

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN ON LINE  
REPRESENTATIF PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN  
TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK DI WILAYAH IV KOTA  
SEMARANG**

**Giyarni<sup>1)</sup>, Maria Magdalena Minarsih<sup>2)</sup>, Andi Tri Haryono<sup>3)</sup>**

<sup>1)</sup> Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang

<sup>2),3)</sup> Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang

**ABSTRACT**

The construction is being carried out by our country requires enormous funds. The funds obtained from various sources, including from the taxes paid by the public. Shared responsibility for development are being implemented can run smoothly. The government is responsible for the use of existing funds, the community is responsible for paying the tax. How to let people have the motivation to make tax payments, and how to maintain public confidence.

The results of this study are: The results of the analysis states that the Reliability significant effect on motivation Taxpayers with regression coefficient 0.239 and the value t arithmetic amounted to 2.711 and with a significance value of 0.007 which is smaller than 0.05 ( $\alpha = 5\%$ ), the first hypothesis stated positive and significant influence Reliability of the motivation among taxpayers. Based on that analysis results stating that Responsiveness significant effect on motivation Taxpayers with regression coefficient 0.221 and provides t value of 2.434 and with a significance value of 0.0016. Where less than 0.05 ( $\alpha = 5\%$ ), the second hypothesis states between the positive and significant impact on the motivation Responsiveness Taxpayers

Based on the analysis states that significantly influence the motivation Assurance Taxpayers with regression coefficient 0.124 and the value t arithmetic amounted to 2.263. Based on the analysis states that Emphaty significant effect on motivation Taxpayers with regression coefficient 0.209 and the value t arithmetic amounted to 1.587 Based on the analysis states that Tangible not significant effect on motivation Taxpayers with regression coefficient 0.223 and the value of t 1241 Based on the analysis states that the Trust significantly influence the motivation Taxpayers with regression coefficient of 0.042 and gives t value of 0.485

**Keywords:** *quality of service, trust, the taxpayer, the taxpayer motivation*

**ABSTRAKSI**

Pembangunan yang sedang dilaksanakan oleh Negara kita membutuhkan dana yang sangat besar. Dana tersebut didapatkan dari berbagai sumber, antara lain dari pajak yang dibayarkan oleh masyarakat. Tanggung jawab bersama agar pembangunan yang sedang dilaksanakan dapat berjalan lancar. Pemerintah bertanggung jawab terhadap penggunaan dana yang ada, masyarakat bertanggung jawab untuk membayar pajak. Bagaimana agar masyarakat mempunyai motivasi untuk melakukan pembayaran pajak dan bagaimana menjaga kepercayaan masyarakat.

Hasil dari penelitian ini adalah :

Hasil analisis menyatakan bahwa *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak dengan nilai koefisien regresi 0.239 dan memberikan nilai t hitung sebesar 2,711 dan dengan nilai signifikansi sebesar 0.007 dimana lebih kecil dari 0.05 ( $\alpha = 5\%$ ) maka hipotesa pertama menyatakan pengaruh positif dan signifikan antara *Reliability* terhadap Motivasi Wajib Pajak. Berdasarkan bahwa hasil analisis menyatakan bahwa *Responsiveness*

berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak dengan nilai koefisien regresi 0.221 dan memberikan nilai t hitung sebesar 2,434 dan dengan nilai signifikansi sebesar 0.0016. Dimana lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) maka hipotesa kedua menyatakan pengaruh positif dan signifikan antara Responsiveness terhadap Motivasi Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil analisis menyatakan bahwa *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak dengan nilai koefisien regresi 0,124 dan memberikan nilai t hitung sebesar 2,263. Berdasarkan hasil analisis menyatakan bahwa *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak dengan nilai koefisien regresi 0,209 dan memberikan nilai t hitung sebesar 1.587 Berdasarkan hasil analisis menyatakan bahwa *Tangible* berpengaruh tidak signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak dengan nilai koefisien regresi 0,223 dan memberikan nilai t hitung sebesar 1.241 Berdasarkan bahwa hasil analisis menyatakan *Trust* berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak dengan nilai koefisien regresi 0,042 dan memberikan nilai t hitung sebesar 0,485

