

PENGARUH PELAYANAN DAN PEMAHAMAN MASYARAKAT TERHADAP KESADARAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS PENDAPATAN PROVINSI JAWA TIMUR DI PROBOLINGGO

**Oleh
WARI PURWANTA
NIM : 12.1.10.001**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui apakah Pelayanan (X_1) dan Pemahaman Masyarakat (X_2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Di Probolinggo (Y).

Dalam penyusunan penelitian ini digunakan beberapa metode dalam menganalisa data, antara lain : (1) Analisis Korelasi Berganda, (2) Analisis Regresi Linear Berganda, (3) Analisis Uji T, (4) Uji F. Perhitungan menggunakan program komputer, software SPSS (*Statistical package and Social Science*).

Berdasarkan pembahasan dan uraian permasalahan yang telah dijelaskan peneliti maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Asumsi bebas multikolinieritas, asumsi uji normalitas, dan asumsi uji heteroskedastisitas setelah dilakukan perhitungan terbukti tidak mengalami masalah.
2. Ada Pengaruh yang signifikan antara Pelayanan pajak (X_1) Terhadap Kesadaran Masyarakat (Y) pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Di Probolinggo. Koefisien regresi (Pengaruh) X_1 terhadap Y sebesar 1,684 dengan tingkat signifikansi 0,006 menunjukkan bahwa Pelayanan pajak (X_1) terhadap Kesadaran Masyarakat (Y) mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 1 diterima secara signifikan.

Ada Pengaruh yang signifikan antara Pemahaman Masyarakat (X_2) Terhadap Kesadaran Masyarakat (Y) pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Di Probolinggo. Koefisien regresi (Pengaruh) X_2 terhadap Y sebesar 14,730 dengan tingkat signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa Pemahaman Masyarakat (X_2) terhadap Kesadaran Masyarakat (Y) mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 1 diterima secara signifikan.

PENDAHULUAN

Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan satu hal yang sangat wajar, sumber penerimaan ini mempunyai umur tidak terbatas, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk yang mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah.

Fungsi pajak sebagai *Budgeter*, sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah, seperti dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri. Fungsi *Reguler*, sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi, seperti dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras dapat ditekan, demikian pula terhadap barang mewah. Penerimaan perpajakan mengalami peningkatan yang cukup signifikan baik secara nominal maupun secara persentase terhadap seluruh pendapatan negara. Hal ini sangat rasional karena pada kenyataannya ratio antara jumlah wajib pajak dengan jumlah penduduk serta jumlah usaha masih sangat kecil, dan di samping itu tahun yang akan datang pajak diproyeksikan sebagai salah satu pilar utama penerimaan negara secara mandiri (Prasetyo, 2006), sehingga mengurangi ketergantungan pinjaman luar negeri.

Agenda aksi Direktorat Jenderal Pajak berupa usaha ekstensifikasi dan intensifikasi pajak, dimana usaha ekstensifikasi dilakukan dengan menggali atau memperluas obyek pajak baru melalui perubahan perundang-undangan. Sedangkan usaha intensifikasi ditempuh melalui perbaikan kualitas pengumpulan di lapangan tanpa harus merubah Undang-undang yang berlaku.

Usaha intensifikasi lebih murah dan efisien dari pada usaha ekstensifikasi. Masih banyak wajib pajak potensial yang belum terdaftar sebagai wajib pajak aktual. Ketidaktaatan dalam membayar pajak tidak hanya terjadi pada lapisan pengusaha saja tetapi juga terjadi pada pekerja profesional.

Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor bukan pekerjaan yang mudah disamping peran aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kesadaran dari wajib pajak itu sendiri. Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan hal yang penting. Penyebab kurangnya kemauan membayar pajak antara lain asas perpajakan yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak secara langsung dapat dinikmati oleh para wajib pajak. Hal ini terjadi karena masyarakat tidak pernah tau wujud konkrit imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak. Upaya pendidikan, penyuluhan dan sebagainya tidak banyak berarti dalam membangun kesadaran wajib pajak melaksanakan kewajiban pajak, jika masyarakat tidak merasakan manfaat dari membayar pajak. Disisi lain ancaman, hukuman, maupun sanksi dalam Undang-undang sudah cukup jelas terhadap wajib pajak yang bandel mengabaikan kewajiban pajak. Penerapan *Self Assessment System* menyebabkan kebenaran pembayaran pajak tergantung pada kejujuran wajib pajak sendiri dalam pelaporan kewajiban perpajakannya.

