



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR LIMA TAHUNAN
(Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
Soebandi Kabupaten Jember)**

SKRIPSI

Oleh:

Nurus Sarifah

150210301002

Dosen Pembimbing I : Dr. Sukidin, M.Pd

Dosen Pembimbing II : Wiwin Hartanto, S.Pd, M.Pd

Dosen Penguji I : Dr. Pudjo Suharso, M.Si

Dosen penguji II : Dra. Sri Wahyuni, M.Si

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2020



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR LIMA TAHUNAN
(Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
Soebandi Kabupaten Jember)**

SKRIPSI

Oleh:

Nurus Sarifah

150210301002

Dosen Pembimbing I : Dr. Sukidin, M.Pd

Dosen Pembimbing II : Wiwin Hartanto, S.Pd, M.Pd

Dosen Penguji I : Dr. Pudjo Suharso, M.Si

Dosen penguji II : Dra. Sri Wahyuni, M.Si

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2020

PERSEMBAHAN

Dengan penuh kebahagiaan dan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya serta sholawat salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju ke jalan yang terang benderang ini. Dengan segala ketulusan, keikhlasan, bangga serta bahagia skripsi ini saya persembahkan sebagai rasa cinta, kasih, sayang serta perwujudan tanggung jawab saya kepada:

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunia-Nyalah maka skripsi ini dapat disusun dan terselesaikan pada waktunya.
2. Bapak Mursidi dan Ibunda Huzaimah yang kuhormati dan kucintai yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesanku ini. Tidak ada kata yang indah selain lantunan do'a dan tidak ada do'a yang paling khusuk selain do'a yang dilantunkan bapak dan ibu. Ucapan terima kasih saja tidak akan pernah cukup untuk membalas kebaikan bapak dan ibu, maka terimalah persembahan bakti, cinta serta kasihku untuk bapak dan ibu.
3. Bapak dosen pembimbing Dr. Sukidin, M.Pd dan Wiwin Hartanto, S.Pd., M.Pd serta Bapak Ibu dosen penguji Dr. Pudjo Suharso, M.Si dan Dra. Sri Wahyuni, M.Si yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun, mengarahkan, dan membimbing saya.
4. Guru-guruku sejak SD sampai Perguruan Tinggi yang telah memberikan ilmu yang tidak ternilai harganya.
5. Almamater tercinta Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember sebagai tempat menuntut ilmu.

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja kerasa (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada tuhanmu engkau berharap”
(Terjemahan QS. Al-Insyirah ayat 6-8)¹

“Barangsiapa yang menginginkan dunia maka hendaklah berilmu. Barangsiapa yang menginginkan akhirat, maka hendaklah dengan ilmu. Barangsiapa yang menginginkan keduanya, maka hendaklah dengan ilmu” (Imam Syafi’i)²

¹ Departemen Agama Republik Indonesia. 2008. *Al Qur’an dan Terjemahannya*. Semarang. PT Kumudasmoro Grafindo.

² Dinukilkan oleh Al Imam Annawawi dalam al Majmu’ fi Syahril Muhazdab. Dar al Fikr. Beirut.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurus Sarifah

Nim : 150210301070

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan (Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas kesalahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 24 Januari 2020

Yang menyatakan,

Nurus Sarifah

NIM. 150210301051

PERSETUJUAN

**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR LIMA TAHUNAN
(Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
Soebandi Kabupaten Jember)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Pendidikan Program Studi Pendidikan Ekonomi (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh:

Nama Mahasiswa : Nurus Sarifah
NIM : 150210301070
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Angkatan Tahun : 2015
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 13 Juni 1998

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Sukidin, M.Pd.
NIP. 19660323 199301 1 001

Wiwin Hartanto, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19870924 201504 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan (Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember)”** telah diuji dan disahkan pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 24 Januari 2020
Tempat : Ruang sidang Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas
Jember

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr. Sukidin, M.Pd
NIP. 19660323 199301 1 001
Anggota I

Wiwin Hartanto, S.Pd, M.Pd
NIP. 19870924 201504 1 001
Anggota II

Dr. Pudjo Suharso, M.Si
NIP. 19591116 198601 1 001

Dra. Sri Wahyuni, M.Si
NIP. 19570528 198403 2 002

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Prof. Drs. Dafik, M.Sc, Ph.D
NIP. 19680802 199303 1 004

RINGKASAN

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan (Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember). Nurus Sarifah, 150210301070; 125 halaman, Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu tindakan dimana wajib pajak melaksanakan seluruh kewajiban sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu patuh dalam mendaftarkan diri, menghitung, menyetorkan, dan melaporkan seluruh kewajiban pajak secara tepat. Rahayu (2017: 196) menjelaskan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan. Artinya, apabila seorang wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi dan kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak baik maka akan berpengaruh pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak.

Tingkat kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Samsat Soebandi belum maksimal. Diketahui bahwa jumlah wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Soebandi setiap tahun semakin meningkat akan tetapi jumlah wajib pajak yang sadar untuk membayarkan kewajibannya berkurang. Per September 2019 tercatat bahwa tercatat ada sebanyak 326.887 wajib pajak yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember, akan tetapi jumlah wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan yang melakukan kewajibannya sebanyak 209.461 wajib pajak. Artinya, terdapat 117.426 wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan yang tidak melakukan kewajibannya. Petugas pajak mengungkapkan bahwa setiap tahun jumlah wajib pajak semakin meningkat akan tetapi jumlah wajib pajak yang sadar untuk membayarkan kewajibannya berkurang.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang menguji hipotesis penelitian menggunakan analisis statistik yang berupa angka-angka dan kemudian dianalisis dalam bentuk uraian. Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas yaitu kesadaran wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan satu

variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak (Y). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini *sampling purposive* dengan pertimbangan khusus responden yang dijadikan sampel adalah wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Soebandi Jember dan wajib Pajak yang melakukan pelayanan pajak kendaraan bermotor lima tahunan yaitu sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, wawancara, dan observasi. Teknik pengolahan data yang digunakan terdiri dari editing, skorsing, dan tabulasi. Uji asumsi klasik yang digunakan yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial yang terdiri dari analisis regresi linier berganda, analisis varian garis regresi, uji t, uji F, dan uji determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak baik itu secara simultan maupun parsial. Pada Uji determinan diketahui kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 61,6% terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 38,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Sumbangan efektif variabel kesadaran wajib pajak sebesar 46,9% sedangkan variabel kualitas pelayanan sumbangan efektifnya sebesar 14,7%.

Adapun saran untuk Kantor Bersama Samsat Soebandi untuk meningkatkan kualitas pelayanan baik berupa peningkatan sumber daya manusia maupun fasilitas. Bagi wajib pajak hendaknya dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan dengan meningkatkan kesadaran dan menambah pengetahuan perpajakan. Bagi penelitian selanjutnya dapat memperluas sampel penelitian serta menambah variabel untuk diteliti seperti sosialisasi, sanksi perpajakan, pendapatan wajib pajak, dan sebagainya.

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan(Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember)”. Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan (S1) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Drs. Dafik, MSc., P.hD., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Dr. Sumardi. M.Hum selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
3. Drs. Kayan Swastika, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Dra. Sri Wahyuni, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember
5. Dr. Sukidin, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Utama dan Wiwin Hartanto, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah sabar, tulus ikhlas meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
6. Dr. Pudjo Suharso, M.Si selaku Dosen Penguji Utama dan Drs. Sri Wahyuni, M.Si selaku Dosen Penguji Anggota yang telah bersedia memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini;
7. Drs. Joko Widodo, M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik;
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember, atas ilmu yang telah diberikan selama menjadi mahasiswa Pendidikan Ekonomi;

9. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Ekonomi 2015 yang telah memberikan semangat dan kenangan yang tak pernah terlupakan;

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jember, Januari 2020

Penulis



DAFTAR ISI

COVER	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN	ii
MOTTO	iii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2. KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Pengertian Pajak.....	8
2.3 Fungsi Pajak	9
2.4 Jenis Pajak.....	9
2.5 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor	10
2.6 Subjek dan Objek Pajak Kendaraan Bermotor.....	11
2.7 Kesadaran Wajib Pajak	11
2.8 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.9 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13

2.10	Pelayanan Prima Perpajakan	15
2.11	Kepatuhan Wajib Pajak	17
2.12	Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak	18
2.13	Kerangka Berpikir	19
2.14	Hipotesis Penelitian	20
BAB 3. METODE PENELITIAN.....		22
3.1	Rancangan Penelitian	22
3.2	Lokasi Penelitian	22
3.3	Populasi dan Sampel	22
3.4	Definisi Operasional Variabel	24
3.5	Jenis Data	26
3.6	Teknik Pengumpulan Data	26
3.7	Metode Pengolahan Data	27
3.8	Uji Instrumen Penelitian.....	28
3.9	Metode Analisis Data	30
3.9.1	Analisis Statistik Deskriptif	30
3.9.2	Uji Inferensial	32
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	34
4.1.1	Sejarah UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember.....	34
4.1.2	Visi dan Misi UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember	35
4.2	Deskripsi Responden Penelitian	35
4.2.1	Karakteristik Responden.....	35
4.3	Hasil Penelitian	37
4.3.1	Analisis Deskripsi	37
4.3.2	Analisis Inferensial	38

4.3.3 Uji Regresi Berganda.....	40
4.3.4 Varian Garis Regresi.....	41
4.3.5 Uji Parsial (Uji t).....	42
4.3.6 Uji Simultan (Uji F).....	43
4.3.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	43
4.4 Pembahasan.....	44
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Presentase Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor 5 tahunan	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan	7
Tabel 3.1 Bobot penilaian kuesioner	27
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak	28
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	28
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	28
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan	29
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas Kesadaran Wajib Pajak	29
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas Kepatuhan Wajib Pajak	29
Tabel 4.8 Kategori Variabel Kesadaran Wajib Pajak	30
Tabel 4.9 Kategori Variabel Kualitas Pelayanan	31
Tabel 4.10 Kategori Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	31
Tabel 4.1 Analisis pengembalian Kuesioner	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.3 karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	36
Tabel 4.4 karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	19
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas P Plot Regression	39
Gambar 4.2 Hasil uji heteroskedastisitas scatterplot.....	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Matrik Penelitian	55
Lampiran 2 Tuntunan Penelitian	56
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	57
Lampiran 4.1 Pedoman Wawancara	60
Lampiran 5.1 Transkrip Wawancara dengan Petugas Pajak	62
Lampiran 6 Data Wajib Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan	70
Lampiran 7 Data Rekap Kuesioner Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	71
Lampiran 8 Data Rekap Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	74
Lampiran 9 Data Rekap Kuesioner Variabel Kesadaran Wajib Pajak.....	77
Lampiran 10 Hasil Uji Statistik Deskriptif	80
Lampiran 11 Hasil Uji Normalitas	85
Lampiran 12 Hasil Uji Multikolinearitas	86
Lampiran 13 Hasil Uji t.....	87
Lampiran 14 Tabel nilai t.....	88
Lampiran 15 Hasil uji F	91
Lampiran 16 Tabel nilai kritis F.....	92
Lampiran 17 Hasil uji R ²	95
Lampiran 18 Dokumentasi	96
Lampiran 19 Surat Izin Penelitian.....	100
Lampiran 20 Surat Selesai Penelitian	101
Lampiran 21 Lembar Konsultasi Pembimbing 1	102
Lampiran 22 Lembar Konsultasi Pembimbing 2	103
Lampiran 23 : Daftar Riwayat Hidup.....	104

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan negara dapat berjalan dengan lancar apabila berbagai sumber dana dapat dikelola dengan baik sehingga mampu membiayai kegiatan penyelenggaraan negara, dimana sebagian besar pembiayaan tersebut bersumber dari penerimaan pajak. Pemerintah masih mengandalkan penerimaan pajak sebagai sumber penerimaan negara. Pada Anggaran Pendapatan Negara (APBN) tahun 2018 pendapatan Negara Indonesia sebesar Rp. 1.984,7 triliun, pajak menyumbang penghasilan sebesar Rp 1.618,1 triliun atau 81,5 % dari total seluruh penerimaan Negara, dengan kata lain lebih dari setengah pendapatan negara berasal dari pajak, tanpa adanya pajak pembangunan nasional tidak akan terlaksana dengan baik sehingga akan berdampak pada tidak tercapainya tujuan nasional ([Kemenkeu, 2018](#)).

Berdasarkan jenisnya pajak dibagi menjadi dua, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah kewajiban yang harus dibayarkan oleh wajib pajak, bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dan tidak mendapat imbalan secara langsung dan bertujuan untuk membiayai berbagai pembangunan negara. Sedangkan pajak daerah adalah kewajiban yang harus dibayarkan oleh wajib pajak atau badan yang mana akan digunakan untuk berbagai keperluan daerah yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Menurut Undang-undang nomer 34 Tahun 2000 jenis pajak daerah dibagi menjadi dua yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pada pasal 2 ayat 1 menyebutkan pajak provinsi terbagi menjadi beberapa jenis diantaranya pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air, bea balik nama kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, dan pajak pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah dan air permukaan.

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda serta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan

bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Jember dapat dilakukan di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yaitu di Samsat Teratai dan Samsat Soebandi. Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Teratai melingkupi kecamatan Sukorambi, Rambipuji, Ajung, Jenggawah, Ambulu, Balung, Puger, Gumukmas, Kencong, Umbulsari, Semboro, Tanggul, Sumberbaru, Bangsalsari, Wuluhan, Panti dan Jombang. Sedangkan pelayanan di Kantor Bersama Samsat Soebandi melingkupi kecamatan Kaliwates, Patrang, Sumbersari, Pakusari, Mayang, Mumbulsari, Tempurejo, Silo, Kalisat, Arjasa, Ledokombo, Sukowono, Sumerjambe, dan Jelbuk.

Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat meliputi bea balik nama kendaraan bermotor, mutasi keluar dan masuk kendaraan bermotor, pendaftaran kendaraan bermotor baru, pemungutan dan pengesahan ulang tahunan dan lima tahunan STNK. Penggantian STNK lima tahunan atau yang biasa disebut pajak kendaraan bermotor lima tahunan, sangat penting bagi pengendara kendaraan bermotor. Pengesahan STNK berkaitan dengan masa aktif/berlaku atau tidaknya STNK. Jika STNK yang dimiliki sudah habis masa berlakunya maka pengendara kendaraan bermotor dapat dikenakan sanksi. Setiap tahunnya wajib pajak diharuskan untuk membayar pajak kendaraan bermotor dimana akan diberikan stempel tanda pengesahan bahwa wajib pajak telah melunasi kewajiban pajak kendaraan bermotornya. Kemudian, pada tahun kelima akan dilakukan penggantian STNK serta penggantian plat nomor kendaraan bermotor atau yang biasa dikenal pajak kendaraan bermotor lima tahunan.

Penelitian ini menitik beratkan pada kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan yang mana penelitian dilakukan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Jember. Hal ini dikarenakan kepatuhan wajib pajak menjadi kunci dalam meningkatkan penerimaan pajak, apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari sektor pajak (Wardani, 2017: 18). Rahayu (2017: 196) menjelaskan ada

beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayan.