**Kata kunci : kualitas pelayanan, kepercayaan, wajib pajak, motivasi wajib pajak**

## **BAB I : PENDAHULUAN**

### **1.1 latar Belakang Masalah**

Saat ini Negara Indonesia sedang giat melaksanakan pembangunan, sehingga dibutuhkan modal yang sangat besar untuk mewujudkannya, dana yang dipakai untuk membangun tersebut salah satunya berasal dari pembayaran pajak yang dibayarkan masyarakat. Permasalahan yang terjadi adalah bahwa kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak, sehingga diperlukan motivasi dan pelayanan terus menerus ke masyarakat. Berdasar latar belakang tersebut penulis mengambil judul : “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN ON LINE REPRESENTATIF PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK DI WILAYAH IV KOTA SEMARANG** “

### **1.2 Perumusan Masalah**

- a. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh positif dan significant terhadap motivasi wajib pajak di wilayah IV Kota Semarang?
- b. Bagaimana kepercayaan on line representatif pembayaran pajak Bumi dan Bangunan di wilayah IV berpengaruh positif dan significant terhadap motivasi wajib pajak di wilayah IV Kota Semarang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap Motivasi Wajib Pajak di Pos Wilayah IV Kota Semarang.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan *Online Representatif* Pajak Bumi dan Bangunan terhadap Motivasi Wajib Pajak di Pos Wilayah IV Kota Semarang.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

meningkatkan dan memperkaya khasanah keilmuan dalam bidang disiplin ilmu

#### **b. Manfaat Praktis**

Referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mendalami mengenai penelitian Pajak Bumi dan Bangunan.

## **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

### **2.1 Pengertian Kualitas**

suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Tjiptono, 2001).

Ferry Anggit (2013) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah:

1. Keandalan (*Reliability*) Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan

pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*). Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pengguna . Dimensi ini menekankan pada perhatian, kecepatan dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, komplain dan masalah dari pengguna pelayanan. Daya tanggap dikomunikasikan pada konsumen melalui waktu tunggu untuk dilayani, jawaban dari pertanyaan yang mereka ajukan atau perhatian mereka terhadap masalah – masalah yang ada, juga meliputi fleksibilitas dan kemampuan untuk melayani kebutuhan pelanggan.
3. Jaminan (*Assurance*). Jaminan adalah mengetahui karyawan dan kesopanan /keramahan dan kemampuan perusahaan serta karyawannya untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, yang mencakup staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu –raguan.
4. Empaty (*Emphaty*). Emphaty merupakan perhatian tulus, *caring* yang diberikan kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Pelanggan ingin perusahaan memahami mereka dan sangat penting bagi perusahaan untuk mereka.
5. *Tangible* , didefinisikan sebagai penampilan. Fasilitas fisik, peralatan , personal, dan alat komunikasi. Semua peralatan tersebut mewakili pelayanan, secara fisik atau memberikan *image* pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas.

## 2.2 Pengertian Kepercayaan On Line Representatives

Menurut Rousseau *et.,al*, (1998) dalam H. Suliantoro, 2012,

kepercayaan adalah wilayah psikologis yang merupakan perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan terhadap perilaku yang baik dari orang lain.

Menurut Ba dan Pavlou (2002) mendefinisikan kepercayaan sebagai penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian penerima program dalam proses keputusan organisasi Menurut Mayer *et.,al* (1995:89) dalam Santoso (2012) faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada tiga yaitu kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), dan integritas (*integrity*).

## 2.3 Pengertian Pajak Bumi dan Bangunan

menurut Undang – Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan dimana Undang – Undang ini menjadi pegangan bagi pemungut Pajak Bumi dan Bangunan, antara lain bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya, meliputi tanah dan perairan pedalaman (termasuk rawa – rawa, tambak dan perairan) serta laut wilayah Republik Indonesia dan bantuan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah dan atau perairan.