Bila setiap wajib pajak sadar akan kewajibannya untuk membayar pajak, tentunya penerimaan negara atas pajak akan terus meningkat, bukan berkurang, sebab jumlah wajib pajak potensial cenderung semakin bertambah setiap tahun. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu pengetahuan dan

pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, dan persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan. Sebagian wajib pajak tidak mengerti tentang peraturan perpajakan yang ada. (Mardiasmo, 2011)

Masih ada wajib pajak yang menunggu ditagih baru membayar pajak, seperti peraturan pajak pada periode lama. Hal ini dapat menurunkan jumlah penerimaan pajak negara. Sejak terbitnya Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983, yang kemudian diubah dengan UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) dikenal istilah *Self Assessment System* yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutang. Dengan diadopsinya sistem *Self Assessment System*, maka selain bergantung pada kesadaran dan kejujuran wajib pajak, pengetahuan teknis perpajakan yang memadai juga memegang peran penting, agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Karena melalui sistem ini, setiap wajib pajak diwajibkan mengisi sendiri dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan benar, lengkap, dan jelas (Wulandari, 2007).

Informasi yang diperoleh dari Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Di Probolinggo menyatakan bahwa sumber pendapatan negara berupa penerimaan pajak dimana informasi ini bisa diperoleh dari beberapa kota seperti seperti di Kabupaten Probolinggo khususnya dilihat dari kesadaran dan pemahaman masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor dari tahun 2010-2012 terdapat penurunan Wajib Pajak. Hal ini berdampak pada penurunan pendapatan penerimaan pajak sebesar

26,94%. Fenomena inilah yang dipandang peneliti tertarik untuk meneliti terkait dengan faktor-faktor apa sajakah yang kemungkinan menyebabkan. Hal-hal apa sajakah yang besar pengaruhnya terhadap kemauan membayar pajak untuk lebih dapat meningkatkan penerimaan pajak khususnya pajak kendaraan bermotor.

Suryadi (2006), melakukan penelitian tentang model hubungan kausal kesadaran, pelayanan, kepatuhan wajib pajak dan pengaruhnya terhadap kinerja penerimaan pajak di Jawa Timur dengan responden sebanyak 800 Wajib Pajak pembayar pajak terbesar yang terdaftar di 8 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam lingkungan Kerja Kantor Wilayah Ditjen Pajak Jawa Timur. Dari 8 KPP tersebut masing-masing ditentukan 100 pembayar pajak terbesar yang diurut berdasarkan ranking, sehingga jumlahnya menjadi 800 Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan, kesadaran wajib pajak yang diukur dari persepsi wajib pajak, pengetahuan perpajakan, karakteristik wajib pajak dan penyuluhan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak. Pelayanan perpajakan yang diukur dari ketentuan perpajakan, kualitas SDM dan system informasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja penerimaan pajak. Kepatuhan Wajib Pajak yang diukur dari pemeriksaan pajak, penegakan hukum dan kompensasi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pajak.

Penelitian dari Tarjo dan Indra Kusumawati (2006) meneliti tentang analisis perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap pelaksanaan *Self Assessment System*. Hasilnya penerapan *Self assessment system* di Bangkalan belum berjalan secara baik, meski pada fungsi membayar sudah baik. Untuk

fungsi melapor WP sudah melaksanakan fungsinya, namun mereka melapor bukan karena kesadaran tapi karena adanya denda. Dari fungsi fiskus, *self assessment system* yang diterapkan di Bangkalan belum berjalan dengan baik, ini dibuktikan dengan informasi tentang penyuluhan yang tidak merata. Selain itu fungsi pengawasan yang dilakukan oleh fiskus sulit diukur dari persepsi WP. Untuk fungsi pelayanan, ternyata mereka sering datang ke KPP adalah WP yang fungsi perhitungannya dilakukan oleh fiskus.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul "PENGARUH PELAYANAN DAN PEMAHAMAN MASYARAKAT TERHADAP KESADARAN MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS PENDAPATAN PROVINSI JAWA TIMUR DI PROBOLINGGO".

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan, maka peneliti dapat merumuskan suatu permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah Pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Di Probolinggo (Y).
2. Apakah Pemahaman Masyarakat (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Di Probolinggo (Y).
3. Apakah Pelayanan (X_1) dan Pemahaman Masyarakat (X_2) secara bersama-sama

mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Di Probolinggo (Y).

Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah Pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Di Probolinggo (Y).
2. Untuk mengetahui apakah Pemahaman Masyarakat (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Di Probolinggo (Y).
3. Untuk mengetahui apakah Pelayanan (X_1) dan Pemahaman Masyarakat (X_2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Di Probolinggo (Y).

METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Dalam proses penelitian ini, Lokasi yang akan menjadi tempat penelitian adalah di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Di Probolinggo yang berlokasi di Jalan Soekarno Hatta No. 135 Probolinggo telp. 0335-421961. Adapun yang menjadi

alasan pengambilan lokasi penelitian tersebut adalah :

1. Data yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan mudah.
2. Data tersebut layak untuk dijadikan obyek penelitian.

Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Arikunto (2007), populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sedangkan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2009).

Yang menjadi populasi dari penelitian ini masyarakat yang telah melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Di Probolinggo.

Pengertian sampel menurut Arikunto (2007), adalah sebagian dari wakil populasi yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah sebagian dari populasi yaitu masyarakat yang menjadi wajib pajak atas kendaraan bermotor.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh penulis adalah *Purposive Sample* atau sampel bertujuan. Pengertian *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan cara mengambil subyek bukan didasarkan atas strata, random, atau daerah, tetapi didasarkan pada tujuan tertentu. Arikunto (2002)

Penentuan Jumlah Sampel

Dalam penentuan jumlah sampel, jika jumlah responden lebih dari 100 orang maka dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% - 25% atau sesuai dengan kemampuan penelitian jika dilihat dari waktu, tenaga serta biaya yang tersedia. (Arikunto, 2007)

Dalam penelitian ini jumlah populasi yang menjadi penelitian ini sebanyak 100 orang, namun dalam penentuan jumlah sampel diambil dengan menggunakan *Rumus Slovin* dengan tingkat kepercayaan (keyakinan) sebesar 95% atau (0,05). Adapun perhitungan sampelnya sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} \text{ (Amirin Tatang, 2011)}$$

$$n = \frac{100}{100 \cdot 0,05^2 + 1}$$

$$n = \frac{100}{0,25 + 1}$$

$$n = \frac{100}{1,25}$$

$$n = 80$$

Jadi dalam penentuan jumlah sampel peneliti mengambil sampel sebanyak 80 orang responden yang didapat dari populasi jumlah konsumen tersebut.

Teknik Pengumpulannya

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

1. Interview (wawancara), proses pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka secara langsung dengan pimpinan perusahaan

2. Observasi, cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung pada obyek penelitian serta melakukan pencatatan secara sistematis mengenai hal-hal yang diteliti.
3. *Questionary*, pengumpulan data dengan usaha mendapatkan keterangan-keterangan dan pendirian seseorang secara tertulis dengan menyerahkan lembar pertanyaan untuk diisi oleh subyek yang bersangkutan. Dalam pengumpulan data tersebut penulis menggunakan skala *Likert*. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan oleh peneliti secara spesifik yang selanjutnya disebut dengan variabel penelitian (Sugiyono, 2009). Adapun pedoman penilaian atau skor untuk angket atau *Questionary* adalah sebagai berikut :
 - a. Apabila jawaban A diberi skor = 5
 - b. Apabila jawaban B diberi skor = 4
 - c. Apabila jawaban C diberi skor = 3
 - d. Apabila jawaban D diberi skor = 2
 - e. Apabila jawaban E diberi skor = 1

Identifikasi Variabel

Variabel Bebas (*independent variable*)

Adalah variabel yang menjadi sebab terjadinya perubahan pada variabel *dependent*. Adapun variabel *independent* dalam penelitian ini adalah pelayanan (X_1), pemahaman masyarakat (X_2).

Variabel Terikat (*Dependent variable*)

Adalah variabel tak bebas yang dipengaruhi oleh variabel *independent*. Adapun yang menjadi variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah kesadaran masyarakat dalam membayar pajak (Y).

Definisi Operasional Variabel

(1) Pelayanan Pajak (X_1)

Merujuk pada Yulianawati (2008) pelayanan pajak Adalah usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak. Dalam variabel ini dapat diturunkan item-item yang diteliti, yaitu:

1. Responsive
2. Assurance
3. Tangible (bukti fisik)
4. Empathy (Perhatian)
5. Reliability (Kehandalan) (Tjiptono, 2000)

(2) Pemahaman masyarakat dalam membayar pajak (X_2)

Menurut nurlis (2010) Pemahaman masyarakat dalam membayar pajak adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Dalam variabel ini dapat diturunkan item-item yang diteliti, yaitu:

1. Pengetahuan tentang peraturan pajak
2. Laporan jual atas kendaraan bermotor
3. Konsultasi mengenai perpajakan
4. Surat Pemberitahuan Pajak

5. Mencari informasi tentang pembayaran pajak
- (3) Y = Kesadaran Masyarakat dalam membayar Pajak

Menurut Pancawati (2012) Kesadaran membayar pajak adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan kesadaran wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak. Dalam variabel ini dapat diturunkan item-item yang diteliti, yaitu :

1. Pelayanan Administrasi
2. Proses Penyampaian tata cara perpajakan
3. Kemauan Membayar Pajak
4. Kedatangan petugas pajak
5. Tanggapan atas Keluhan.