Kesadaran wajib pajak merupakan pemahaman tentang arti dan tujuan pembayaran pajak yang diberikan kepada negara. Sehingga kesadaran wajib pajak tinggi maka akan memberikan dampak kepada kepatuhan perpajakan yang lebih baik lagi. Aziz (2018: 4) kesadaran harus ditimbulkan didalam hati masyarakat atas keberadaannya seagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai hukum penyelenggaraan negara. Tingkat kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan atau penggantian STNK lima tahunan untuk pelayanan di Kantor Bersama Samsat Soebandi belum maksimal. Berikut persentase Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor lima tahunan dari 2016 hingga 2018 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Presentase Kesadaran Wajib Pajak Kendaraan Bermotor 5 tahunan

Tahun	Jumlah WP Kendaraan Bermotor 5 tahunan	Jumlah WP Kendaraan Bermotor 5 tahunan yang melakukan kewajiban	Persentase Kesadaran Wajib Pajak
2019	326.887	209.461	64,07%

(Sumber: Kantor Besama Samsat Soebandi Kabupaten Jember 2019)

Berdasarkan data tersebut bisa diketahui bahwa jumlah wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan yang tidak melakukan kewajiban pajaknya sebesar 117.426 (35,93%). Petugas pajak mengungkapkan bahwa setiap tahun jumlah wajib pajak semakin meningkat akan tetapi jumlah wajib pajak yang sadar untuk membayarkan kewajiban pajaknya berkurang.

Sedangkan, kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan oleh instansi pajak dengan sistem administrasi yang efektif sehingga wajib pajak rela untuk membayar pajak kepada negara, tanpa mengharap kontrapretasi secara langsung. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan secara optimal dan terus-menerus bagi pelanggan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya akan meningkat pula.

Prosedur yang harus dilakukan oleh wajib ketika akan membayarkan pajak kendaraan bermotor lima tahunan yang pertama dengan menyiapkan berkas berupa foto copy KTP, foto copy STNK, dan foto copy BPKB. Tahap kedua, wajib pajak menuju ruang cek fisik dengan membawa berkas tersebut. Kemudian

menuju ruang arsip untuk mengambil berkas yang berisi riwayat kendaraan. Tahap keempat, wajib pajak menuju loket BPKB untuk memverifikasi nomor kendaraan yang baru. Tahap kelima, wajib pajak menuju loket utama, di loket 1 wajib pajak melakukan pembayaran, kemudian pindah ke loket 2 untuk pengesahan, cetak STNK dan mendapat Plat nomor kendaraan baru.

Pelayanan pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Jember secara umum sudah baik, akan tetapi masih terdapat keluhan oleh wajib pajak utamanya di loket pengambilan arsip dan di loket BPKB. Berkenaan dengan keluhan tersebut wajib pajak mengatakan:

“... dibagian pengambilan arsip harus menunggu lama karena petugasnya hanya dua orang. Satu orang yang mencari arsip dan satu orang yang memberi stempel. Dan saat menunggu antrian tidak ada pengeras suara sehingga banyak yang tidak mendengar jadi banyak yang menunggu lama karena tidak mendengar saat dipanggil petugas.” (Amar, wawancara, 4 Oktober 2019).

Hambatan pelayanan pajak kendaraan bermotor lima tahunan terletak di loket arsip yang mana ruang penyimpanannya kurang dan proses pencarian yang masih manual sehingga menyebabkan proses pencarian di loket arsip menjadi lama sehingga berdampak pada proses selanjutnya. Secara umum kualitas pelayanan di Kantor Bersama Samsat Soebandi sudah baik, berkenaan dengan hal tersebut wajib pajak mengatakan:

“...sekarang fasilitasnya semakin memadai ada tempat baca kalau masyarakat saat menunggu ingin baca-baca agar gak bosan. Kemudian ada tempat duduk untuk ibu hamil dan lansia. Ruang tunggu dibagian depan juga sudah nyaman sekali karena sudah ada ac, tidak perlu kepanasan lagi” (Santoso, wawancara 7 Oktober 2019).

“Dari segi pelayanan dan petugasnya sudah baik, petugasnya ramah-ramah dan sabar, mungkin permasalahannya di sarana dan prasarana saja” (Novi, wawancara 7 Oktober 2019)

Banyaknya wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan yang kurang memiliki kesadaran dalam memenuhi kewajiban pajaknya serta kualitas pelayanan yang masih mendapat keluhan dari wajib pajak akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, yang mana juga akan berpengaruh terhadap besarnya penerimaan pajak. Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan

Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Lima Tahunan di Kabupaten Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 5 tahunan di Kabupaten Jember?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor 5 tahunan di Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Kantor Bersama Samsat Soebandi

Penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi Kantor Bersama Samsat Soebandi Jember dalam upaya meningkatkan kesadaran wajib pajak dan kualitas layanan sehingga dapat meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan.

b. Bagi Akademis

Penelitian ini dapat dijadikan refrensi bagi lembaga pendidikan tempat penelitian belajar dan beberapa tenaga pendidik lainnya.

c. Bagi masyarakat

Penelitian ini dapat berguna sebagai tambahan wawasan bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan di Kabupaten Jember dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

d. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan rujukan dalam melakukan penelitian sejenis dan bisa dijadikan perbandingan dengan penelitian lainnya yang memiliki hubungan.

BAB 2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan studi penelitian terdahulu yang sejenis dan memiliki hubungan dalam penelitian yang diambil, perlu dijadikan sebagai acuan, referensi dan pedoman yang mendukung dalam penelitian yang dilakukan. Peneliti mengambil beberapa rujukan penelitian terdahulu yang sejenis. Adapun penelitian tersebut sebagai berikut:

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Nama	Judul	Hasil
1.	Riski Amalia, dkk (2016)	Pengaruh penerapan sanksi administrasi dan kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi pada kantor samsat Kabupaten Bengkalis Riau)	Hasil penelitian tersebut menyebutkan pada uji t, variabel sanksi administrasi berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,197 artinya setiap peningkatan 1% variabel penerapan sanksi akan meningkatkan variabel kepatuhan sebesar 0,197. Sedangkan, pada variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,672 artinya setiap peningkatan 1% variabel kesadaran wajib pajak akan meningkatkan variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 0,672. Pada uji determinasi diketahui koefisien determinasi sebesar 0,770 atau 77% variabel penerapan sanksi dan kesadaran mempengaruhi variabel kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, sisanya yaitu sebesar 23% dipengaruhi oleh faktor lain.
2.	Kirana Cipta Komala, dkk (2014)	Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Studi Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)	Hasil penelitian tersebut bahwa kualitas pelayanan dengan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan, dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 77,2%. Sedangkan sisanya sebesar 22,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Variabel daya tanggap memiliki koefisien beta paling besar yaitu 0,281. Hal ini menunjukkan daya tanggap memiliki pengaruh paling besar dibandingkan variabel lain.

No	Nama	Judul	Hasil
3.	Vanli Tuwo (2016)	Pengaruh sikap dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Tara-Tara Kota Tomohon.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan t hitung sikap wajib pajak sebesar 1,295. Sedangkan untuk kesadaran berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan t hitung kesadaran wajib pajak sebesar 5,267. Pada uji determinasi menunjukkan variabel sikap dan kesadaran mempengaruhi 31,8% terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sisanya yaitu 68,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

2.2 Pengertian Pajak

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus”nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment* (Resmi, 2016:1).

Berdasarkan definisi diatas, maka dapat diartikan kesimpulan bahwa pajak adalah iuran wajib dari masyarakat yang diberikan kepada negara untuk membiayai berbagai pembangunan bagi kemakmuran rakyat, bersifat memaksa, serta tidak mendapatkan imbalan secara langsung.

Sumarsan (2015:4) menyebutkan tentang ciri-ciri yang terdapat pada pengertian pajak antara lain sebagai berikut:

- a. Pajak dipungut oleh pemerintah pusat/daerah berdasarkan undang-undang.
- b. Adanya alih dana dari sektor swasta (wajib pajak membayar pajak) ke sektor negara (pemungut pajak/administrator pajak).
- c. Pemungutan pajak digunakan untuk berbagai pembiayaan negara dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan dan pembangunan.
- d. Masyarakat yang membayarkan pajak tidak mendapatkan imbalan secara langsung.
- e. Pajak memiliki fungsi budgeter (anggaran) dan fungsi mengatur (regulatif).

2.3 Fungsi Pajak

Menurut Resmi (2016:3) terdapat dua fungsi pajak yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regularend* (pengatur).

a. Fungsi *budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Pajak memiliki fungsi *budgetair* yang mana pajak menjadi salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai berbagai pembiayaan negara. Pajak dipungut dari masyarakat tanpa adanya imbalan secara langsung dan bersifat memaksa berdasarkan undang-undang.

b. Fungsi *Regularend* (Pengatur)

Selain sebagai sumber penerimaan, pajak juga memiliki fungsi *Regularend* atau pengatur, artinya pajak menjadi alat kebijakan pemerintah untuk mengatur kebijakan di bidang sosial dan ekonomi serta berbagai tujuan diluar bidang keuangan.

2.4 Jenis Pajak

Menurut Resmi (2016: 7) terdapat berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu pengelompokan menurut golongan, menurut sifat, dan menurut lembaga pemungutnya.

a. Menurut Golongan Pajak dikelompokkan menjadi dua

1. Pajak langsung adalah pajak yang ditanggung oleh wajib pajak itu sendiri dan tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan.
2. Pajak tidak langsung adalah pajak yang dapat dibebankan/dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

b. Menurut Sifat pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. Pajak Subjektif adalah pajak yang pengenaannya berdasarkan keadaan pribadi subjek wajib pajak itu sendiri. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh)
2. Pajak Objektif adalah pajak yang pengenaannya berdasarkan pada objeknya seperti benda, tanpa memperhatikan subjek wajib pajak itu sendiri. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

3. Menurut Lembaga Pemungut pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:
 1. Pajak Negara (Pajak Pusat) adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat yang mana digunakan untuk membiayai berbagai keperluan negara. Contoh: PPh, PPN.
 2. Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik pemerintah propinsi atau kabupaten/kota.
 3. Pajak propinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan, pajak air permukaan, pajak rokok, dll.
 4. Pajak kabupaten/kota, contoh: PBB, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, dll.

2.5 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

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

Pemungutan PKB yang telah berlangsung saat ini didasarkan pada Undang-Undang Nomer 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagaimana telah diubah dengan undang-undang Nomer 34 Tahun 2000 dan Peraturan Pemerintah Tahun 2001 tentang Pajak Daerah. Selain itu, penerapan PKB pada suatu daerah provinsi didasarkan pada peraturan daerah provinsi yang bersangkutan yang merupakan landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan pengenaan dan pemungutan PKB di daerah provinsi yang bersangkutan serta keputusan gubernur yang mengatur tentang Pajak Kendaraan Bermotor sebagai aturan pelaksanaan Peraturan Daerah tentang Pajak Kendaraan Bermotor pada provinsi yang dimaksud (Siahaan, 2010: 179).

2.6 Subjek dan Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Sementara itu, yang menjadi wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Jika wajib pajak berupa badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut. Dengan demikian, pada PKB subjek pajak sama dengan wajib pajak, yaitu orang pribadi atau badan yang memiliki dan menguasai kendaraan bermotor.

Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan atau penguasaan atas kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda serta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan disemua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

2.7 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Wahyuni, 2013: 28). Kesadaran merupakan hal penting untuk mendorong seseorang agar mau membayar pajak, tidak hanya pada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, pemeriksaan, pemberian sanksi sebagai perwujudan peraturan perundang-undangan perpajakan. Akan tetapi, kerelaan dan keikhlasan untuk ikut merasa bertanggung jawab membiayai pemerintahan negara.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi

maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh kepada meningkatkan kepatuhan pajak yang lebih baik lagi.

Devano (2006: 113) mengatakan sebagian rakyat di seluruh negara tidak pernah menimati kewajiban membayar pajak sehingga ketika membayar tidak pernah tanpa menggerutu. Hanya sebagian orang saja yang merasa benar-benar rela dan merasa ikut bertanggung jawab membiayai pemerintahan atau merasa bangga sudah membayar pajak dan ikut berpartisipasi dalam membiayai negara.

Kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak sangat erat kaitannya. Wardani dan Rumiya (2017: 18) menyebutkan apabila tingkat kesadaran wajib pajak tinggi maka mengindikasikan tingkat kepatuhan wajib pajak tinggi pula. Kesadaran membayar pajak menimbulkan kepatuhan pajak serta menumbuhkan sikap kritis dalam menyikapi masalah perpajakan seperti kebijakan-kebijakan pajak yang ditetapkan pemerintah. Sehingga penerimaan pajak sebagai penerimaan utama negara dikelola negara dengan transparan dan akuntabel untuk kesejahteraan rakyat.

Irianto (2005:41) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak yaitu:

- a. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Kesadaran ini akan membuat wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- b. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan.
- c. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar pajak karena menyadari adanya landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

2.8 Pengertian Kualitas Pelayanan

Lupiyoadi, (2013: 4) Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan pihak yang menginginkannya. Sedangkan pelayanan mengandung pengertian pemberian fasilitas berupa informasi, motivasi dan sarana dengan tujuan agar pihak yang dilayani merasa aman, nyaman, puas dan dihargai.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, menjelaskan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan kualitas pelayanan pajak adalah suatu tindakan yang dilakukan petugas pajak dalam membantu, membimbing atau memenuhi segala sesuatu yang dibutuhkan wajib pajak saat melakukan kewajiban pajaknya sehingga wajib pajak dapat merasa aman, nyaman, puas, dan merasa dihargai saat melakukan pemenuhan kewajibannya.

Silalahi (2015: 1) berpendapat bahwa memberikan layanan publik yang berkualitas merupakan bagian penting dari berpemerintahan dan beradministrasi, baik di pusat maupun di daerah. Bahkan bagaimana pemerintah memberikan layanan publik menjadi cermin dari *clean and good govenance*. Itu juga berarti bahwa peningkatan mutu layanan publik menjadi garda depan dari citra bangsa. Karena itu menjadi tugas pokok pemerintah di era desentralisasi untuk menyelenggarakan, menyediakan atau memberikan layanan publik berkualitas kepada masyarakat.

