- Mete, A. R., Rahayu, Y. N., & Hernanik, N. D. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Pada Wajib Pajak (PBB-P2) Desa Sekarpuro

- RT.03/RW.01.). *Jurnal Penelitian & Pengkajian Ilmiah Mahasiswa (JPPIM)*, 1(2), 90–95.
- Muliari, N.K. & Putu E.S. 2010. Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Tesis*. Universitas Udayana Denpasar.
- Muslim. 2007. *Sistem dan Peraturan Perpajakan Indonesia*. Bandung: Alumni.
- Nasucha, C. 2004. *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Novastria, R.O. 2013. Gebrakan Masif e-SPT Masa PPh Pasal 21. Direktorat Jenderal Pajak-Kementerian Keuangan. <http://www.pajak.go.id>.
- Nurmantu, S. 2003. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Obid, S.N.S. 2004. The Influence of Penalties on Taxpayers' Compliance: A Comparison of the Theoretical Models. *Malaysia IJUM Journal of Economics and Management*. 12, No. 1.
- Purba, A. S., & Kaluge, D. (2019). Analisis Perilaku Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Mediasi Niat Menggunakan E-Filing di Kalimantan Timur Tahun 2017. *Arthavidya*, 21(1), 12–27.
- Priantara, D. 2009. *Kupas Tuntas Pengawasan, Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak*. Jakarta: PT Indeks.
- Siagian P.S. 2004. *Teori motivasi dan Aplikasinya*. Edisi 3. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suhardito, B. dan Sudibyo, B. 1999. Pengaruh Faktor-Faktor yang Melekat pada Wajib Pajak terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan. *Simposium Nasional Akuntansi II IAI-KAPd*. Hal 1-14. 24-25 September. Gedung Widyaloka Universitas Brawijaya Malang.
- Supriyanto. 2013. Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Mutu Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Journal of Economic Education*. 2 (1) (2013). ISSN 2252-6889. p. 34-40.
- Suyatmin. 2004. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan: Studi Empiris di Wilayah KP PBB Surakarta. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Tjahjono, A. dan Husein, M.F. 2005. *Perpajakan*. Edisi 3. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Uno, H.B. 2007. *Model Pembelajaran Menciptakan Proses Belajar Mengajar yang Kreatif dan Efektif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Utami, T.D & Kardinal. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. *Jurnal. STIE MDP*.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Edisi 10 Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Widiastuti, R, dan Laksito H. 2014. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak bumi dan bangunan (P-2) (Studi pada wpop di Kabupaten Klaten). *Diponegoro Journal Of Accounting*. Vol: 3. Nomor: 2. Hal. 1.
- Winardi. 2002. *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*. Jakarta: Rajawali Press.
- Zeithaml, A.V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. Problems and Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing*. Vol. 49. (Spring).