Teknik Analisis

Analisa Korelasi

Korelasi yaitu metode yang digunakan untuk mengukur hubungan antara variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y). Adapun rumus korelasinya adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

(Sugiyono,2009)

Dimana :

- r = koefisien korelasi
- n = jumlah responden
- x = jumlah jawaban responden variabel bebas
- y = jumlah jawaban responden variabel terikat

Setelah r diperoleh, selanjutnya membandingkan antara hasil nilai r dengan tabel nilai perhitungan nilai kritis r

pada taraf signifikan. Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam perhitungan ini adalah 99% dan 95%.

Apabila dalam pengujian diperoleh hasil sama dengan taraf signifikan ($\alpha=0,01$ dan $\alpha=0,05$) maka terdapat hubungan antar variabel, tetapi apabila yang terjadi sebaliknya maka tidak terdapat hubungan antar variabel.

Apabila nilai r hitung diperoleh berada diatas nilai kritis berarti alat ukur yang digunakan telah valid. Adapun pedoman untuk memberikan interpretasi adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono, 2009

Analisis Regresi

Analisis yang digunakan untuk peramalan masa yang akan datang, apabila akan diadakan perubahan pada variabel bebas. Adapun rumus Regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

- Y = variabel bebas
- a = Bilangan konstanta
- b = Koefisien regresi
- x = variabel bebas (Sugiyono, 2009)

Uji F

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan (bersama-sama) digunakan uji F dengan persamaan sebagai berikut :

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2)(n - k - 1)}$$

(Sugiyono, 2009)

Keterangan :

R^2 = koefisien determinasi

k = jumlah variabel bebas

n = jumlah sampel

Pernyataan :

$$H_0 : b_1, b_2, b_3 = 0 = 0$$

Berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

$$H_a = b_1, b_2, b_3 \neq 0$$

Berarti ada pengaruh antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat

Kriteria uji F :

Ho ditolak jika F hitung \leq F tabel

Ho diterima jika F hitung \geq F tabel

Uji t

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial (individu), maka digunakan uji t dengan persamaan :

$$t_{hitung} = \frac{b}{S_b} \text{ (Sugiyono, 2009)}$$

Keterangan :

b = koefisien regresi

S_b = standard deviasi, dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 5\%$)

Pernyataan :

H₀ : $b_1, b_2, b_3 = 0$, Berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas secara parsial (individu) terhadap variabel terikat.

H_a : $b_1, b_2, b_3 \neq 0$, Berarti ada pengaruh antara variabel bebas secara parsial (individu) terhadap variabel terikat.

Kriteria Uji t :

Ho ditolak jika t hitung \leq t tabel

Ho diterima jika t hitung \geq t tabel

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan komputer dengan bantuan program SPSS for windows versi 17.00.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Berdasarkan hasil uji bantuan computer SPSS For windows versi 17 pada penelitian ini terlihat tidak ada masalah (Santoso, 2000). Secara valid terinci dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Asumsi bebas multikolinieritas

Tabel 4.4
Korelasi Antara Variabel bebas (X) dan Variabel terikat (Y)

		Pelayanan	Pemahaman masyarakat	Kesadaran masyarakat
Pelayanan	Pearson Correlation	1	.751**	.638**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	80	80	80
Pemahaman masyarakat	Pearson Correlation	.751**	1	.916**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	80	80	80
Kesadaran masyarakat	Pearson Correlation	.638**	.916**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	80	80	80

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

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

Dilihat dari tabel 4.4 diatas dapat dijelaskan bahwa hubungan antara variabel X_1 dengan Y sebesar 0,683 artinya hubungan kedua variabel kuat. Untuk Variabel X_2 dengan Y hubungannya sebesar 0,916 yang artinya sangat kuat. Sedangkan *coefisicient correlation* atau koefisien korelasi antar *Variable Independent* (X) diperoleh signifikasi (0,000) atau dibawah 0,5 yang menurut Santoso (2000), berarti bebas dari multikolinieritas.