2.9 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kotler (2005: 15) menjelaskan bahwa ada lima dimensi SERQUAL yaitu sebagai berikut:

a. Berwujud (*Tangibles*)

Berwujud (*Tangibles*) didefinisikan sebagai penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan. Tjiptono (2012: 175) berpendapat berwujud (*Tangible*) berkenaan dengan penampilan fisik layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi

komunikasi perusahaan. Dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pemberi jasa sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Dengan fasilitas fisik yang baik memberikan *image* pada pemberi jasa bahwa layanan yang diberikan juga baik, selain itu fasilitas fisik juga menjadi salah satu penunjang dalam memberikan pelayanan. Contoh pada kantor pelayanan pajak disediakan ruang tunggu yang bersih dan nyaman untuk wajib pajak saat menunggu giliran untuk membayarkan pajaknya dan petugas pajak yang melayani juga berpakaian sopan dan rapi, untuk menunjukkan performance yang cakap dan berwibawa saat melakukan pelayanan pada wajib pajak.

b. Keandalan (*Reability*)

Keandalan (*Reability*) didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan. Kinerja harus sesuai dengan dengan harapan pelanggan yang tercermin pada ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, dan dengan akurasi yang tinggi. Pelayanan pajak haruslah handal dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tugasnya, handal dan terampil dalam menguasai bidang kerja yang diterapkan, dan handal dalam menggunakan teknologi kerja.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*Responsiveness*) didefinisikan sebagai kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan. Daya tanggap dikomunikasikan pada konsumen melalui waktu tunggu untuk dilayani, jawaban dari pertanyaan yang konsumen ajukan atau perhatian terhadap pemberi layanan terhadap masalah yang dikeluhkan secara cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Ketanggapan ini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera (Tjiptono, 2012: 175). Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) menekankan pada perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, *complain*, dan masalah dari pengguna layanan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Tjiptono (2012: 175) mendefinisikan jaminan (*assurance*) ini berkenaan dengan pengetahuan serta kemampuan pemberi layanan dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*). Mencakup kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya dan resiko atau keragu-raguan sehingga menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pemberi layanan. Sebagai contoh, petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak.

e. Empati (*Emphaty*)

Empati (*Emphaty*) dapat didefinisikan sebagai kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Empati mempunyai inti yaitu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian tulus, keseriusan, simpatik, kepedulian (*caring*), dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi oleh yang dilayani. Hal ini diharapkan bahwa suatu pemberi jasa memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Sebagai contoh, dalam pelayanan wajib pajak belum paham bagaimana cara untuk mengisi SPT maka petugas pajak membantu wajib pajak dengan memberikan informasi yang jelas dengan penuh perhatian dan simpatik.

2.10 Pelayanan Prima Perpajakan

Boediono (2003: 62) mengatakan pelayanan prima merupakan pelayanan yang bermutu. Untuk meningkatkan mutu, berarti meningkatkan keprimaan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah, mendorong upaya mengefektifkan sistem tatalaksana pelayanan serta pelayanan umum dapat diselenggarakan secara efektif dan efisien, serta mendorong tumbuhnya peran masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat:

- a. Pelayanan yang sederhana
Dikatakan pelayanan umum itu prima bila pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya yang harus dipenuhi pelanggan mudah dipenuhi, tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dan kesempatan, dan seterusnya.
- b. Pelayanan yang terbuka
Keinginan pelanggan adalah dilayani secara jujur. Oleh karena itu, aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau dalam norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapkan imbalan dari pelanggan. Untuk itulah, standar pelayanan harus diumumkan atau disosialisasikan seluas-luasnya atau di tempel di pintu utama kantor atau loket yang bersangkutan.
- c. Pelayanan yang lancar
Untuk menjadi lancar, diperlukan prosedur yang tidak berbelit-belit dan aparatur pemberi pelayanan harus ikhlas melakukan pelayanan sepenuh hati dengan berani menghadapi tantangan dalam diri sendiri. Disamping itu, diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan hasil (*output*).
- d. Pelayanan yang dapat Menyajikan Secara Tepat
Tepat di sini dapat dimaksudkan dengan arahnya tepat, atau tepat sasarannya, atau persis dalam arti tidak lebih dan tidak kurang, atau tepat waktu, atau tepat jawabannya, tepat dalam memenuhi janji dan seterusnya. Misalnya, Kantor Pelayanan Pajak dalam melakukan penagihan pajak tepat pada waktu wajib pajak mempunyai uang, sehingga mereka dengan senang hati memenuhi kewajiban pajaknya. Oleh karena itu, harus ditunjang dengan prosedur yang sederhana, sarana yang memadai, dan berkomunikasi yang efektif.
- e. Pelayanan yang Lengkap
Lengkap dapat diartikan tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan. Sekali pelanggan mengurus didapat jasa pelayanan yang lengkap, tidak perlu lagi menyempurnakan kebutuhan ke pihak lainnya. Hal ini seperti

pelayanan satu atap disana dapat melakukan pelayanan pengurusan Surat Tanda Kendaraan (STNK) berikut plat nomor kendaraan. Tetapi, hal ini tidak menjamin terjadinya pelayanan umum yang prima, sepanjang tidak didukung sumber daya manusia dan sarana yang tersedia.

f. Pelayanan yang Wajar

Pelayanan yang wajar artinya tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan pelanggan. Pelayanan yang biasa sebagaimana perlunya, tidak dengan dirempahi, tidak dibuat-buat, pelayanan umum sebagaimana mestinya.

2.11 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan menurut Rahayu, (2017: 192) Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan perundang-undangan.

Menurut Safri Nurmantu dalam Devano (2006:110) kepatuhan wajib pajak dibedakan menjadi dua yaitu :

a. Kepatuhan Formal

Suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Kewajiban perpajakan formal diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Rahayu (2017:193) kriteria kepatuhan formal terdiri dari:

- 1) Tepat waktu dalam mendaftarkan diri
- 2) Tepat waktu dalam menyetorkan pajak yang terutang.
- 3) Tepat waktu dalam melaporkan pajak yang sudah dibayar dan perhitungan perpajakannya.

b. Kepatuhan Material

Suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif atau hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi Undang-

Undang Perpajakan. Rahayu (2017:193) kriteria kepatuhan material terdiri dari:

- 1) Tepat dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
- 2) Tepat dalam memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
- 3) Tepat dalam memotong maupun memungut pajak (wajib pajak sebagai pihak ketiga).

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan kepatuhan wajib pajak adalah suatu tindakan dimana wajib pajak melaksanakan seluruh kewajiban sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu patuh dalam mendaftarkan diri, menghitung, menyetorkan, dan melaporkan seluruh kewajiban pajak secara tepat. Penerimaan pajak dapat berjalan optimal membutuhkan keikutsertaan aktif wajib pajak. Dalam hal ini kepatuhan wajib pajak yang tinggi menjadi kunci utama. Apabila wajib pajak memiliki kepatuhan yang tinggi untuk membayarkan kewajibannya maka secara tidak langsung juga akan ikut memperbesar penerimaan pajak.

2.12 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Ilhamsyah dalam Wardani (2017: 109) membagi kriteria kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

1. Memenuhi kewajiban pajak sesuai ketentuan yang berlaku
2. Wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak
3. Membayar pajak tepat pada waktunya
4. Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya
5. Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran
6. Tidak pernah melanggar ketentuan peraturan

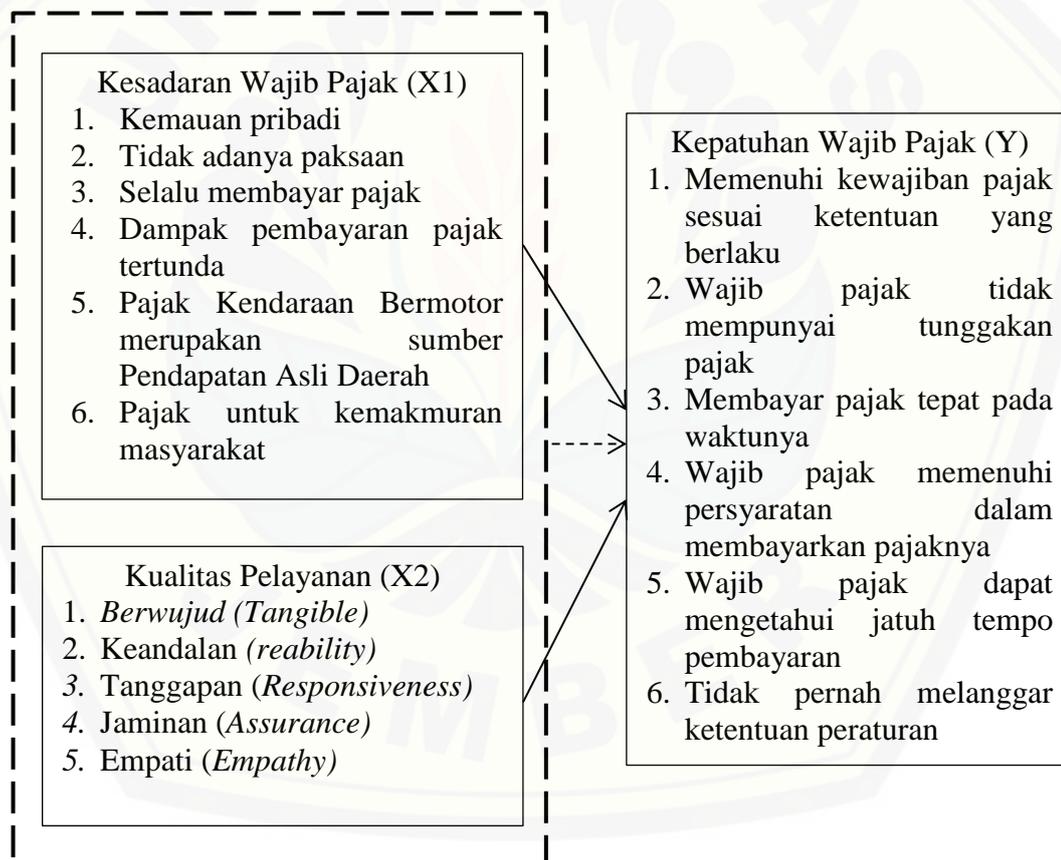
Menurut Peraturan Pemerintah Keuangan No 74 tahun 2012 pada pasal 2, wajib pajak dikatakan patuh apabila memenuhi persyaratan sebagai beriku:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

- c. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.13 Kerangka Berpikir

Menurut Neolaka (2016: 209), kerangka berpikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman lainnya, sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi fondasi bagi setiap pemikiran berikutnya.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Ket: —> : Pengaruh secara parsial
 -----> : Pengaruh secara simultan

2.14 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah (Neolaka, 2016: 97). Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Penelitian Komala (2014:7) menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh 77,2% kualitas pelayanan, sedangkan sisanya yaitu 22,8 % dipengaruhi oleh faktor lain. Pada penelitian Agustiningsih (2016: 118) diketahui bahwa kesadaran wajib pajak mempengaruhi 62,1 % terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut maka hipotesis penelitian ini adalah:

H1: Kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor lima tahunan di Kabupaten Jember.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang menguji hipotesis penelitian menggunakan analisis statistik yang berupa angka-angka dan kemudian dianalisis dalam bentuk uraian. Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas yaitu kesadraan wajib pajak (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan satu variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak (Y) yang berfokus kepada wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember. Pengumpulan data menggunakan metode angket. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif analisis inferensial (analisis regresi linier berganda menggunakan uji t dan uji F).

3.2 Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi dalam penelitian ini menggunakan metode *purpposive area* yaitu penentuan lokasi penelitian dengan disengaja berdasarkan pertimbangan peneliti. Adapun pertimbangan lokasi penelitian dalam menentukan lokasi di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember adalah sebagai berikut:

1. Terdapat kerjasama yang baik antara Kantor Bersama Samsat Soebandi dengan peneliti.
2. Belum adanya penelitian yang sejenis di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember.
3. Jumlah Wajib Pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember meliputi 14 kecamatan dengan meliputi tiga kecamatan kota yaitu Kecamatan Sumbersari, Patrang, dan Kaliwates yang mana memiliki populasi wajib pajak paling banyak. Sehingga, jumlah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Soebandi lebih banyak dibandingkan dengan Samsat Teratai.

3.3 Populasi dan Sampel

Menurut Neolaka (2016: 90) populasi adalah wilayah generalisasi berupa subjek atau objek untuk dipelajari dan diambil kesimpulan. Populasi dalam

penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Soebandi Jember, yang mana pada September 2019 tercatat berjumlah sebanyak 326.886 wajib pajak.

Sampel penelitian adalah sebagian dari unsur populasi yang dijadikan objek penelitian. Penarikan sampel diperlukan jika populasi yang diambil sangat besar dan peneliti memiliki keterbatasan untuk menjangkau seluruh populasi. Roscoe dalam (Neolaka 2016: 91) menyatakan bahwa ukuran sampel yang lebih tepat untuk banyak penelitian adalah lebih dari 30 dan kurang dari 500. Penentuan sampel penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 5% atau 0,05 yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan: n : ukuran sampel
N : ukuran populasi
e : tingkat kesalahan

Dengan ukuran populasi sebesar 326.886 wajib pajak dan tingkat ketidak telitian sebesar 5%, maka ukuran sampel pada penelitian ini adalah:

$$n = \frac{326.886}{1 + 326.886 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{326.886}{3.269,86}$$

$$n = 99,99 \text{ (dibulatkan menjadi 100 sampel)}$$

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Sampling purposive*. *Sampling Purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sample, dengan kriteria:

1. Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember.
2. Wajib Pajak yang melakukan pelayanan pajak kendaraan bermotor lima tahunan.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel menjelaskan mengenai variabel serta indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat. Variabel terikat (dependen) pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajib pajak dan variabel bebas (independen) pada penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan.

a. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen (Y) penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak adalah keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat serta memenuhi kewajiban perpajakan sesuai undang-undang perpajakan. Kepatuhan wajib pajak diukur dengan menggunakan skala likert 4 poin dengan 6 butir pertanyaan yang diadopsi dari Wardani (2017:109) dengan indikator sebagai berikut:

1. Memenuhi kewajiban pajak sesuai ketentuan yang berlaku
2. Wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak
3. Membayar pajak tepat pada waktunya
4. Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya
5. Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran
6. Tidak pernah melanggar ketentuan peraturan

b. Variabel independen (X)

Variabel independen atau variabel bebas adalah yang mempengaruhi timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2009: 61) Di dalam penelitian ini, variabel bebasnya adalah:

1) Kesadaran wajib pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi dan tujuan dari membayar pajak. Wajib pajak sadar bahwa pajak yang mereka bayarkan nantinya akan digunakan untuk pembangunan negara yang mana nantinya secara tidak langsung hasil dari pembangunan tersebut akan dinikmati oleh wajib pajak dan wajib pajak sadar apabila tidak membayarkan pajaknya maka akan merugikan negara. Kesadaran wajib pajak diukur dengan

menggunakan skala likert 4 poin dengan 6 butir pertanyaan yang diadopsi dari fatmawati (2016:32) dengan indikator sebagai berikut:

- a) Kemauan/kesadaran pribadi
 - b) Tidak adanya paksaan
 - c) Selalu membayar pajak
 - d) Dampak pembayaran pajak tertunda
 - e) Pajak Kendaraan Bermotor merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah
 - f) Pajak untuk kemakmuran masyarakat
- 2) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah pemberian fasilitas berupa informasi, motivasi, dan sarana dengan tujuan ketika wajib pajak membayarkan pajaknya dapat merasa aman, nyaman, puas dan dihargai. Kualitas pelayanan pajak diukur dengan menggunakan skala likert 4 poin dengan 12 butir pertanyaan yang diadopsi dari Kusuma (2016:48). Indikator yang digunakan dalam variabel ini meliputi :

- a) Berwujud (*Tangibles*) yaitu berkenaan dengan penampilan fisik petugas pajak, peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan perpajakan.
- b) Keandalan (*Reability*) yaitu kemampuan menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Seperti, petugas pajak selalu tegas dan tepat dalam menerapkan peraturan perpajakan, wajib pajak dilayani dengan baik dan sesuai dengan kebutuhannya, dan petugas pajak memberikan informasi secara jelas, lengkap, dan benar kepada wajib pajak.
- c) Tanggapan (*Responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada wajib pajak. Seperti, petugas pajak memberikan solusi atas keluhan wajib pajak secara cepat dan tepat sehingga wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan aparat.
- d) Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan aparat untuk menumbuhkan rasa percaya wajib pajak. Seperti, aparat dapat menjamin kerahasiaan informasi dan data wajib pajak.
- e) Empati (*Empathy*) yaitu kemampuan memberikan perhatian yang tulus kepada wajib pajak dengan berusaha memahami keinginan wajib pajak. Aparat memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan

pelanggan. Seperti, aparat memberikan perhatian kepada wajib pajak atas masalah yang dihadapinya dan dapat meringankan atau memberikan solusiatas masalah tersebut.