## 2.4 Pengertian Motivasi Wajib Pajak

Menurut Robbins (2006) Motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi kearah tujuan – tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi sesuatu kebutuhan individual

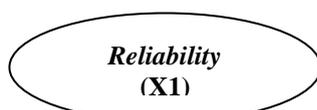
Motivasi membayar pajak sering dikaitkan dengan suatu dorongan dari dalam diri setiap wajib pajak untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya (Mangkoesoebroto,2002), meliputi pengetahuan masyarakat tentang pajak, tingkat pendidikan yang

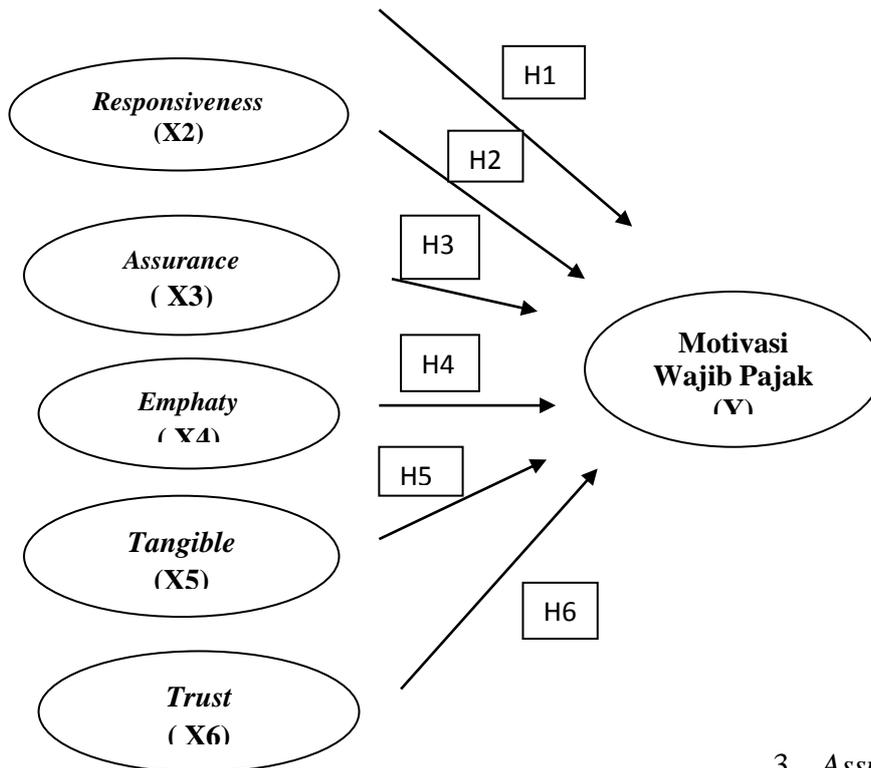
diperlukan dalam pemahaman pajak dan pengisian formulir pajak, sistem pajak yang berlalau serta tingkat pendapatan masyarakat.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

| NO | NAMA PENELITI         | JUDUL PENELITIAN   | HASIL PENELITIAN   | METODE                                   |
|----|-----------------------|--|--|--|
| 1. | Susana Hani (2007)    | Analisis Pengaruh Pendidikan dan Kualitas Pelayanan Petugas terhadap Tingkat Partisipasi Masyarakat dalam mengurus Ijin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Lhowaru Kota Malang | Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat partisipasi masyarakat dalam mengurus Ijin Mendirikan Bangunan. | Regresi Linear Berganda                  |
| 2. | Sonny Dwiangga (2009) | Pengaruh sikap dan kesadaran Masyarakat terhadap Partisipasi Masyarakat dalam mengurus Akta Kelahiran Anak di Kecamatan Mranggen Demak                                       | Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara sikap dan kesadaran dalam mengurus Akta Kelahiran  | Regresi Linear Berganda                  |
| 3. | Budi Pratiwi (2010)   | Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan <i>online</i> pada pelayan tiket kereta api DAOP IV stasiun Tawang Semarang.  | Hasil penelitian, bahwa Variabel, <i>Reliability, Responsivines, Responsibilitas, Assurance</i> dan <i>Empathy</i> berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan                    | <i>Ordinal least Square (OLS)</i>        |
| 4. | Yeyen Rumi (2012)     | Pengaruh Kualitas layanan terhadap kepatuhan membayar wajib pajak (studi kasus di kantor pelayanan Pajak di Jakarta Kelapa Gading)   | Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tangible tidak berpengaruh terhadap setoran pajak bulanan  | <i>Omnibus Test Of Model Coefficient</i> |
| 5. | Supriyono (2012)      | Pengaruh penyuluhan kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak terhadap tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jakarta Grogol Petambunan.                | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dan pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap tingkat kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,000.                                   | <i>Sruktural Equating Modeling</i>       |