2. Asumsi Uji Normalitas.

Berdasarkan Gambar *Sebaran Kurva Scatter Plot* pada Lampiran 4,

dapat dijelaskan bahwa sebaran data disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data tersebut termasuk normal dan linier (Santoso, 2000)

3. Asumsi Uji Heteroskedastisitas.

Sebaran data untuk *Scatterplot* tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Santoso, 2000)

4. Rata-rata dan Standart Deviasi

Deskripsi variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel *out put* pertama (*Deskriptive statistics*) yang dapat dikemukakan sebagai berikut:

Tabel 4.5
Perhitungan Rata-rata dan Standardeviasi

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelayanan	80	13	24	18.30	2.161
Pemahaman masyarakat	80	14	24	18.71	2.106
Kesadaran masyarakat	80	14	24	18.81	2.026
Valid N (listwise)	80				

Sumber : Data di olah

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan mengenai rata-rata perhitungan jawaban responden melalui statistik bahwa untuk variabel Pelayanan Pajak (X_1) rata-rata perhitungan dari 80 responden sebesar 18,30 dengan standar deviasi sebesar 2,161.

Variabel Pemahaman Masyarakat (X_2) rata-rata perhitungan dari 80 responden sebesar 18,71 dengan standar deviasi sebesar 2,106. Variabel Kesadaran Masyarakat (Y) rata-rata perhitungan dari 80 responden sebesar 18,81 dengan standar deviasi sebesar 2,026.

Analisis Regresi

Tabel 4.6
Uji Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.744	.851		3.226	.002
	Pelayanan	.107	.064	.115	1.684	.006
	Pemahaman masyarakat	.964	.065	1.002	14.730	.000

a. Dependent Variable: Kesadaran masyarakat

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan pada tabel 4.6 di atas, dapat dijelaskan mengenai Persamaan regresinya dijelaskan sebagai berikut :

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2$$

$$Y = 2,744 + 0.107 X_1 + 0.946 X_2$$

Dimana:

A = Konstanta (tetap)

Y = kesadaran Masyarakat Dalam Membayar Pajak

X1 = Pelayanan Pajak

X2 = Pemahaman Masyarakat dalam Membayar Pajak

Penjelasan:

1. Konstanta(a) sebesar 2,744 menyatakan bahwa, jika tidak ada perubahan pada pelayanan pajak dan pemahaman masyarakat dalam membayar pajak, maka kesadaran masyarakat dalam membayar pajak positif sebesar 2,744 satuan.

2. Koefisien regresi Pelayanan Pajak (X_1) = 0.107 menyatakan bahwa koefisien regresi Variabel Pelayanan Pajak (X_1) adalah positif, artinya semakin tinggi Pelayanan Pajak (X_1) maka Kesadaran Masyarakat dalam membayar pajak akan meningkat. Setiap peningkatan satu satuan pada variabel Pelayanan Pajak (X_1), maka Kesadaran masyarakat dalam membayar Pajak akan meningkat sebesar 0.812 satuan. Koefisien Regresi Pemahaman Masyarakat (X_2) = 0,946 menyatakan bahwa koefisien regresi Variabel Pemahaman Masyarakat (X_2) adalah positif, artinya semakin tinggi Pemahaman Masyarakat maka Kesadaran Masyarakat juga akan meningkat. Setiap peningkatan satu satuan pada variabel Pemahaman Masyarakat (X_2), maka Kesadaran masyarakat dalam membayar Pajak (Y) akan meningkat sebesar 0,946 satuan.

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis tentang Pengaruh antara variabel Pelayanan pajak (X_1) dan Pemahaman Masyarakat (X_2) dengan Kesadaran Masyarakat (Y) adalah sebagai berikut :

1. Analisis secara parsial dapat dilihat pada probabilitas koefisien regresi dan sumbangan efektif masing-masing variabel bebas terhadap variabel tergantung yang dapat dilihat pada Tabel 4.6 kolom lima tentang uji t (*Table regression*) sebagai berikut :

a. Hipotesis 1 :

Ada Pengaruh yang signifikan antara Pelayanan pajak (X_1) Terhadap Kesadaran Masyarakat (Y) pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Di Probolinggo. Koefisien regresi (Pengaruh) X_1 terhadap Y sebesar 1,684 dengan tingkat signifikansi 0,006 menunjukkan bahwa Pelayanan pajak (X_1) terhadap Kesadaran Masyarakat (Y) mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan.

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 1 diterima secara signifikan.

b. Hipotesis 2 :

Ada Pengaruh yang signifikan antara Pemahaman Masyarakat (X_2) Terhadap Kesadaran Masyarakat (Y) pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Di Probolinggo. Koefisien regresi (Pengaruh) X_2 terhadap Y sebesar 14,730 dengan tingkat signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa Pemahaman Masyarakat (X_2) terhadap Kesadaran Masyarakat (Y) mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan.