3.5 Jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama, atau dengan kata lain yang mengumpulkannya dilakukan sendiri oleh peneliti secara langsung. Pada penelitian ini data penelitian yang diambil secara langsung didapat dari pendistribusian kuesioner pada wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Soebandi Jember.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang tidak secara langsung didapatkan dari lapangan, akan tetapi didapatkan dari data di Kantor Bersama Samsat Soebandi Jember.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Kuesioner

Kuesioner atau angket yang digunakan adalah angket tertutup yang disajikan sedemikian rupa sehingga responden dapat memberi tanda silang atau *checkbox*. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung kepada responden yang bersangkutan.

b. Metode wawancara

Wawancara digunakan untuk memperjelas atau mendukung jawaban yang disampaikan melalui kuesioner. Teknik ini dilakukan untuk mendapatkan keterangan tambahan dan melengkapi data-data yang berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember.

c. Metode Observasi

Metode ini dilakukan melalui pengamatan langsung aktivitas wajib pajak saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor lima tahunan di

Kantor Bersama Samsat Soebandi kabupaten Jember. Data yang didapatkan akan menjadi penunjang data primer yang diperoleh.

3.7 Metode Pengolahan Data

Setelah semua data dikumpulkan melalui berbagai metode pengumpulan data, selanjutnya dilakukan pengolahan data. Adapun tahap-tahap pengolahan data adalah sebagai berikut:

a. Editing

Data kuesioner yang telah terkumpul kemudian dilakukan pengecekan oleh peneliti. Proses pengecekan data kuesioner meliputi kelengkapan pengisian jawaban, kejelasan tulisan, dan relevansi jawaban. Tujuan dari editing untuk meminimalisir kesalahan yang terjadi dilapangan.

b. Skorsing

Skorsing dilakukan apabila data yang diisi oleh responden sudah lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan. Skorsing adalah kegiatan memberikan nilai terhadap data yang telah terkumpul berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Adapun skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert empat angka yaitu mulai angka 4 untuk sangat setuju (SS) hingga angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS). Pemilihan skala likert empat angka dilakukan untuk menyaring data penelitian lebih akurat dikarenakan kategori jawaban *undecident* (netral, ragu-ragu) yang mempunyai arti ganda atau bias. Berikut adalah perinciannya:

Tabel 3.1 Bobot penilaian kuesioner

Alternatif Jawaban	Bobot nilai
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Kurang Setuju	2
Sangat Kurang Setuju	1

(Neolaka, 2016:61)

c. Tabulasi

Tabulasi merupakan proses penginputan data yang telah kode sesuai dengan analisis yang ditentukan ke dalam tabel sehingga mempermudah peneliti dalam memahami dan melakukan perhitungan.

3.8 Uji Instrumen Penelitian

3.8.1.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur betul-betul mengukur apa yang perlu diukur (Neolaka, 2016: 115). Pada penelitian ini instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Uji validitas atau uji kesahihan digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Berikut adalah hasil uji validitas instrumen penelitian:

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak

Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
P1	0,806	0,361	Valid
P2	0,789	0,361	Valid
P3	0,775	0,361	Valid
P4	0,776	0,361	Valid
P5	0,693	0,361	Valid
P6	0,778	0,361	Valid

(Fatmawati, 2016: 47)

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
P1	0,568	0,361	Valid
P2	0,557	0,361	Valid
P3	0,674	0,361	Valid
P4	0,737	0,361	Valid
P5	0,662	0,361	Valid
P6	0,772	0,361	Valid
P7	0,757	0,361	Valid
P8	0,546	0,361	Valid
P9	0,626	0,361	Valid
P10	0,541	0,361	Valid
P11	0,608	0,361	Valid
P12	0,513	0,361	Valid

(Kusuma, 2016: 57)

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
P1	0,577	0,361	Valid
P2	0,391	0,361	Valid
P3	0,520	0,361	Valid
P4	0,429	0,361	Valid
P5	0,449	0,361	Valid
P6	0,385	0,361	Valid

(Wardani, 2017: 111)

Apabila koefisien korelasi sama dengan atau lebih dari r tabel (0,361), maka butir instrumen dinyatakan valid. Apabila terdapat beberapa butir

pernyataan dimana koefisien korelasi tidak sama dengan r tabel (0,361) atau kurang, maka butir tersebut dinyatakan tidak valid. Dengan demikian butir pernyataan yang dapat digunakan sebanyak 24 butir pernyataan.

3.8.1.2 Uji Realibilitas

Realibilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat dapat dipercaya atau diandalkan (Neolaka, 2016: 119). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi keseluruhan (*alpha cronbach*) dengan nilai r tabel. Jika nilai *alpha cronbach* $>$ r tabel maka instrumen dinyatakan reliabel. Menurut Sujarweni (2014: 193) Kuesioner dikatakan reliabel jika Cronbach's Alpha $>$ 0,60 dan dinyatakan tidak reliabel jika Cronbach's Alpha $<$ 0,60 (nilai standar).

Tabel 3.5 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,851	12

(Kusuma, 2016: 59)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil uji reabilitas, nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan 0,851 $>$ 0,60 menunjukkan bahwa variabel penelitian ini reliabel.

Tabel 3.6 Hasil Uji Reabilitas Kesadaran Wajib Pajak

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,857	6

(Fatmawati, 2016: 48)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil uji reabilitas, nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan 0,813 $>$ 0,60 menunjukkan bahwa variabel penelitian ini reliabel.

Tabel 3.7 Hasil Uji Reabilitas Kepatuhan Wajib Pajak

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
0,836	6

(Wardani, 2017: 113)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil uji reabilitas, nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan 0,836 $>$ 0,60 menunjukkan bahwa variabel penelitian ini reliabel.

3.9 Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif merupakan bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan satu sampel. Sedangkan analisis inferensial akan digunakan untuk menganalisis hipotesis dalam penelitian ini.

3.9.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian yaitu tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak. Statistik deskriptif yang ditampilkan dalam penelitian ini berupa angka maksimum, minimum, mean dan standard deviasi yang diperoleh dari jawaban responden yang diterima.

3.9.1.1 Kategori Variabel Kesadaran Wajib Pajak

Adapun penilaian terhadap jawaban responden pada variabel kesadaran wajib pajak, pertanyaan dikategorikan dalam bentuk skor tertinggi sampai terendah. Formulasi yang digunakan adalah sebagai berikut (Sugiono, 2009:51):

Indikator untuk variabel kesadaran wajib pajak, terdiri dari 6 pernyataan:

- a. Skor tertinggi : $4 \times 6 = 24$
- b. Skor terendah : $1 \times 6 = 6$
- c. Panjang kelas : $\frac{24-6}{4} = 4,5$

Maka, panjang kelas untuk interval variabel kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan adalah 4,5.

Tabel 3.8 Kategori Variabel Kesadaran Wajib Pajak

No.	Interval	Kategori
1.	19,5 - 24	Sangat Tinggi/Sangat Setuju
2.	14,9 – 19,4	Tinggi/Setuju
3.	10,3 – 14,8	Kurang Tinggi/Kurang Setuju
4.	5,7 – 10,2	Sangat Kurang Tinggi/Sangat Kurang Setuju

Sumber: Data diolah 2019

3.9.1.2 Kategori Variabel Kualitas Pelayanan

Adapun penilaian terhadap jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan, pertanyaan dikategorikan dalam bentuk skor tertinggi sampai terendah. Formulasi yang digunakan adalah sebagai berikut (Sugiono, 2009:51):

$$\frac{\text{Nilai tertinggi}-\text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \text{Panjang Kelas}$$

Indikator untuk variabel kesadaran wajib pajak, terdiri dari 12 pernyataan:

- a. Skor tertinggi : $4 \times 12 = 48$
- b. Skor terendah : $1 \times 12 = 12$
- c. Panjang kelas : $\frac{48-12}{4} = 9$

Maka, panjang kelas untuk interval variabel kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan adalah 9.

Tabel 3.9 Kategori Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Interval	Kategori
1.	39 - 48	Sangat Tinggi/Sangat Setuju
2.	29 - 38	Tinggi/Setuju
3.	19 - 28	Kurang Tinggi/Kurang Setuju
4.	9 - 18	Sangat Kurang Tinggi/Sangat Kurang Setuju

Sumber: Data diolah 2019

3.9.1.3 Kategori Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Adapun penilaian terhadap jawaban responden pada variabel kepatuhan wajib pajak, pertanyaan dikategorikan dalam bentuk skor tertinggi sampai terendah. Formulasi yang digunakan adalah sebagai berikut (Sugiono, 2009:51):

$$\frac{\text{Nilai tertinggi}-\text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah kelas}} = \text{Panjang Kelas}$$

Indikator untuk variabel kesadaran wajib pajak, terdiri dari 6 pernyataan:

- a. Skor tertinggi : $4 \times 6 = 24$
- b. Skor terendah : $1 \times 6 = 6$
- c. Panjang kelas : $\frac{24-6}{4} = 4,5$

Maka, panjang kelas untuk interval variabel kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan adalah 4,5.

Tabel 3.10 Kategori Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

No.	Interval	Kategori
1.	19,5 - 24	Sangat Tinggi/Sangat Setuju
2.	14,9 - 19,4	Tinggi/Setuju
3.	10,3 - 14,8	Kurang Tinggi/Kurang Setuju
4.	5,7 - 10,2	Sangat Kurang Tinggi/Sangat Kurang Setuju

Sumber: Data diolah 2019

3.9.2 Uji Inferensial

3.9.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Analisis regresi linier berganda yang digunakan diformulasikan dalam persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan wajib Pajak

a = konstanta

b = Koefisien regresi

X1 = Kesadaran wajib pajak

X2 = Kualitas pelayanan

e = Error

Dalam penggunaan analisis regresi linier berganda perlu dilakukan uji asumsi klasik atau uji prasyarat analisis linier berganda sehingga persamaan regresi yang diperoleh benar-benar dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen (Sudarmanto, 2005:5) uji asumsi klasik regresi linier berganda antara lain:

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Data yang berdistribusi normal artinya data tersebut memiliki sebaran yang normal atau memiliki profil yang dapat dikatakan memiliki populasi (Enterprise, 2018:45). Dalam penelitian ini teknik uji normalitas yang digunakan adalah uji *One Sample kolmogorov smirnov*, yaitu dengan melihat nilai signifikansinya. Apabila nilai signifikan *Kolmogorov Smirnov* > 0.05 maka dinyatakan berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Menurut Sufren (2014: 105) Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik harusnya tidak terjadi

korelasi antara variabel independen. Cara untuk menguji multikolinieritas dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Dikatakan tidak mengalami multikolinieritas apabila nilai VIF pada tabel pengujian menunjukkan nilai < 10 serta nilai *Tolerance* $> 0,1$.

3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Suhren (2014: 105) Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi Heteroskedastisitas. Penelitian ini menggunakan uji scatterplot yang mana pola yang tidak terjadi heterogenitas apabila tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dasar analisis dalam uji heteroskedastisitas, yaitu:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (pola mendatar yang dapat diatrik satu garis lurus) maka mengidentifikasi hasil terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika terdapat pola jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 dan pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.9.2.2 Analisis Varian Garis Regresi

Analisis varian garis regresi digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya atau tingkat keeratan komponen variabel bebas (kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepatuhan wajib pajak) dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember.

Tabel 3.11 Pedoman nilai koefisien korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,339	Rendah
0,400 – 0,599	Cukup Kuat
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

(Sumber: Sugiyoni, 2009: 172)

3.9.2.3 Uji Parsial (Uji t)

Enterprise (2018: 163) mengatakan uji t digunakan untuk membandingkan rata-rata dari dua group yang tidak memiliki hubungan satu dengan yang lainnya. Tujuannya untuk melihat apakah dua group tersebut memiliki rata-rata yang sama atau tidak. Uji ini dilakukan dengan:

1) Membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel}

Apabila $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} , maka terdapat pengaruh antara variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat).

2) Menentukan nilai signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan Alpha 5% (0,05). Signifikansi 5% artinya penelitian ini menentukan risiko kesalahan sebanyak-banyaknya 5%. Dan tingkat kepercayaan pengujian hipotesis sebanyak 95%. Apabila $Sig. < 0,05$ maka terdapat pengaruh antara variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat).

3.9.2.4 Uji Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas dalam sebuah model berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji F dilakukan dengan:

1) Membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel}

Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Dan apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak.

2) Menentukan nilai signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan Alpha 5% (0,05). Signifikansi 5% artinya penelitian ini menentukan risiko kesalahan sebanyak-banyaknya 5%. Dan tingkat kepercayaan pengujian hipotesis sebanyak 95%. Apabila $Sig. > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Sedangkan, apabila $Sig. < 0,05$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak.

3.9.2.5 Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan dari variabel independen (X) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y). Atau dengan kata lain koefisien determinasi atau

R square menjelaskan seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.



BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember, jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan. Kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 61,6% terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 38,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Sumbangan efektif variabel kesadaran wajib pajak sebesar 46,9% sedangkan variabel kualitas pelayanan sumbangan efektifnya sebesar 14,7%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kesadaran wajib pajak berkontribusi lebih besar dibandingkan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi penelitian selanjutnya:

1. Bagi Kantor Bersama Samsat sebagai pemungut pajak kendaraan bermotor lima tahunan dapat meningkatkan kualitas pelayanan baik berupa peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) maupun fasilitas lainnya, sehingga dapat mendorong wajib pajak untuk patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Kesadaran wajib pajak juga dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan sosialisasi perpajakan tentang pentingnya membayar pajak.
2. Bagi wajib pajak, hendaknya dapat meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajibannya yaitu meningkatkan kesadaran diri terhadap kewajiban pajaknya dengan meningkatkan pengetahuan tentang perpajakan seperti tujuan, fungsi, dan manfaat dari pajak yang dibayarkan.
3. Penelitian selanjutnya dapat memperluas sampel penelitian dengan cara menambah objek penelitian tidak hanya di kantor Bersama Samsat Soebandi

Kabupaten Jember. Selain itu variabel yang ditelitipun dapat diperluas dengan menambah variabel lain seperti sosialisasi, sanksi perpajakan, pendapatan wajib pajak, dan sebagainya.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rideka Cipta.
- Devano, S. dan Rahayu. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Enterprise, Jubille. 2018. *SPSS Komplit untuk Mahasiswa*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Irianto, S.E. 2005. *Politik Perpajakan: Membangun Demokrasi Negara*. Yogyakarta: UII Press.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Salemba empat
- Neolaka, A. 2016. *Metode Penelitian dan Statistik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Pohan, Chairil Anwar. 2017. *Manajemen Perpajakan Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis*. Jakarta: Gramedia
- Rahayu, S.K. 2017. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Resmi, S. 2016. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba empat.
- Siahaan, M.P. 2010. *Pajak Daerah & Retribusi Daerah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Silalahi, U. dan W.Syafri. 2015. *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik*. Bandung: IPDN PRESS.