## 2.6 Kerangka Pemikiran





## 2.7 Hipotesis

1. *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak
2. *Responsiviness* berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak
3. *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak
4. *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak
5. Berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak
6. *Trust* berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak

## BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Variabel Penelitian

a. variabel bebas: *Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty, Tangible, Trust*

b. variabel terikat : motivasi wajib pajak

### 3.2 Populasi dan Sampel

populasi dalam peneltian ini adalah masyarakat yang melakukan pembayaran pada wilayah IV meliputi Kecamatan Gunung Pati, Kecamatan Banyumanik, Kecamatan Candisari, Kecamatan Tembalang. Yang berjumlah 365 responden

sampel dihitung dengan menggunakan formulasi rumus :(Ghozali, 2006) dan didapatkan hasil 249 sampel

### 3.3 jenis dan Sumber Data

a. data primer

Data Primer adalah pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian dilakukan dengan cara metode angket (kuesioner)

b. data sekunder

Data Sekunder adalah kegiatan penelitian yang dilakukan dengan cara menalaah sejumlah buku, karya ilmiah, dan dokumen/ arsip yang berhubungan dengan masalah yang diteliti

### 3.4 Teknik Analisa Data

## A. uji Instrumen

### a. uji validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Apabila pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut maka dapat dikatakan valid

### b. uji reliabilitas

Uji Reliabilitas terhadap item – item pertanyaan dari kuesioner digunakan untuk mengukur kehandalan atau konsistensi dari instrument penelitian. Uji reliabilitas ini diukur dengan menggunakan koefisien alpha (*Cronbach Alpha*) dengan  $\alpha$  hitung diatas 0,6 Ghozali( 2003 ) menyatakan bahwa suatu instrument penelitian alpha hitung lebih dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang cukup memadai

### 3.5 uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah satu asumsi dasar analisa regresi berganda yaitu variabel – variabel independen dan dependen harus berdistribusi normal atau mendekati normal (Ghozali,2003)

Apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas

### 3.6 uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (bebas) atau tidak. Jika terjadi korelasi maka dapat dikatakan terkena gejala multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel – variabel independen. Untuk menguji adanya gejala multikolinearitas dilakukan dengan uji VIF ( *Variance Inflation Factor* ) dan *tolerance*. Jika perhitungan nilai VIF di bawah 10 %

dan *tolerance* variabel bebas diatas 10 % maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2003)

### 3.7 uji heterokedastisitas

Model regresi yang baik adalah tidak terjadi Heteroskedastisitas (Ghozali,2003).

Uji Heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan *Scatterplot* pada uji regresi yang telah dilakukan sebelumnya. Yang perlu diperhatikan dalam pengujian ini adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada *Scatterplot* dari variabel terikat ada tidaknya pola tertentu pada *Scatterplot* dari variabel terikat dimana jika tidak terbentuk pola tertentu maka tidak terjadi Heteroskedastisitas namun apabila terdapat pola tertentu maka terjadi Heteroskedastisitas pada data yang digunakan pada penelitian (Ghozali, 2003).

### 3.8 uji hipotesis

**a. uji t** : Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh suatu variabel bebas / independen secara individual dalam menerangkan variabel terikat/ dependen (Ghozali,2003).