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 1 diterima secara signifikan.

c. Hipotesis 3:

Ada Pengaruh secara bersama-sama (Simultan) yang signifikan antara Pelayanan pajak (X_1) dan Pemahaman Masyarakat (X_2) dengan Kesadaran Masyarakat (Y).

Untuk menguji hipotesis Ketiga (3) ini dilakukan dengan melihat probabilitas koefisien regresi berganda yang dapat dilihat pada tabel 4.7 (*Table Regression Model Summary*) mulai bagian *variable entered / removed* dan seterusnya dengan tahapan sebagai berikut :

Tabel 4.7

Uji Regresi secara Simultan (Bersama-sama)

Variables Entered/Removed			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pemahaman masyarakat, Pelayanan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.919 ^a	.845	.841	.809

a. Predictors: (Constant), Pemahamanmasyarakat, Pelayanan

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	273.806	2	136.903	209.233	.000 ^a
	Residual	50.382	77	.654		
	Total	324.188	79			

a. Predictors: (Constant), Pemahamanmasyarakat, Pelayanan

b. Dependent Variable: Kesadaranmasyarakat

Berdasarkan pada tabel 4.7 di atas dapat dijelaskan mengenai uji hipotesis regresi secara simultan sebagai berikut :

1) Variabel yang dimasukkan adalah X_1 , X_2 dan tidak ada *variable* yang dikeluarkan (*removed*), karena metode yang dipakai adalah *single step (enter)*.

- 2) Angka R adalah 0,919 merupakan koefisien korelasi secara bersama-sama, yang dalam hal ini berarti *variable* (X_1), (X_2) mempunyai hubungan dengan variabel Kesadaran masyarakat (Y) yang sangat kuat dan signifikan. Pengaruh *variable* (X_1), (X_2) sebesar R square 0,845 artinya 84,5% besarnya Kesadaran Masyarakat dalam membayar pajak (Y) pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Di Probolinggo, dapat dijelaskan atau dipengaruhi *variable* Pelayanan Pajak (X_1) dan Pemahaman Masyarakat (X_2).
- 3) Dari uji ANOVA (F test) didapat F hitung 209,233 dengan tingkat signifikansi 0.000. Oleh Karena probabilitas (0.000) lebih kecil (<) dari 0.05, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi besarnya Kesadaran Masyarakat dalam membayar Pajak (Y) yang berarti X_1 , X_2 , secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap Y.
- 4) Dari analisis a s/d c tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis 3 diterima secara signifikan.

Inteprestasi Data

Dari perhitungan jawaban responden diperoleh hasil Rata-rata 18,30 untuk Pelayanan Pajak lebih kecil daripada 18,81 untuk Pemahaman Masyarakat. Oleh karena itu variabel Pelayanan Pajak pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Di Probolinggo seharusnya mendapat perhatian yang lebih serius dalam peningkatan pemahaman masyarakat dan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Hal tersebut didasari pada kenyataan bahwa walaupun Pemahaman masyarakat dalam membayar pajak memiliki nilai yang tinggi, apabila tidak

diikuti dengan pelayanan pembayaran Pajak yang tinggi maka akan sia-sia, karena jika dalam melakukan proses pembayaran Pajak yang dilakukan oleh Masyarakat, peran pihak karyawan maupun pimpinan kantor dalam membentuk perilaku masyarakat akan mempengaruhi kesadaran dan pemahaman masyarakat dalam membayar Pajak. Perhatian dari pihak manajemen Kantor Pelayanan Pajak menjadi salah satu legitimasi psikologi yang membentuk perilaku masyarakat sehingga dalam melakukan kegiatan pembayaran pajak bukan karena takut pada petugas pajak, maupun peraturan saja tetapi memiliki keyakinan yang kuat dari dalam diri masyarakat tersebut yang didapatkan dari perhatian dan sosialisasi mengenai prosedur pembayaran pajak yang nantinya diharapkan setiap masyarakat tersebut dapat termotivasi untuk paham dan mempunyai minat untuk lebih berperan dalam membayar Pajak.

4.3.2 Hasil Pengujian Asumsi Regresi

Berdasarkan hasil uji bantuan komputer program SPSS versi 17 pada tabel 4.6 uji asumsi regresi, sesuai dengan pendapat Santoso (2000) terlihat bahwa tidak ada masalah, yang berarti data yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dianalisis sesuai dengan rancangan penelitian yang disiapkan yaitu uji regresi berganda.