Sufren, dan Y. Natanael. 2014. *Belajar Otodidak SPSS Pasti Bisa*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Sudarmanto. 2005. *Analisis Regresi Linier Ganda dengan Spss*. Yogyakarta: Graha ilmu

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumarsan, T. 2017. *Perpajakan Indonesia pedoman perpajakan yang lengkap berdasarkan undang-undang terbaru*. Jakarta: Penerbit indeks.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Jurnal

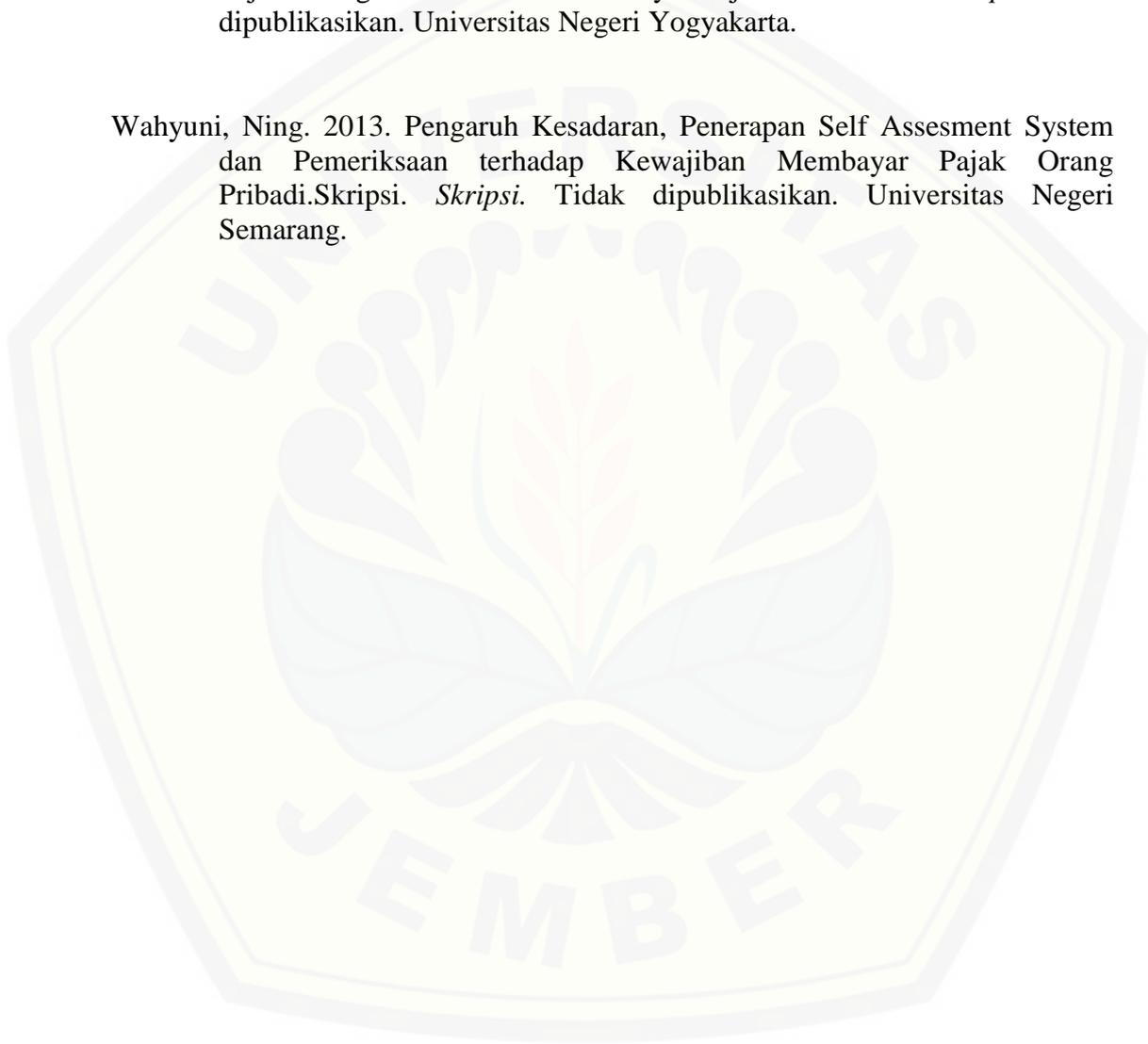
- Agustiningsih, Wulandari. 2016. *Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta*. Jurnal Nominal. V (2): 107-122.
- Amalia Riski, dkk. 2016. Pengaruh Pengenaan Sanksi Administrasi dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor Samsat Kabupaten Bengkalis Riau). *Jurnal Fakultas Ilmu Administras. Universitas Negeri Brawijaya*
- Aziz, Moh.Ahab.A dan Ask, Noor Shodiq. 2018. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris pada WP OP di KPP Pratama Singosari). *Jurnal Akuntansi/Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Malang*.
- Komala, K.C. 2014. Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan (Studi Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang).
- Muliari, N.K dan Setiawan. Pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan palaporan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Denpasar Timur. *Jurnal. Universitas Udayana*.
- Nurlis, Widayati. 2010. Faktor-faktor yang mempengaruhi untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas studi kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga. *Proceeding Simposium Nasional Akuntansi XII. Purwokerto*.
- Tuwo, V. 2016. Pengaruh sikap dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kelurahan Tara-Tara Kota Tomohon. *Jurnal EMBA*. 4 (1): 87-7.
- Wardani, Dewi K dan Rumiayatun. 2017. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi kasus WP PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul). *Jurnal Akuntansi*. 5 (1).

Skripsi

Fatmawati, Yeni. 2016. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Samsat di DIY). Skripsi. Tidak dipublikasikan. Universitas Negeri Yogyakarta.

Kusuma, Kartika C. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Tahun 2014. *Skripsi*. Tidak dipublikasikan. Universitas Negeri Yogyakarta.

Wahyuni, Ning. 2013. Pengaruh Kesadaran, Penerapan Self Assesment System dan Pemeriksaan terhadap Kewajiban Membayar Pajak Orang Pribadi. *Skripsi*. *Skripsi*. Tidak dipublikasikan. Universitas Negeri Semarang.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Matrik Penelitian

Matrik Penelitian

Judul	Rumusan Masalah	Konsep	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Asumsi
Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan (Studi di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember)	Apakah ada pengaruh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan di Kabupaten Jember	Kepatuhan Wajib Pajak	<ol style="list-style-type: none"> Memenuhi kewajiban pajak sesuai ketentuan yang berlaku Wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak Membayar pajak tepat pada waktunya Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran Tidak pernah melanggar ketentuan peraturan 	Kuesioner diadopsi dari Wardani (2017)	<p>Metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan SPSS</p> <ol style="list-style-type: none"> Analisis statistik deskriptif Uji Kualitas data : uji validitas dan uji reabilitas Uji Asumsi Klasik: uji normal, bebas uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas Uji inferensial: Uji Regresi Berganda, Uji varian garis regresi, Uji Koefisien Determinasi (R^2), uji parsial (uji t), dan uji simultan (F) 	Kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan di Kabupaten Jember
		Kesadaran Wajib Pajak	<ol style="list-style-type: none"> Kemauan pribadi Tidak adanya paksaan Selalu membayar pajak Dampak pembayaran pajak tertunda Pajak Kendaraan Bermotor merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah Pajak untuk kemakmuran masyarakat 	Kuesioner diadopsi dari Fatmawati (2016)		
		Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Berwujud (<i>Tangibles</i>) Keandalan (<i>Reability</i>) Tanggapan (<i>Responsiveness</i>) Jaminan (<i>Assurance</i>) Empatti (<i>Empathy</i>) 	Kuesioner diadopsi dari Kusuma (2016)		

Lampiran 2 Tuntunan Penelitian
Tuntunan Observasi

No	Data yang diambil	Sumber data
1.	Bagaimana Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember	Responden
2.	Bagaimana tingkat kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember.	Petugas Samsat Soebandi Kabupaten Jember

Tuntunan Dokumentasi

No	Data yang diambil	Sumber data
1.	Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2016-2018 yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember	Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember
2.	Jumlah Wajib Pajak yang melakukan kewajiban tahun 2016-2018 yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember	
3.	Jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember	

Tuntunan Kuesioner

No	Data yang diambil	Sumber data
1.	Pendapat dan penilaian responden mengenai kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember	Responden

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

KUESIONER**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR LIMA TAHUNAN**

**(Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
Soebandi Kabupaten Jember)**

Saya mohon bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi beberapa pernyataan yang ada di bawah dengan sejujur-jujurnya dan selengkap-lengkapnyanya. Kuisisioner ini saya susun sebagai bahan melakukan penelitian untuk mengetahui “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan (Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember)”.

A. Karakteristik Responden

1. Nama Responden :
2. Alamat :
3. Pekerjaan : PNS Lainnya
 Karyawan Swasts
 Pelajar/Mahasiswa
4. Pendidikan Terakhir : SD D3/S1
 SMP
 SMA
5. Jenis Kendaraan : Sepeda Lainnya
 Mobil
 Truk

B. Pernyataan

1. Berilah tanda (√) pada jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihan anda.
2. Jawaban merentang dari 1 sampai 4 dengan ketentuan jawaban sebagai berikut:
 - 1 = Sangat Kurang Setuju (SKS)
 - 2 = Kurang Setuju (KS)
 - 3 = Setuju (S)
 - 4 = Sangat Setuju (SS)

KUESIONER KESADARAN WAJIB PAJAK

Pernyataan		Skala Keterangan			
		SKS	KS	S	SS
1.	Saya membayar Pajak Kendaraan Bermotor lima tahunan atas kemauan sendiri				
2.	Saya melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor lima tahunan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun				
3.	Saya selalu melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor lima tahunan				
4.	Saya sadar bahwa penundaan pembayaran pajak dapat merugikan pemerintah setempat				
5.	Saya membayar pajakkarena saya mengerti bahwa pajak kendaraan bermotor lima tahunan merupakan sumber penerimaan daerah setempat				
6.	Saya membayar pajak kendaraan bermotor lima tahunan karena saya mengerti bahwa pajak kendaraan bermotor lima tahunan untuk kemakmuran masyarakat				

(Wahyuni, 2013)

KUISIONER MENGENAI KUALITAS PELAYANAN

No	Pernyataan	Skala Keterangan			
		SKS	KS	S	SS
	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)				
1.	Fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) di kantor pelayanan pajak tersedia dengan baik.				
2.	Saya merasa nyaman dengan fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) yang tersedia di kantor pelayanan pajak.				
	Keandalan (<i>Reability</i>)				
3.	Petugas pajak sudah bekerja secara profesional dan terampil dalam menguasai bidang kerjanya.				
4.	Petugas pajak handal dalam melaksanakan tugasnya.				
	Tanggapan (<i>Responsiviness</i>)				
5.	Petugas pajak selalu menindak lanjuti pengaduan dari masyarakat secara cepat.				
6.	Petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persolan yang dihadapi wajib pajak.				
7.	Petugas pajak selalu siap membantu wajib pajak jika terjadi masalah/pertanyaan dari wajib pajak.				
	Jaminan (<i>Assurance</i>)				
8.	Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga menumbuhkan rasa percaya pada diri wajib pajak kepada petugas.				
9.	Petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak.				

No	Pernyataan	Skala Keterangan			
		SKS	KS	S	SS
	Empaty (<i>Emphaty</i>)				
10.	Petugas pajak memberikan kemudahan dalam pelayanan.				
11.	Petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik, memahami kebutuhan pelanggan, memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan.				
12.	Petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak terkait pembayaran pajak.				

(Artiningsih , 2016)

KUESIONER MENGENAI KEPATUHAN WAJIB PAJAK

No	Pernyataan	Skala Keterangan			
		SKS	KS	S	SS
1.	Saya selalu memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor lima tahunan				
2.	Saya tidak pernah memiliki tunggakan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor lima tahunan				
3.	Saya selalu membayar pajak kendaraan bermotor lima tahunan tepat pada waktunya				
4.	Saya selalu melengkapi data persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor lima tahunan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan				
5.	Saya selalu mengingat jatuh tempo pembayaran pajak kendaraan bermotor lima tahunan				
6.	Saya tidak pernah melanggar peraturan pajak kendaraan bermotor lima tahunan yang sudah ditetapkan				

(Wardani,2017:109)

Lampiran 4.1 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Informan 1 :Petugas pajak di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember

Pertanyaan :

1. Bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Samsat Soebandi?
2. Apa faktor yang menjadi pendorong dan penghambat wajib pajak untuk membayarkan kewajibannya?
3. Bagaimana cara meningkatkan kesadaran wajib pajak?
4. Bagaimana prosedur pelayanan pajak kendaraan bermotor lima tahunan?
5. Berapa standard waktu yang dibutuhkan pada tiap tahap pelayanan pajak kendaraan bermotor lima tahunan
6. Apa saja kendala dalam melakukan pelayanan pajak kendaraan bermotor lima tahunan?
7. Apa saja kendala yang sering dikeluhkan oleh wajib pajak dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor lima tahunan?
8. Bagaimana petugas mengatasi hal tersebut?

PEDOMAN WAWANCARA

Informan 2 :Wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember.

Pertanyaan :

1. Bagaimana pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi?
2. Apa saja kendala selama melakukan pelayanan pajak kendaraan bermotor lima tahunan? Dibagian mana saja kendala tersebut terjadi?
3. Bagaimana pelayanan saat melakukan cek fisik kendaraan?
4. Bagaimana pelayanan saat di loket arsip?
5. Bagaimana pelayanan saat di loket BPKB?
6. Bagaimana pelayanan saat di loket utama?
7. Berapa lama waktu yang anda butuhkan saat melakukan pelayanan pajak kendaraan bermotor lima tahunan?
8. Hal apa saja menurut anda perlu ditingkatkan di Kantor Bersama Samsat Soebandi? Baik itu dari segi pelayanan maupun fasilitas?

Lampiran 5.1 Transkrip Wawancara dengan Petugas Pajak

1. Identitas Informan Penelitian

Nama : Agil Rustiawan

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Jabatan : Staf pajak di Samsat Soebandi Kabupaten Jember

2. Pertanyaan

Peneliti :Menurut bapak Bagaimana tingkat kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Samsat Soebandi?

Informan : Terkait dengan tingkat Kesadaran wajib pajak lima tahunan sudah semakin baik dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun ini dari provinsi kita ditarget untuk penerimaannya sebesar 296M sampai triwulan 3 bulan september sudah teralisasi 82% dengan jumlah wajib pajak lima tahunan yang membayar sudah lebih dari setengahnya.

Peneliti :Apa faktor yang menjadi mendorong hal tersebut?

Informan :Faktor yang mendukung salah satunya tindak tegas teman-teman polri bagi masyarakat yang tidak melakukan pengesahan tahunan maka sudah bisa ditilang, apalagi yang lima tahunan.