**b. uji F** : menunjukkan seberapa besar pengaruh suatu variabel bebas / independen secara simultan dalam menerangkan variabel terikat/ dependen (Ghozali,2003).

### c. koefisien determinasi

Untuk mengetahui kemampuan variabel independen (variabel bebas) dalam menerangkan variabel dependen (variabel tergantung) dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali,2003). Jika  $R^2$  yang diperoleh dari hasil perhitungan menunjukkan semakin besar (mendekati satu) hasil perhitungan menunjukkan semakin

besar (mendekati satu) maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel bebas terhadap variasi tergantung semakin besar Nilai  $R^2$  ini berkisar antara  $0 \leq R^2 \leq 1$ .

#### BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

Kecamatan Banyumanik adalah salah satu Kecamatan terdiri dari 11 Kelurahan dengan luas wilayah keseluruhan sebesar 2.509,074 Ha. Adapun batas wilayah Kecamatan Banyumanik adalah sebagai berikut:

Sebelah Utara: Kecamatan Gajah Mungkur dan Kecamatan Candisari

Sebelah Timur: Kecamatan Tembalang

Sebelah Selatan: Kecamatan Ungaran

Kabupaten Semarang

Sebelah Barat : Kecamatan Gunung pati

##### Keadaan Geografis :

Ketinggian Tanah dari permukaan air laut:  $\pm 300$  M

Banyak Curah Hujan : 2000 – 3000 mm/th

Fotografi Dataran : Dataran Tinggi

Suhu Udara Rata – rata: 20- 30<sup>0</sup> C

##### 4.1.1 VISI Kecamatan Banyumanik

##### Kota Semarang

##### 4.2 Regresi Linier berganda

“Visi Semarang Kota Metropolitan Yang Religius Berbasis Perdagangan dan Jasa”.

##### 4.1.2 MISI Kecamatan Banyumanik Kota Semarang

- Mewujudkan Kualitas Sumber Daya Manusia yang Religius
- Memantapkan Pelaksanaan Otonomi Daerah
- Memantapkan Tatahan Politik, Sosial dan Budaya yang Demokratis serta memperkokoh keamanan dan ketertiban yang kondusif
- Meningkatkan Kinerja ekonomi Kota secara terpadu dan sinergis ber basis Perdagangan dan Jasa. Kemudahan berinvestasi serta perluasan jaringan kerja sama.
- Mewujudkan Perlindungan Sosial, mewujudkan terselenggaranya kegiatan ruang yang konsisten.

Coefficient <sup>a</sup>

| Model                 | Unstandardized Coefficients |           | Standardized Coefficients | t      | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-----------------------|-----------------------------|-----------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
|                       | B                           | Std.Error | Beta                      |        |      | Tolerance               | VIF   |
| 1(Constant )          | 20.240                      | 1.344     |                           | 15.056 | .000 |                         |       |
| <i>Reliability</i>    | .239                        | .088      | -.217                     | -.2711 | .007 | .568                    | 1.760 |
| <i>Responsiveness</i> | .221                        | .091      | -.208                     | -2.434 | .016 | .496                    | 1.015 |
| <i>Assurance</i>      | .104                        | .083      | .092                      | 1.263  | .008 | .686                    | 1.458 |
| <i>Emphaty</i>        | .209                        | .132      | .214                      | 1.587  | .014 | .200                    | 1.993 |
| <i>Tangible</i>       | .223                        | .180      | -.171                     | -1.241 | .216 | .190                    | 1.253 |
| <i>Trust</i>          | .042                        | .086      | -.038                     | -.485  | .004 | .591                    | 1.693 |

a. Dependent Variable : Y

Berdasarkan hasil pengolahan data maka didapat model persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 20.240 + 0,239X1 + 0,221X2 + 0,104X3 + 0,209X4 + 0.223X5 + 0,042X6$$

Berdasarkan hasil pengolahan data maka didapat model persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