4.3.3 Hasil Pengujian Hipotesis.

Dari hasil uji hipotesis baik dengan uji secara parsial maupun bersama-sama dengan regresi berganda diatas dapat diketahui bahwa variabel bebas X_2 (Pemahaman Masyarakat) mempunyai pengaruh yang lebih besar dari X_1 (Pelayanan Pajak) terhadap *variable* Y

(Kesadaran Masyarakat dalam Membayar Pajak) walaupun belum maksimal, dimana setiap penambahan satu poin pelayanan pajak kepada masyarakat akan meningkatkan Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak sebesar 0.107 poin. Sedangkan untuk Pemahaman Masyarakat, setiap penambahan satu poin pada variabel X_2 akan dapat meningkatkan Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak sebesar 0.946 satuan. Hal ini tidak berarti bahwa Pelayanan Pajak yang dirasakan Masyarakat kurang penting dalam membentuk perilaku ataupun Kesadaran Masyarakat dalam membayar Pajak, seperti telah disampaikan sebelumnya bahwa pada proses Pembayaran pajak yang dilakukan masyarakat sebagai karyawan maupun petugas Pajak diharapkan dapat memberikan dorongan spirit, semangat yang ditunjukkan oleh masyarakat melalui perhatian dan pengawasan sangatlah berpengaruh terhadap segala kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat terkait proses pemenuhan pembayaran pajak oleh wajib pajak.

Untuk variabel X_2 (Pemahaman masyarakat mengenai Pajak), mempunyai koefisien yang cukup tinggi (14,730) terhadap variabel tergantung Y (Kesadaran Masyarakat dalam membayar Pajak), pada taraf signifikan 0.000.

Koefisien konstanta 2,744 termasuk cukup tinggi. Hal ini menggambarkan bahwa kemampuan awal masyarakat dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan pajak mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap pembentukan perilaku yang bersangkutan. kemampuan awal ini dibentuk dari lingkungan awal masyarakat dalam memahami pajak. Oleh karena itu, diperlukan penanaman nilai di masa-masa awal kepada masyarakat dalam memahami prosedur pembayaran

pajak sangat menentukan kesadaran dan semangat masyarakat dalam membayar pajak.

Koefisien korelasi Angka R adalah 0,919 merupakan hubungan secara bersama-sama, yang dalam hal ini berarti *variable* (X_1), (X_2) mempunyai hubungan dengan variabel kesadaran masyarakat dalam membayar pajak yang sangat kuat dan signifikan.

Koefisien determinasi berganda (R square) = 0,845 berarti kontribusi teori dalam penelitian ini adalah sebesar 84,5% dan sisanya dipengaruhi oleh hal-hal lain yang tidak diteliti, artinya bahwa kesadaran masyarakat dalam membayar pajak pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Di Probolinggo 84,5% dipengaruhi secara positif oleh adanya kualitas pelayanan dan pemahaman masyarakat akan pajak, sedangkan 15,5% dipengaruhi oleh hal-hal diluar variabel bebas tersebut.

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai teori yang menyatakan bahwa kesadaran masyarakat dalam membayar pajak pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Di Probolinggo dapat dipengaruhi oleh adanya tingkat kualitas pelayanan dan pemahaman masyarakat dalam membayar pajak dinyatakan benar adanya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada Pengaruh yang signifikan antara Pelayanan pajak (X_1) Terhadap Kesadaran Masyarakat (Y) pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas

Pendapatan Provinsi Jawa Timur Di Probolinggo. Koefisien regresi (Pengaruh) X_1 terhadap Y sebesar 1,684 dengan tingkat signifikansi 0,006 menunjukkan bahwa Pelayanan pajak (X_1) terhadap Kesadaran Masyarakat (Y) mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 1 diterima secara signifikan.

2. Ada Pengaruh yang signifikan antara Pemahaman Masyarakat (X_2) Terhadap Kesadaran Masyarakat (Y) pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Di Probolinggo. Koefisien regresi (Pengaruh) X_2 terhadap Y sebesar 14,730 dengan tingkat signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa Pemahaman Masyarakat (X_2) terhadap Kesadaran Masyarakat (Y) mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah bahwa hipotesis 1 diterima secara signifikan.

Saran-saran

1. Pemahaman masyarakat mengenai masalah Pajak dalam melakukan proses pembayaran pajak perlu mendapat perhatian khusus. Meski erat hubungannya dengan hasil pendapatan pajak pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Di Probolinggo, peran petugas pajak dalam mengontrol tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat dalam upaya meningkatkan efektivitas pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor khususnya tetap diperlukan. Petugas pajak mampu berperan memahami masyarakat, dan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat yaitu

antara lain memberikan rasa aman, fasilitas dan kemudahan, serta lingkungan kantor yang memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk mengaktualisasikan dirinya secara penuh dalam usaha menyampaikan keluhan atau respon yang kurang maksimal dari masyarakat umum.