Peneliti : Bagaimana cara meningkatkan kesadaran wajib pajak? Selain dari tegasnya sanksi

Informan :Langkah-langkah yang dilakukan salah satunya dari Bapenda penagihan kepada wajib pajak yang telah melebihi jatuh tempo lebih dari lima belas hari. Salah satunya saya, jadi kita *door to door* untuk memberikan surat tagihan ini. Selain itu, masyarakat sekarang sudah banyak yang paham kalau pajak yang mereka bayarkan akan kembali dinikmati oleh masyarakat jadi banyak masyarakat yang tidak merasa berat lagi untuk membayar pajak.

Peneliti :Bagaimana prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor lima tahunan?

Informan :Persyaratan harus membawa identitas, STNK, BPKB, kendaraan. Awalnya wajib pajak menuju loket cek fisik nanti akan diberi formulir berwarna kuning dan biru. Formulir biru yang harus diisi oleh wajib pajak yang berisi identitas wajib pajak. Formulir warna kuning yang

mengisi petugas isinya tentang kelengkapan kendaraan. Tahap kedua ke loket arsip untuk mengambil berkas dari kendaraan, berkasnya beriki riwayat dari kendaraan tersebut. Tahap ketiga, menuju loket BPKB untuk proses *updating* nomor polisi lama ke nomor polisi baru Dan yang terakhir menuju loket utama, loket satu untuk pembayaran dan loket dua untuk pengesahan

Peneliti :Berapa standard waktu untuk proses pelayanan pajak kendaraan bermotor lima tahunan?

Informan :Data untuk durasi kita sudah mengikuti standard ISO. Untuk cek fisik kalau roda dua 5-10 menit, untuk roda empat 10-15 menit, ada 3 orang untuk dipetugas cek fisik. Untuk pengambilan berkas 5-10 menit. di loket BPKB standarnya juga 5-10 menit. dan di loket utama 10-15 menit.

Peneliti :Bagaimana cara meningkatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Samsat Soebandi Kabupaten Jember.

Informan :Untuk pelayanannya, kami dari petugas sudah mengupayan yang sebaik mungkin. Meskipun kami menyadari masih ada kekurangan di bagian loket Arsip. Ruangnya untuk penyimpanan arsip memang kurang mencukupi, akan tetapi dari pihak Samsat sudah mengajukan proposal di provinsi untuk segera diperbaiki. Untuk yang lainnya kami rasa sudah sangat memadai jika dibandingkan dulu. Selain itu, berdasarkan instruksi dari pusat, pelayanan perpajakan saat ini dibuat seefektif dan seefisien mungkin. Sesuai dengan motto dari gubernur kalau pelayanan dalam perpajakan harus CETAR, cepat, efektif dan efisien, tanggap transparan, akuntabel, dan responsif. Sehingga jika dulu loket pelayanan ada delapan loket dimana setiap pokja adalah loket mulai dari pendaftaran hingga pengesahan, sekarang diringkas menjadi dua loket saja.

1. Identitas Informan Penelitian

Nama : Amar
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Jabatan : wajib pajak

2. Pertanyaan

Peneliti : Menurut bapak bagaimana pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi?

Informan : Tadi awalnya enak bagus, terus sampai di arsip ini harus nunggu lama

Peneliti : Apa saja kendala selama melakukan pelayanan pajak kendaraan bermotor lima tahunan?

Informan : Kendalanya ya menunggu ini.

Peneliti : Dari bagian mana saja bapak yang harus menunggu?

Informan : Mulai dari cek fisik bagian penggesekan, kemudian di arsip dan di loket BPKP.

Peneliti : Untuk di loket arsip bagaimana pelayanannya?

Informan : Antri, kemudian saat menunggu antrian tidak ada pengeras suaranya jadi kalau ditinggal jauh tidak dengar sehingga banyak yang tidak mendengar jadi banyak yang menunggu lama karena tidak mendengar saat dipanggil petugas. Tidak seperti di loket pengambilan formulir cek fisik sudah ada pengeras suaranya jadi meskipun ditinggal jauh tetap kedengeran.

Peneliti : Berapa lama menunggu di loket arsip pak?

Informan : Tadi saya nunggu kira-kira satu jaman, lumayan. Apalagi nunggunya harus berdiri. Rumayan, berdiri satu jam

Peneliti : Untuk di loket BPKB bagaimana pelayanannya pak?

Informan : Ini saya harus menunggu lagi, sudah satu jam setengah belum dipanggil juga.

Peneliti : Hal apa saja menurut anda perlu ditingkatkan di Kantor Bersama Samsat Soebandi? Baik itu dari segi pelayanan maupun fasilitas?

Informan : Yang perlu ditambah menurut saya pengeras suara saja, supaya yang nunggu kedengeran dan petugasnya tidak perlu memanggil berkali-

kali. Untuk fasilitas lainnya saya memaklumi karena memang momennya sedang pemutihan, jadi saya memaklumi kalau tidak bisa mendapat tempat duduk. Kalau hari-hari biasanya pelayanannya bagus, cuma karena sedang pemutihan yang harus dilayanan semakin banyak.



1. Identitas Informan Penelitian

Nama : Untung Santoso

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Jabatan : wajib pajak

2. Pertanyaan

Peneliti :Menurut bapak bagaimana pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi?

Informan : Secara keseluruhan pelayanannya sudah baik jika dibandingkan dulu. Tempat duduknya sudah memadai, apalagi ada ac jadi tidak kepanasan lagi, ada tempat baca-baca, prosesnya juga cepat kecuali di tempat pengambilan arsip.

Peneliti : Menurut bapak apa kendala yang menyebabkan lamanya pelayanan di ruang arsip?

Informan : Untuk pelayanannya dibagian arsip itu nunggunya lama, saya harus menunggu hampir 1 jaman, karena katanya berkasnya hilang jadi harus foto copy lagi. Setelah itu ke loket BPKB nunggunya lama lagi, sudah satu setengah jam tapi belum dipanggil juga. Petugas diruang arsip hanya ada dua orang, satu yang menyetempel dan satunya yang mencari berkas. Sedangkan jumlah wajib pajak yang mau melakukan pelayanan semakin banyak. Saat dibagian loket BPKB pun saya harus menunggu lama karena loket BPKB bukan Cuma untuk mengurus pajak 5 tahunan saja, tapi untuk mutasi keluar juga harus ke loket BPKB. Padahal saya sudah menumpuk berkas dari tadi, tapi sepertinya berkas ketumpuk sama berkas yang lain makanya punya saya tidak diproses juga.

Peneliti : Untuk bagian loket utama bagaimana pelayanannya pak?

Informan :Kalau proses pelayanan yang lainnya sudah baik. Dibagian depan tempat duduknya sudah memadai, apalagi ada ac jadi tidak kepanasan lagi. Prosesnya juga cepat, jadi yang jadi masalah cuma nunggu di loket arsip dan loket BPKB ini yang antri dan lama.

Peneliti :Hal apa saja menurut anda perlu ditingkatkan di Kantor Bersama Samsat Soebandi? Baik itu dari segi pelayanan maupun fasilitas?

Informan :Ya gimana caranya masyarakat tidak menunggu lagi. Kalau misal kekurangan petugas kan bisa ditambah lagi petugasnya, *wong* kita kesini mau bayar tapi kok malah disuruh nunggu lama. Untuk fasilitasnya tempat parkir harus ditambahi payong supaya tidak panas-panas kalau nunggu, tempat duduk mungkin juga harus diperhatikan, ini ada tempat duduk tapi sangat kurang memadai. Kalau ditotal waktu yang saya habiskan untuk pajak ganti STNK ini tiga jaman dari jam delapan baru selesai jam sebelas ini.



1. Identitas Informan Penelitian

Nama : Novi

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : wajib pajak

2. Pertanyaan

Peneliti : Menurut ibu bagaimana pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi?

Informan : Sebenarnya sudah cukup baik, jika dibandingkan dulu. Sekarang fasilitasnya sudah semakin memadai, ada ruang baca kalau masyarakat saat menunggu sambil mau baca-baca supaya gak bosan, kemudian ada tempat duduk khusus untuk lansia dan ibu hamil, ruang tunggu dibagian depan juga sudah nyaman sekali karena sudah ada ac nya, jadi gak perlu kepanasan lagi.

Peneliti : Apa saja kendala selama melakukan pelayanan pajak kendaraan bermotor lima tahunan? Dibagian mana saja kendala tersebut terjadi?

Informan : Kalau dibagian cek fisik tidak ada masalah, tapi saat dibagian arsip dan BPKB saya harus menunggu berjam-jam. Dibagian arsip petugasnya terbatas, pencarian arsip yang banyak dan harus dicari satu-satu membuat prosesnya lama. Dibagian loket BPKB juga seperti itu petugasnya saya perhatikan terbatas padahal disana tidak hanya melayani pajak lima tahunan saja, kalau ditotal di loket arsip dan BPKB saya harus menunggu hingga 2 jaman. Kalau di loket depan juga tidak ada masalah, prosesnya cepat. Dan juga letak loketnya tidak runtut jadi harus mondar mandir. Apalagi saat menunggu tadi saya harus duduk dipinggir kolam karena kurangnya tempat duduk.

Peneliti : Berapa lama waktu yang anda butuhkan saat melakukan pelayanan pajak kendaraan bermotor lima tahunan?

Informan : Saya disini sejak jam delapan dan baru selesai semuanya jam sebelas, jadi sekitar tiga jaman.

Peneliti : Hal apa saja menurut anda perlu ditingkatkan di Kantor Bersama Samsat Soebandi? Baik itu dari segi pelayanan maupun fasilitas?

Informan :Kalau dari pelayanan tentunya bagaimana solusinya dari pihak Samsat agar masyarakat tidak perlu mengantri lama-lama. Tempat menunggu juga harus ditambah. Kalau dari segi pelayanan dari petugasnya sudah baik, petugasnya ramah-ramah dan sabar, mungkin permasalahannya di sarana dan prasarana saja.



Lampiran 6 Data Wajib Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan di Kabupaten Jember 2019

LAPORAN DATA OBJEK & POTENSI (DAOB-PKB2) BULAN 09-2019

Jumlah Objek Dalam 5 (Lima) Tahun Pajak Berjalan	Jumlah Obyek Dibawah 5 (lima) Tahun yang Terdaftar Ulang	Jumlah Obyek MUT-3 dalam 1 (Satu) Bulan	Perkembangan Obyek 1 (Satu) Bulan			Jumlah Obyek Yang Keluar		Jumlah Obyek Lima (5) Tahun Pajak Berjalan
			Kendaraan Baru	MUT-1	MUT-2	F-1	F-2	
34.025	0	93	108	91	38	100	8	34.186
496	0	0	0	3	0	0	0	472
851	0	0	0	0	0	1	0	852
35.345	0	93	108	94	38	101	8	35.510
169	0	0	0	0	1	2	0	169
194	0	1	0	0	0	0	0	194
35	0	0	0	0	0	0	0	35
398	0	1	0	0	1	2	0	398
8.522	0	6	24	15	4	7	5	8.567
1.620	0	0	1	0	0	2	0	1.620
192	0	0	0	0	0	0	0	192
10.334	0	6	25	15	4	9	5	10.379
276.171	0	362	1.424	141	19	167	15	277.870
0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.719	0	0	2	0	0	0	0	2.722
278.890	0	362	1.426	141	19	167	15	280.592
7	0	0	0	1	0	0	0	8
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	0	0	0	1	0	0	0	8
318.894	0	461	1.556	248	62	276	28	320.800
2.263	0	1	1	3	0	2	0	2.286
3.797	0	0	2	0	0	1	0	3.801
324.974	0	462	1.559	251	62	279	28	326.887

Lampiran 7 Data Rekap Kuesioner Variabel Kesadaran Wajib Pajak

1. Data Variabel Kesadaran Wajib Pajak (X1)

No Responden	Kesadaran Waji Pajak (X1)						Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
1	4	3	4	3	3	4	21
2	3	4	2	3	3	4	19
3	4	2	3	4	3	4	20
4	4	3	4	4	3	2	20
5	2	2	2	4	4	4	18
6	4	3	2	3	2	4	18
7	3	2	2	4	4	4	19
8	4	2	3	3	3	2	17
9	2	2	2	2	3	3	14
10	4	4	2	3	2	4	19
11	4	2	3	4	2	2	17
12	3	3	2	4	4	4	20
13	4	2	4	3	2	3	18
14	2	3	2	3	3	3	16
15	3	2	3	2	3	2	15
16	4	3	3	3	2	3	18
17	2	3	2	3	3	3	16
18	3	3	4	3	2	3	18
19	4	3	3	3	4	2	19
20	2	4	3	4	4	4	21
21	3	4	4	3	2	3	19
22	3	2	2	3	4	4	18
23	4	3	4	3	3	4	21
24	2	2	2	2	3	3	14
25	3	3	3	4	2	3	18
26	3	3	4	4	4	2	20
27	3	2	3	3	3	3	17
28	2	3	2	4	4	4	19
29	3	4	3	3	2	3	18
30	4	4	3	4	4	2	21
31	3	2	4	3	3	3	18
32	2	4	2	4	3	3	18
33	4	2	3	3	3	2	17
34	2	2	2	3	4	4	17
35	4	3	3	4	4	4	22

36	2	2	2	3	3	3	15
37	3	2	2	2	4	4	17
38	3	1	4	3	3	4	18
39	1	3	2	2	3	2	13
40	2	2	2	4	4	3	17
41	4	2	4	4	4	4	22
42	2	3	2	3	3	3	16
43	4	3	3	3	3	2	18
44	2	2	2	2	2	4	14
45	3	3	3	3	4	3	19
46	2	2	2	3	4	3	16
47	4	3	3	4	3	4	21
48	3	3	3	3	3	3	18
49	2	3	2	4	4	4	19
50	2	3	2	3	3	3	16
51	3	2	2	3	3	2	15
52	4	3	3	3	4	4	21
53	3	4	3	2	3	3	18
54	1	3	2	3	3	4	16
55	3	3	4	3	3	3	19
56	4	2	2	2	3	2	15
57	3	3	2	3	2	2	15
58	2	2	3	3	4	3	17
59	4	3	3	4	3	4	21
60	3	4	3	4	3	3	20
61	2	2	2	3	2	3	14
62	3	3	3	3	3	4	19
63	4	3	4	3	4	4	22
64	3	2	2	3	3	3	16
65	4	3	4	3	3	3	20
66	3	4	2	3	3	3	18
67	3	2	2	3	4	3	17
68	2	2	3	3	4	4	18
69	4	4	4	4	3	3	22
70	4	3	4	3	3	3	20
71	2	3	2	2	4	4	17
72	2	2	3	2	3	3	15
73	3	3	2	3	4	4	19
74	3	3	3	3	4	4	20

75	3	2	2	3	4	3	17
76	4	3	3	3	4	3	20
77	3	2	3	2	3	4	17
78	3	2	2	4	3	4	18
79	2	3	3	3	3	3	17
80	3	3	3	3	2	2	16
81	2	2	2	3	3	3	15
82	3	3	2	3	4	3	18
83	2	2	2	4	3	2	15
84	3	3	4	3	3	3	19
85	1	3	1	4	4	4	17
86	4	4	3	3	4	2	20
87	2	3	2	3	4	4	18
88	3	4	3	3	4	4	21
89	2	2	2	2	3	3	14
90	4	2	2	4	3	3	18
91	3	2	3	3	3	3	17
92	2	3	2	4	3	4	18
93	3	2	2	3	3	3	16
94	4	2	4	3	3	2	18
95	3	3	2	3	3	3	17
96	4	2	4	3	3	3	19
97	4	3	4	4	3	3	21
98	3	2	2	3	3	4	17
99	3	2	3	3	3	4	18
100	3	3	4	3	3	3	19