**Dimana:**

Y = Motivasi Wajib Pajak

X1 = Variabel *Reliability*

X2 = Variabel *Responsiveness*

X3 = Variabel *Assurance*

X4 = Variabel *Empathy*

X5 = Variabel *Tangible*

X6 = Variabel *Trust*

1. Hubungan variabel *Reliability* (X1) memiliki koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,239 yang memberikan makna bahwa Variabel Motivasi Wajib Pajak dipengaruhi oleh Variabel *Reliability* dengan arah pengaruh searah atau positif, semakin kuat pengaruh variabel *Reliability* membawa dampak pada peningkatan motivasi wajib pajak.
2. Hubungan variabel *Responsiveness* (X2) memiliki koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,221 yang memberikan makna bahwa Variabel Motivasi Wajib Pajak dipengaruhi oleh Variabel *Responsiveness* dengan arah pengaruh searah atau positif, semakin kuat pengaruh variabel *Responsiveness* membawa dampak pada peningkatan motivasi wajib pajak.
3. Hubungan variabel *Assurance* (X3) memiliki koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,104 yang memberikan makna bahwa Variabel Motivasi Wajib Pajak dipengaruhi oleh Variabel *Assurance* dengan arah pengaruh searah atau positif, semakin kuat pengaruh variabel *Assurance*

- membawa dampak pada peningkatan motivasi wajib pajak.
4. Hubungan variabel *Empathy* (X4) memiliki koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,209 yang memberikan makna bahwa Variabel Motivasi Wajib Pajak dipengaruhi oleh Variabel *Empathy* dengan arah pengaruh searah atau positif, semakin kuat pengaruh
5. variable membawa dampak pada peningkatan motivasi wajib pajak.
6. Hubungan variabel *Tangible* (X5) memiliki koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,223 yang memberikan makna bahwa Variabel Motivasi Wajib Pajak dipengaruhi oleh Variabel *Tangible* dengan arah pengaruh searah atau positif, semakin kuat pengaruh variable membawa dampak pada peningkatan motivasi wajib pajak.
7. Hubungan variabel *Trust* (X6) memiliki koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,042 yang memberikan makna bahwa Variabel Motivasi Wajib Pajak dipengaruhi oleh Variabel *Trust* dengan arah pengaruh searah atau positif, semakin kuat pengaruh variable membawa dampak pada peningkatan motivasi wajib pajak.

#### 4.3 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

| Variabel /Item          | r-hitung | r-tablel | Keterangan | Cronbach Alpha | Keterangan |
|-------------------------|----------|----------|------------|----------------|------------|
| <i>Reliability</i> (X1) |          |          |            | 0,849          | Reliabl    |

|                            |       |       |       |       |           |
|----------------------------|-------|-------|-------|-------|-----------|
|                            |       |       |       |       | e         |
| 1                          | 0,560 | 0,197 | Valid |       |           |
| 2                          | 0,563 | 0,197 | Valid |       |           |
| 3                          | 0,695 | 0,197 | Valid |       |           |
| <i>Responsiveness (X2)</i> |       |       |       | 0,683 | Reliabl e |
| 1                          | 0,530 | 0,197 | Valid |       |           |
| 2                          | 0,535 | 0,197 | Valid |       |           |
| 3                          | 0,232 | 0,197 | Valid |       |           |
|                            |       | 0,197 |       |       |           |
| <i>Assurance (X3)</i>      |       |       |       | 0,758 | Reliabl e |
| 1                          | 0,320 | 0,197 | Valid |       |           |
| 2                          | 0,323 | 0,197 | Valid |       |           |
| 3                          | 0,254 | 0,197 | Valid |       |           |
| 4                          | 0,181 |       |       |       |           |
| <i>Emphaty (X4)</i>        |       |       |       | 0,669 | Reliabl e |
| 1                          | 0,230 | 0,197 | Valid |       |           |
| 2                          | 0,238 | 0,197 | Valid |       |           |
| 3                          | 0,351 | 0,197 | Valid |       |           |
| 4                          | 0,379 |       |       |       |           |
| <i>Tangible (X5)</i>       |       |       |       | 0,754 | Reliabl e |
| 1                          | 0,340 | 0,197 | Valid |       |           |
| 2                          | 0,347 | 0,197 | Valid |       |           |

melihat grafik normal P-Plot dapat disimpulkan bahwa residual terdistribusi secara normal dan berbentuk simetris tidak menceng ke kanan atau ke kiri, dan pada grafik normal probability plot titik-titik menyebar berhimpit di sekitar diagonal serta penyebarannya mendekati garis diagonal pada