2. Pelayanan Pajak yang dirasakan tiap individu masyarakat berbeda-beda, hal ini juga perlu ditingkatkan melalui metode penyampaian informasi, respon dalam menanggapi keluhan wajib pajak dalam membayar pajak dan perlu dikembangkan lagi metode sosialisasi perpajakan khususnya wajib pajak kendaraan bermotor agar masyarakat tersebut lebih sadar dalam melakukan pembayaran pajak kendaraannya melalui penciptaan lingkungan kedinasan yang dialogis, efektif dan menyenangkan bagi masyarakat sehingga kebermaknaan dalam memahami dan meningkatkan kesadaran masyarakat dapat terwujud.
3. Diperlukan penelitian yang mendalam tentang hal yang berkaitan dengan Pemahaman masyarakat terhadap kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Di Probolinggo.

DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, Agus W (1994) . Pelaksanaan sanksi denda, Pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak studi empiris terhadap wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang. Strata-2, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.

- Aditya. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Cetakan kedua. Yogyakarta: Liberty.
- Arikunto, S. (2007), *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*, Edisi Revisi VII, Jakarta : PT Rineka Cipta.
- _____ (2002), *Prosedur Penelitian*, Edisi Revisi V, Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Boediono, (2000) *Analisis perilaku wajib pajak orang pribadi terhadap pelaksanaan Self Assessment System*. Tesis Fak.Ekonomi Brawijaya. Malang
- Gardina dan Haryanto, 2006. *Prinsip dan Pemahaman Pajak*. Jakarta : Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Herlina. (2013). *Pengetahuan dan Persepsi Konsumen*. (Online). *idaherlina.blogspot.com/2013/10/html*. (Diakses 25 Maret 2014)
- Herry. (2010). *Perencanaan Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak*. Yogyakarta : BPFE
- Keputusan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Nomor 1067 Tahun 2011 Tentang Petunjuk Operasional Pelaksanaan Tugas. Surabaya
- Marihot, 2010. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta:Salemba empat Edisi 8.
- Mardiasmo, 2011. *Perpajakan Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Andi OFFSET.
- Martul, Shadiqqin, (2004). *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta : Penerbit Sinar Grafika.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. New York : The Free Press.
- Perda Provinsi Jawa Timur Nomoer 9 Tahun 2010 Tentang pajak Daerah : Dinas Pendapatan provinsi Jawa Timur Surabaya.
- Prasetyo, Aji. 2006. *Perpajakan di Indonesia*. Jakarta : Komunika Jaya Pratama.
- Rahayu. (2006). *Pajak dalam Perspektif Masyarakat* .(Online). Diakses 10 Juni 2013
- Samuelson, Jeniston, 2000. *Application of Quality Service Theory*. Published by John Wiley and Sons, USA.
- Suryadi. (2006). *Hubungan Kausal Kesadaran,Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak di Jawa Timur* . (Online). (<http://www.GarudaDikti.go.id>). Diakses 10 Juni 2013
- Sony, 2006. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat UPPD Dipenda propinsi Jateng Kabupaten Sragen*.
- Sumitro, Racmat. (1999). *Penunjukan Pejabat untuk Penagihan Pajak Pusat, Tata Cara dan Jadwal Pelaksanaan Penagihan Pajak*. Jakarta : Rajawali
- Tarjo dan Indra Kusumawati (2006). *Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self Assessment System* : Suatu studi di Bangkalan.JAAI 10 No.1.101-120
- Titiana dan Priyo. (2009). *Dampak Sunset Policy Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. Makalah Simposium Nasional Indonesia Perpajakan II.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 28, (2007), *Ketentuan Umum dan Tata Cara*

- Perpajakan (KUP), Jakarta, CIPTA JAYA.
- _____. No. 6 (1983). Tentang Ketentuan Umum Perpajakan. : Departemen Keuangan RI
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Departemen Keuangan RI
- Vanesa & Hari, (2005). Perencanaan dan Penerpan Pajak di Masyarakat. Jakarta : Salemba Empat
- Wulandari, (2007), "Tata Cara Membayar Pajak", Cetakan Kedua, Bandung : Alfabeta.
- Widaningrum, (2007), "Studi Eksploratif Perilaku Mahasiswa UK Petra Dalam Memilih Fast Food Restaurant dan Non Fast Food Restaurant di Surabaya, Universitas Kristen Petra.
- Yong dan loh, 2003. *Konsep Pengukuran Kepuasan*. Jakarta : Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.