Lampiran 8 Data Rekap Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan
2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

No	Kualitas Layanan (X2)												Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	
1	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	39
2	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	38
3	2	2	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	36
4	3	2	4	3	2	3	3	4	3	2	4	3	36
5	2	2	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	37
6	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	2	31
7	3	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	33
8	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	30
9	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	32
10	2	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	37
11	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	38
12	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	29
13	2	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	32
14	3	2	2	2	3	2	3	3	4	2	3	2	31
15	2	1	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	36
16	1	2	3	3	2	2	2	3	4	2	2	2	28
17	2	2	4	3	3	3	2	4	3	3	2	2	33
18	2	2	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	35
19	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	31
20	2	1	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	38
21	2	1	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	34
22	3	2	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	37
23	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	36
24	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	30
25	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	37
26	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	39
27	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	31
28	2	2	4	3	3	3	2	3	4	2	3	2	33
29	2	1	3	3	2	2	2	4	2	2	2	2	27
30	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	30
31	3	3	3	3	2	2	1	4	4	2	3	3	33
32	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	35
33	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	37
34	3	2	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	36
35	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	41

36	2	1	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	32
37	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	31
38	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	35
39	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	29
40	3	2	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	37
41	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	40
42	3	2	4	3	2	2	3	4	3	2	3	2	33
43	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	31
44	2	2	2	3	2	3	2	4	4	3	4	4	35
45	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	38
46	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	29
47	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	42
48	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	35
49	2	1	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	36
50	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	31
51	2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	2	3	30
52	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	42
53	2	1	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	36
54	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	28
55	2	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	31
56	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	29
57	2	1	4	3	2	2	2	3	4	3	4	4	34
58	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	33
59	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	40
60	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	39
61	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	31
62	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	36
63	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	39
64	3	3	2	2	2	1	2	3	4	3	4	3	32
65	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	44
66	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	33
67	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	32
68	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	36
69	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	35
70	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	31
71	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	33
72	2	2	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	36
73	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	37
74	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	39

75	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	32
76	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	43
77	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	35
78	2	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	37
79	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	2	38
80	2	2	4	3	4	2	4	4	3	3	2	3	36
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
82	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	36
83	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	29
84	4	3	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2	32
85	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	30
86	2	2	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	35
87	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	33
88	4	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	2	36
89	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	31
90	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	35
91	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	35
92	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	36
93	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	32
94	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	34
95	3	4	4	3	3	4	1	3	3	2	3	3	36
96	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	41
97	3	2	4	3	4	4	2	3	3	2	4	4	38
98	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	37
99	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	37
100	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	39

Lampiran 9 Data Rekap Kuesioner Variabel Kesadaran Wajib Pajak

3. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No Responden	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)						Total Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	
1	4	4	3	4	4	4	23
2	4	3	2	4	4	4	21
3	4	3	2	3	4	4	20
4	4	4	4	3	4	4	23
5	4	3	2	4	4	4	21
6	4	2	2	4	4	4	20
7	3	3	3	4	4	4	21
8	4	2	2	4	4	4	20
9	2	3	4	3	4	3	19
10	4	3	2	4	4	4	21
11	3	4	3	4	3	3	20
12	4	2	3	4	4	4	21
13	4	3	3	3	4	4	21
14	4	2	4	2	3	4	19
15	4	4	4	3	4	3	22
16	4	3	2	3	4	2	18
17	3	2	2	4	4	4	19
18	4	2	2	4	4	4	20
19	4	3	3	2	2	4	18
20	4	3	3	4	3	4	21
21	4	2	2	4	4	4	20
22	3	2	2	4	3	4	18
23	4	4	3	3	3	4	21
24	4	2	2	3	2	2	15
25	4	3	3	3	3	3	19
26	4	4	4	3	3	4	22
27	4	3	3	4	3	3	20
28	4	2	4	4	3	4	21
29	3	2	3	4	4	3	19
30	4	3	3	3	4	4	21
31	2	3	4	4	4	4	21
32	3	4	3	3	4	3	20
33	4	3	2	4	2	2	17
34	4	2	4	4	3	4	21
35	4	4	4	4	4	4	24

36	3	2	3	2	3	3	16
37	4	2	2	4	3	3	18
38	4	4	3	2	3	3	19
39	2	3	2	4	3	2	16
40	3	2	3	3	4	4	19
41	4	4	4	3	4	3	22
42	4	2	3	4	3	3	19
43	3	3	3	3	4	3	19
44	3	2	2	3	3	3	16
45	3	3	3	3	4	3	19
46	3	2	2	4	4	2	17
47	4	4	4	3	4	3	22
48	4	3	4	3	3	4	21
49	4	2	3	4	4	3	20
50	3	2	2	4	4	2	17
51	4	3	2	3	3	2	17
52	4	4	4	3	3	3	21
53	4	2	3	4	3	3	19
54	3	3	3	4	3	2	18
55	4	4	3	3	4	4	22
56	2	2	2	3	4	4	17
57	4	2	2	3	3	3	17
58	2	3	3	3	4	4	19
59	4	4	4	4	4	3	23
60	3	4	4	3	3	4	21
61	3	2	2	3	3	4	17
62	4	3	3	3	4	3	20
63	4	4	4	4	3	3	22
64	3	2	2	3	4	4	18
65	3	3	3	4	4	4	21
66	4	2	2	4	4	3	19
67	3	3	2	3	3	3	17
68	4	4	3	4	3	4	22
69	4	4	3	4	4	3	22
70	4	4	3	4	4	2	21
71	4	2	3	3	3	3	18
72	3	3	2	3	4	2	17
73	4	2	4	4	4	4	22
74	4	4	3	4	3	4	22

75	3	4	3	3	4	4	21
76	4	4	4	4	4	4	24
77	3	3	2	2	4	4	18
78	3	2	2	4	4	4	19
79	4	3	3	3	3	3	19
80	4	3	3	3	3	4	20
81	4	2	3	3	3	3	18
82	3	3	4	4	3	2	19
83	3	3	2	3	3	3	17
84	3	4	3	3	4	3	20
85	4	4	4	4	3	3	22
86	4	4	3	3	4	4	22
87	3	2	3	4	3	4	19
88	4	3	4	3	4	4	22
89	3	2	2	3	3	3	16
90	2	4	4	3	3	3	19
91	4	4	2	3	3	2	18
92	3	3	3	4	4	3	20
93	3	3	2	3	3	4	18
94	2	3	3	4	4	4	20
95	4	2	4	4	2	3	19
96	3	4	4	3	4	4	22
97	4	4	3	3	4	4	22
98	4	2	2	4	3	4	19
99	3	4	3	4	4	3	21
100	3	3	3	3	4	4	20

Lampiran 10 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kesadaran WP	100	16	22	18,26	1,637
Kualitas Pelayanan	100	29	42	35,08	2,766
Kepatuhan WP	100	17	24	19,94	1,663
Valid N (listwise)	100				

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SKS	2	2,0	2,0	2,0
KS	27	27,0	27,0	29,0
S	42	42,0	42,0	71,0
SS	29	29,0	29,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SKS	1	1,0	1,0	1,0
KS	22	38,0	38,0	23,0
S	49	49,0	49,0	72,0
SS	28	12,0	12,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SKS	1	1,0	1,0	1,0
KS	41	41,0	41,0	42,0
S	37	37,0	37,0	79,0
SS	21	21,0	21,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	6	6,0	6,0	6,0
S	61	61,0	61,0	67,0
SS	33	33,0	33,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	12	12,0	12,0	12,0
S	52	52,0	52,0	64,0
SS	36	36,0	36,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	13	13,0	13,0	13,0
	S	47	47,0	47,0	60,0
	SS	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	42	42,0	42,0	42,0
	S	48	48,0	48,0	90,0
	SS	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SKS	9	9,0	9,0	9,0
	KS	57	57,0	57,0	66,0
	S	29	29,0	29,0	95,0
	SS	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	13	13,0	13,0	13,0
	S	64	64,0	64,0	77,0
	SS	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	29	29,0	29,0	29,0
	S	61	61,0	61,0	90,0
	SS	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	37	37,0	37,0	37,0
	S	50	50,0	50,0	87,0
	SS	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SKS	1	1,0	1,0	1,0
	KS	39	39,0	39,0	40,0
	S	53	53,0	53,0	93,0
	SS	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SKS	2	2,0	2,0	2,0
	KS	31	31,0	31,0	33,0
	S	54	54,0	54,0	87,0
	SS	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	5	5,0	5,0	5,0
	S	56	56,0	56,0	61,0
	SS	39	39,0	39,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	1	1,0	1,0	1,0
	S	56	56,0	56,0	57,0
	SS	43	43,0	43,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	18	18,0	18,0	18,0
	S	65	65,0	65,0	83,0
	SS	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	9	9,0	9,0	9,0
	S	64	64,0	64,0	73,0
	SS	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	14	14,0	14,0	14,0
	S	66	66,0	66,0	80,0
	SS	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	6	6,0	6,0	6,0
	S	35	35,0	35,0	41,0
	SS	59	59,0	59,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	32	32,0	32,0	32,0
	S	37	37,0	37,0	69,0
	SS	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	33	33,0	33,0	33,0
	S	43	43,0	43,0	76,0
	SS	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	4	4,0	4,0	4,0
	S	44	44,0	44,0	48,0
	SS	52	52,0	52,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	3	3,0	3,0	3,0
	S	36	36,0	36,0	39,0
	SS	61	61,0	61,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	8	8,0	8,0
	S	39	39,0	47,0
	SS	53	53,0	100,0
	Total	100	100,0	

Correlations

		Kepatuhan WP	Kesadaran WP	Kualitas Pelayanan
Pearson Correlation	Kepatuhan WP	1,000	,767	,642
	Kesadaran WP	,767	1,000	,676
	Kualitas Pelayanan	,642	,676	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepatuhan WP	.	,000	,000
	Kesadaran WP	,000	.	,000
	Kualitas Pelayanan	,000	,000	.
N	Kepatuhan WP	100	100	100
	Kesadaran WP	100	100	100
	Kualitas Pelayanan	100	100	100

Lampiran 11 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,12898001
Most Extreme Differences	Absolute	,073
	Positive	,073
	Negative	-,061
Test Statistic		,073
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

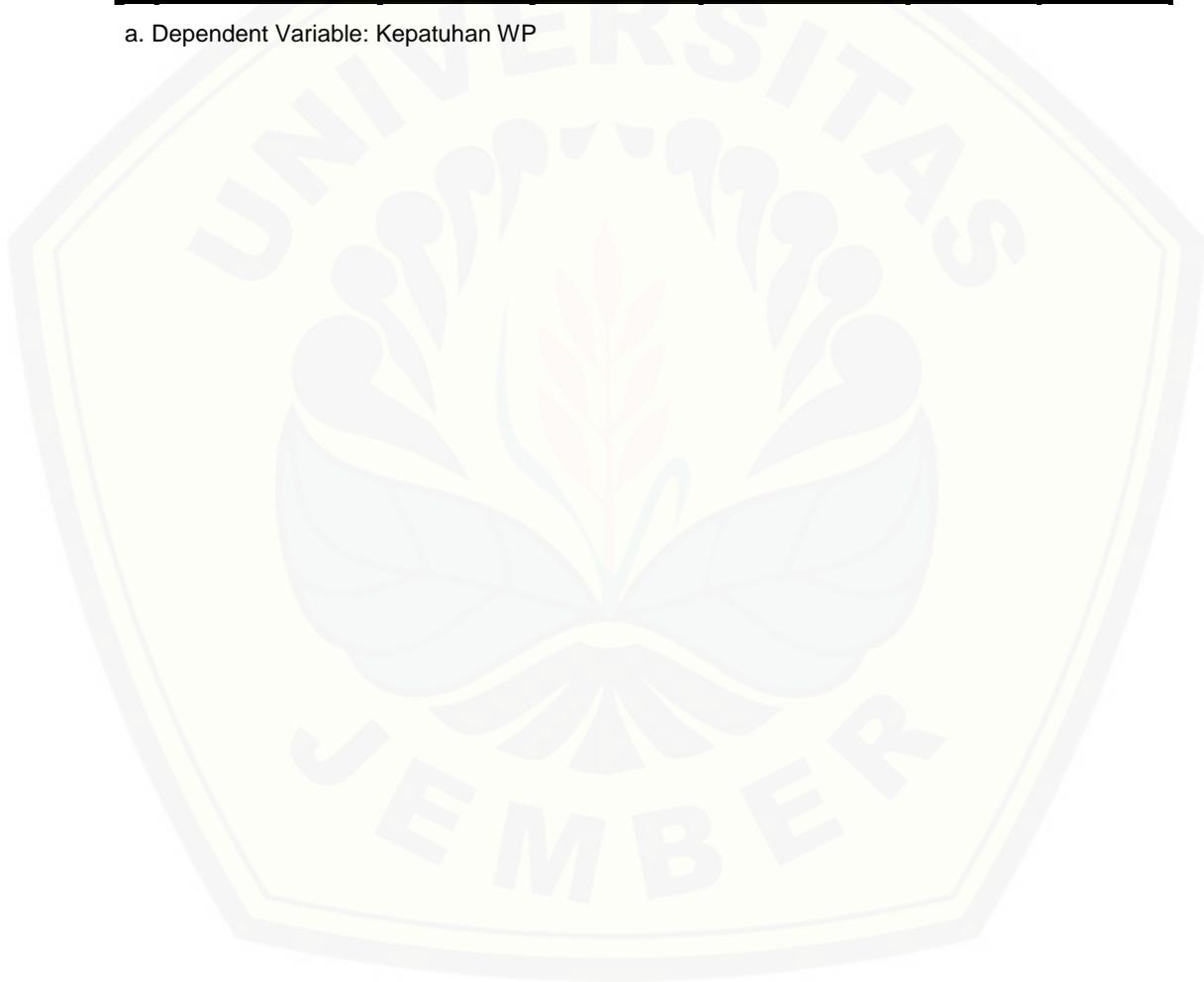
d. This is a lower bound of the true significance.

Lampiran 12 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	3,763	1,380			
Kesadaran WP	,622	,087	,612	,543	1,841
Kualitas Pelayanan	,138	,051	,229	,543	1,841

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP



Lampiran 13 Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,763	1,380		2,727	,008
Kesadaran WP	,622	,087	,612	7,173	,000
Kualitas Pelayanan	,138	,051	,229	2,681	,009

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Untuk mengetahui jumlah t_{tabel} dapat diketahui dengan rumus:

$$t_{\text{tabel}} = (\alpha / 2 ; n-k-1)$$

Keterangan: α = taraf signifikansi (0,05)

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel independen

Maka, $t_{\text{tabel}} = (0,05 / 2 ; 100-2-1)$

$$t_{\text{tabel}} = (0,025 ; 97) = 1,985$$

Lampiran 14 Tabel nilai t

Tabel Nilai t

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63, 657
2	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
31	1,309	1,696	2,040	2,453	2,744
32	1,309	1,694	2,037	2,449	2,738
33	1,308	1,692	2,035	2,445	2,733
34	1,307	1,691	2,032	2,441	2,728
35	1,306	1,690	2,030	2,438	2,724
36	1,306	1,688	2,028	2,434	2,719
37	1,305	1,687	2,026	2,431	2,715
38	1,304	1,686	2,024	2,429	2,712
39	1,303	1,685	2,023	2,426	2,708

40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
41	1,303	1,683	2,020	2,421	2,701
42	1,302	1,682	2,018	2,418	2,698
43	1,302	1,681	2,017	2,416	2,695
44	1,301	1,680	2,015	2,414	2,692
45	1,301	1,679	2,014	2,412	2,690
46	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687
47	1,300	1,678	2,012	2,408	2,685
48	1,299	1,677	2,011	2,407	2,682
49	1,299	1,677	2,010	2,405	2,680
50	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678
51	1,298	1,675	2,008	2,402	2,676
52	1,298	1,675	2,007	2,400	2,674
53	1,298	1,674	2,006	2,399	2,672
54	1,297	1,674	2,005	2,397	2,670
55	1,297	1,673	2,004	2,396	2,668
56	1,297	1,673	2,003	2,395	2,667
57	1,297	1,672	2,002	2,394	2,665
58	1,296	1,672	2,002	2,392	2,663
59	1,296	1,671	2,001	2,391	2,662
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
61	1,296	1,670	2,000	2,389	2,659
62	1,295	1,670	1,999	2,388	2,657
63	1,295	1,669	1,998	2,387	2,656
64	1,295	1,669	1,998	2,386	2,655
65	1,295	1,669	1,997	2,385	2,654
66	1,295	1,668	1,997	2,384	2,652
67	1,294	1,668	1,996	2,383	2,651
68	1,294	1,668	1,995	2,382	2,650
69	1,294	1,667	1,995	2,382	2,649
70	1,294	1,667	1,994	2,381	2,648
71	1,294	1,667	1,994	2,380	2,647
72	1,293	1,666	1,993	2,379	2,646
73	1,293	1,666	1,993	2,379	2,645
74	1,293	1,666	1,993	2,378	2,644
75	1,293	1,665	1,992	2,377	2,643
76	1,293	1,665	1,992	2,376	2,642
77	1,293	1,665	1,991	2,376	2,641
78	1,292	1,665	1,991	2,375	2,640
79	1,292	1,664	1,990	2,374	2,640
80	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639
81	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638

82	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637
83	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636
84	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636
85	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635
86	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634
87	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634
88	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633
89	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632
90	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632
91	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631
92	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630
93	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630
94	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629
95	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629
96	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628
97	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627
98	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627
99	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626
Inf.	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626

Lampiran 15 Hasil uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	168,642	2	84,321	77,898	,000 ^b
	Residual	104,998	97	1,082		
	Total	273,640	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan WP

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kesadaran WP

Untuk mengetahui jumlah F_{tabel} dapat diketahui dengan rumus:

$$F_{\text{tabel}} = (k ; n-k)$$

Keterangan: k = jumlah variabel independen

n = jumlah sampel

Maka, $F_{\text{tabel}} = (2 ; 98) = 3,089$

Lampiran 16 Tabel nilai kritis F

Tabel Uji F

$\alpha =$ 0,05	$df_1=(k-1)$								
	$df_2=(n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161.448		199,500	215.707	224,583	230,162	233.986	236,768	238,883
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371	
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845	
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041	
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818	
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147	
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726	
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438	
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230	
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072	
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948	
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849	
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767	
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699	
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641	
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591	
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548	
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510	
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477	
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447	
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420	
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397	
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375	
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355	
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337	
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321	
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305	
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291	
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278	
30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266	
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255	
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244	

33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389	2,303	2,235
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342	2,255	2,187
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283	2,195	2,126
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279	2,192	2,122
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275	2,188	2,119
54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272	2,185	2,115
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269	2,181	2,112
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266	2,178	2,109
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,263	2,175	2,106
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260	2,172	2,103
59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257	2,169	2,100
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254	2,167	2,097
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251	2,164	2,094
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249	2,161	2,092
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246	2,159	2,089
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244	2,156	2,087
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242	2,154	2,084
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239	2,152	2,082
67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237	2,150	2,080
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076

70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200	2,112	2,042
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199	2,111	2,041
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198	2,110	2,040
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197	2,109	2,038
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195	2,106	2,036
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194	2,105	2,035
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193	2,104	2,034
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192	2,103	2,033
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032

Lampiran 17 Hasil uji R²

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,785 ^a	,616	,608	1,040

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kesadaran WP

b. Dependent Variable: Kepatuhan WP

Untuk mengetahui kontribusi masing-masing variabel bebas yaitu dengan mengetahui sumbangan prediktor. Berikut adalah sumbangan prediktor yaitu sumbangan efektif (SE) :

$$SE (X)\% = \text{Beta}_x \times \text{koefisien korelasi} \times 100\%$$

$$SE (X1)\% = 0,612 \times 0,767 \times 100\% = 46,9\%$$

$$SE (X2)\% = 0,229 \times 0,642 \times 100\% = 14,7\%$$

Lampiran 18 Dokumentasi



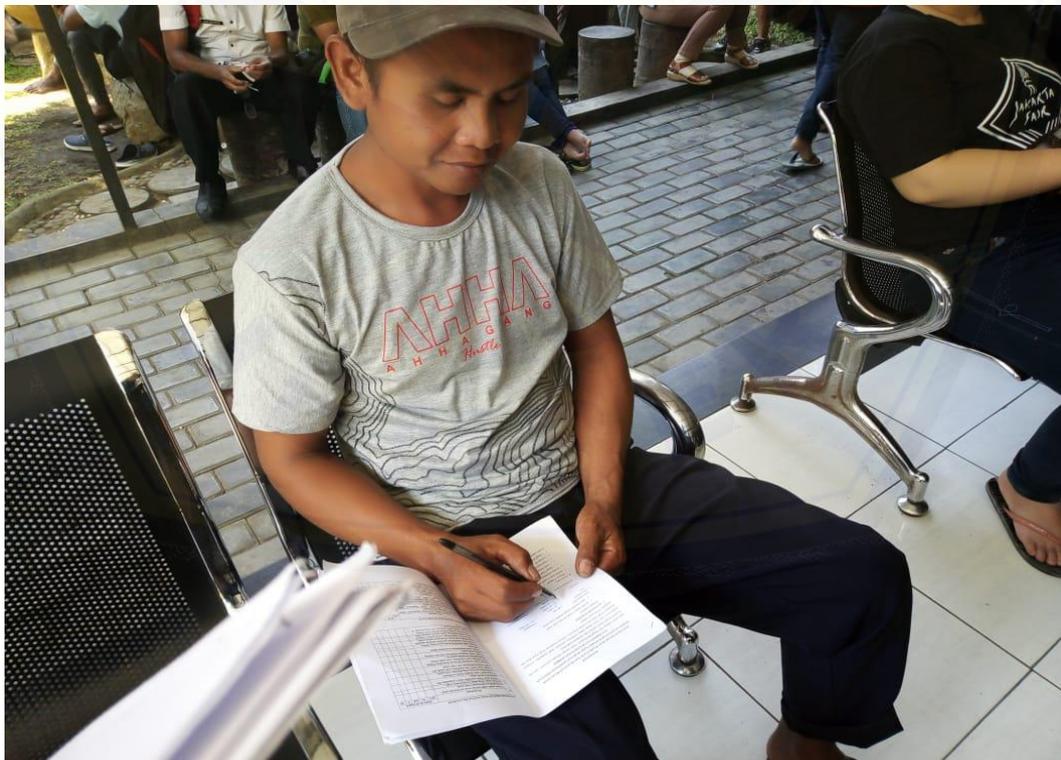
Gambar 1. Wawancara dengan staf Kantor Bersama Samsat Soebandi



Gambar 2: Wawancara dengan Responden



Gambar 3: Responden Mengisi Kuesioner



Gambar 4: Responden Mengisi Kuesioner



Gambar 5: Responden Mengisi Kuesioner



Gambar 6: Ruang tunggu di Loker Arsip dan Loker BPKB



Gambar 7: Antrian wajib pajak di loket utama



Gambar 8: Antrian Wajib Pajak di loket cek fisik

Lampiran 19 Surat Izin Penelitian

Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
 Jalan Kalimantan Nomor 37 Kampus Bumi Tegalboto Jember 68121
 Telepon: (0331)- 330224, 334267, 337422, 333147 * Faximile: 0331-339029
 Laman: www.fkip.unej.ac.id

Nomor **7: 4 0 9 /UN2S.1,5/LT/2019** 19 SEP 2019
 Lampiran : -
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Ibu Kepala Unit Pelaksanaan Teknis
 Pengelolaan Pendapatan Daerah
 Provinsi Jawa Timur Jember
 Di Jalan Teratai No 10-11

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa FKIP Universitas Jember di bawah ini:

Nama	: Nurus Sarifah
NIM	: 150210301070
Jurusan	: Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Program Studi	: Pendidikan Ekonomi
Rencana Penelitian	: September – Oktober 2019

Berkenaan dengan penyelesaian studinya, mahasiswa tersebut bermaksud melaksanakan penelitian di Kantor Bersama Samsat Teratai Kabupaten Jember dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan”. Sehubungan dengan hal tersebut, mohon Saudara berkenan memberikan izin dan sekaligus memberikan bantuan informasi yang diperlukan.

Demikian permohonan ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik kami sampaikan terima kasih.



 n.n. Dekan
 Wakil Dekan I,
 Prof. Dr. Suratno, M.Si
 NIP. 196706251992031003

Gambar 9: Surat Izin Penelitian

Lampiran 20 Surat Selesai Penelitian
Surat Selesai Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR
UPT. PPD JEMBER
Jl. Teratai No 10-11 Telp. (0331) 332088 Fax (0331) 323300 e-mail uptbjember@gmail.com
JEMBER, 68133

SURAT KETERANGAN
Nomor: 045.2/9021/202.629/2019

Yang Bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MOEH. DJAMIL, S.sos
Jabatan : Ka. Sub Bagian Tata Usaha
Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas:

Nama : Nurus Sarifah
NIM : 150210301070
Fakultas : FKIP Universitas Jember
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Jurusan : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

Telah melakukan penelitian di Kantor Bersama Samsat Jember Jl. dr. Soebandi no.123 Jember, terhitung mulai tanggal 2 Oktober 2019 sampai dengan tanggal 9 November 2019, untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahunan (Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember).

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, terimakasih.

Jember, 15 November 2019
A.n. KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
JEMBER
Kepala Sub Bagian Tata Usaha



MOEH. DJAMIL, S.Sos
NIP. 19651110 199403 1 010

CS Scanned with CamScanner

Gambar 10: Surat Selesai Penelitian

Lampiran 21 Lembar Konsultasi Pembimbing 1



KEMENTERIAN RISTEK DAN PERGURUAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
Alamat : Jl. Kalimantan III/3 Kampus Tegalboto Kotak Pos 162
Telp./Fax (0331) 334988 Jember 68121

LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama : Nurus Sarifah
NIM/ Angkatan : 150210301070/ 2015
Jurusan/ Prog. Studi : IPS/Pendidikan Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan (Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember)
Pembimbing I : Dr. Sukidin, M.Pd

KEGIATAN KONSULTASI

NO	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	TT. Pembimbing I
1.	9/7/2019	Bab I	<i>[Signature]</i>
2.	27/7/2019	Bab I dan II	<i>[Signature]</i>
3.	8/8/2019	Bab I dan II	<i>[Signature]</i>
4.	25/8/2019	Bab I, II dan III	<i>[Signature]</i>
5.	1/9/2019	Bab I, II dan III	<i>[Signature]</i>
6.	7/9/2019	Bab I, II dan III	<i>[Signature]</i>
7.			<i>[Signature]</i>
8.			<i>[Signature]</i>
9.	20 November 2019	Bab 1, 2, 3, 4, 5	<i>[Signature]</i>
10.	27 November 2019	Bab 1, 2, 3, 4, 5	<i>[Signature]</i>
11.	1 Desember 2019	Revisi: bab 1, 2, 3, 4, 5	<i>[Signature]</i>
12.	14 Desember 2019	Revisi: bab 1, 2, 3, 4, 5	<i>[Signature]</i>
13.	21 Desember 2019	Revisi: bab 1, 2, 3, 4, 5	<i>[Signature]</i>
14.			<i>[Signature]</i>
15.			<i>[Signature]</i>

Catatan:

- Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi.
- Lembar ini harus dibawa sewaktu Seminar Proposal Skripsi dan Ujian Skripsi

CS Scanned with CamScanner

Gambar 11: Lembar Konsultasi Pembimbing I

Lampiran 22 Lembar Konsultasi Pembimbing 2



**KEMENTERIAN RISTEK DAN PERGURUAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER**
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
Alamat : Jl. Kalimantan III/3 Kampus Tegalboto Kotak Pos 162
Telp./Fax (0331) 334988 Jember 68121

LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama : Nurus Sarifah
NIM/ Angkatan : 150210301070/ 2015
Jurusan/ Prog. Studi : IPS/Pendidikan Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan (Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember)
Pembimbing I : Wiwin Hartanto S.Pd, M.Pd

KEGIATAN KONSULTASI

NO	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	TT Pembimbing I
1.	20/7/2019	Bab I	
2.	1/8/2019	Bab I dan II	
3.	15/8/2019	Bab I dan II	
4.	25/8/2019	Bab I, II, III	
5.	1/9/2019	Bab I, II, III	
6.		<i>Free Summa</i>	
7.			
8.	2/10/2019	Bab I, 2, 3, 4, 5	
9.	2/12/2019	Bab I, 2, 3, 4, 5	
10.	11/12/2019	Revisi: Bab I, 2, 3, 4, 5	
11.	18/12/2019	Revisi: Bab I, 2, 3, 4, 5	
12.	30/12/2019	Revisi: Bab I, 2, 3, 4, 5	
13.	6/1/2020	Revisi: Bab I, 2, 3, 4, 5	
14.		<i>Free Summa</i>	
15.			

Catatan:

- Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi.
- Lembar ini harus dibawa sewaktu Seminar Proposal Skripsi dan Ujian Skripsi

CS Scanned with CamScanner

Gambar 12: Lembar Konsultasi Pembimbing 2

Lampiran 23 : Daftar Riwayat Hidup

Daftar Riwayat Hidup

A. Identitas

Nama : Nurus Sarifah
Tempat/Tanggal Lahir : Jember, 13 Juni 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat : Jl. Branjangan no. 62, Sumber Langon, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember
Email : sarifahnurus@gmail.com
Orang Tua : Ayah : Mursidi
Perkerjaan : Pedagang
Ibu : Huzaimah
Pekerjaan : -

B. Pendidikan

No.	Nama Sekolah	Tempat	Tahun Lulus
1.	SDN Jumerto 2	Jl. Branjangan No 37	2009
2.	MTSN 2 Jember	Jl. Merak No. 11	2012
3.	MAN 2 Jember	Jl. Manggar No. 72	2015