#### 4.5 Uji Multikolinearitas

#### Coefficients<sup>a</sup>

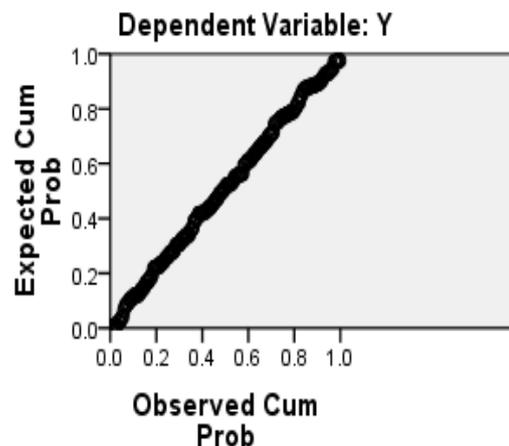
| Model                 | Collinearity |           | Keterangan |                         |
|-----------------------|--------------|-----------|------------|-------------------------|
|                       | Constanta    | Tolerance |            | VIF                     |
| <i>Reliability</i>    |              | 0,568     | 1,760      | Bebas Multikolinearitas |
| <i>Responsiveness</i> |              | 0,496     | 1,015      | Bebas Multikolinearitas |

|                                 |       |       |       |       |           |
|---------------------------------|-------|-------|-------|-------|-----------|
| 3                               | 0,206 | 0,197 | Valid |       |           |
| <i>Trust (X6)</i>               |       |       |       |       |           |
| 1                               | 0,260 | 0,197 | Valid | 0,752 | Reliabl e |
| 2                               | 0,267 | 0,197 | Valid |       |           |
| 3                               | 0,212 | 0,197 | Valid |       |           |
| 4                               | 0,299 | 0,197 | Valid |       |           |
| <i>Motivasi Wajib Pajak (Y)</i> |       |       |       |       |           |
| 1                               | 0,310 | 0,197 | Valid | 0,633 | Reliabl e |
| 2                               | 0,314 | 0,197 | Valid |       |           |
| 3                               | 0,256 | 0,197 | Valid |       |           |
| 4                               | 0,169 | 0,197 | Valid |       |           |

Sumber : Data primer diolah tahun 2014

#### 4.4 Uji normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Normal P – Plot Of Regression Standardized Residual, dan hal ini menunjukkan bahwa residual terdistribusi secara normal sedangkan pada grafik histogram memberikan pola distribusi yang normal model regresi memenuhi Uji Asumsi Normalitas.

|                  |       |       |                         |
|------------------|-------|-------|-------------------------|
| <i>Assurance</i> | 0,686 | 1,458 | Bebas Multikolinearitas |
| <i>Emphaty</i>   | 0,200 | 1,993 | Bebas Multikolinearitas |
| <i>Tangible</i>  | 0,190 | 1.253 | Bebas Multikolinearitas |
| <i>Trust</i>     | 0,591 | 1,693 | Bebas Multikolinearitas |

Hasil perhitungan nilai *tolerance* juga menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antara variabel independen (variabel bebas)

Hasil perhitungan nilai *variance iflation factor* (VIF) juga menunjukkan tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10, jasi dapat disimpulkan bahwa tidak ada

Multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

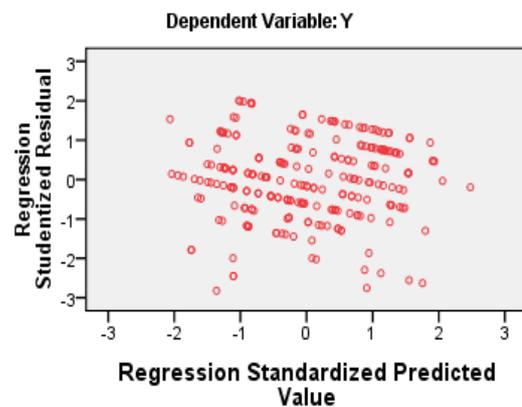
**4.6 uji heterokedastisitas**

grafik Scaterplots terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai

untuk memprediksi variabel Motivasi Wajib Pajak berdasarkan masukan variabel independen *Reliability* (X1)*Responsiveness*(X2), *Assurance*(X3), *Emphaty*(X4), *Tangible* (X5)*Trust*(X6)

**4.7 Uji t**

**Scatterplot**



**Coefficient<sup>a</sup>**

| Model                 | Unstandardized Coefficients |           | Standardized Coefficiens | t      | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-----------------------|-----------------------------|-----------|--------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
|                       | B                           | Std.Error | Beta                     |        |      | Tolerance               | VIF   |
| 1(Constant )          | 20.240                      | 1.344     |                          | 15.056 | .000 |                         |       |
| <i>Reliability</i>    | .239                        | .088      | -.217                    | 2.711  | .007 | .568                    | 1.760 |
| <i>Responsiveness</i> | .221                        | .091      | -.208                    | 2.434  | .016 | .496                    | 1.015 |
| <i>Assurance</i>      | .104                        | .083      | .092                     | 1.263  | .008 | .686                    | 1.458 |
| <i>Emphaty</i>        | .209                        | .132      | .214                     | 1.587  | .014 | .200                    | 1.993 |
| <i>Tangible</i>       | .223                        | .180      | -.171                    | 1.241  | .216 | .190                    | 1.253 |
| <i>Trust</i>          | .042                        | .086      | -.038                    | 485    | .004 | .591                    | 1.693 |

a. Dependent Variable : Y

a. Hasil (output SPSS Versi 19) menunjukkan bahwa variabel *Reliability* mempunyai t hitung sebesar 2.711 dengan nilai signifikansi untuk koefisien regresi

X1 sebesar 0,007 atau lebih kecil dari alpha 0.05(5%). Maka hipotesis nol (H0) dalam penelitian ini ditolak dan menerima hipotesis alternative (Ha).Jadi dapat disimpulkan bahwa

- Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak.
- b. variabel *Responsiveness* mempunyai t hitung sebesar 2.434 dengan nilai signifikansi untuk koefisien regresi X2 sebesar 0.216 atau lebih kecil dari alpha 0.05(5%). Maka hipotesis nol (H0) dalam penelitian ini ditolak dan menerima hipotesis alternative (Ha). Jadi dapat disimpulkan bahwa *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak
  - c. variabel *Assurance* mempunyai t hitung sebesar 1.263 dengan nilai signifikansi untuk koefisien regresi X3 sebesar 0,008 atau lebih kecil dari alpha 0.05(5%). Maka hipotesis nol (H0) dalam penelitian ini ditolak dan menerima hipotesis alternative (Ha). Jadi dapat disimpulkan bahwa *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak
  - d. variabel *Emphaty* mempunyai t hitung sebesar 1.587 dengan nilai signifikansi untuk koefisien regresi X4 sebesar 0,0014 atau lebih kecil dari alpha 0.05(5%). Maka hipotesis nol (H0) dalam penelitian ini ditolak dan menerima hipotesis alternative (Ha). Jadi dapat disimpulkan bahwa *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak
  - e. variabel *Tangible* mempunyai t hitung sebesar 1.241 dengan nilai signifikansi untuk koefisien regresi X5 sebesar 0,216 atau lebih besar dari alpha 0.05(5%). Maka hipotesis nol (H0) dalam penelitian ini diterima dan menolak hipotesis alternative (Ha). Jadi dapat disimpulkan bahwa *Tangible* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak.
  - f. variabel *Trust* mempunyai t hitung sebesar 485 dengan nilai signifikansi untuk koefisien regresi X6 sebesar 0,004 atau lebih kecil dari alpha 0.05(5%). Maka hipotesis nol (H0) dalam penelitian ini ditolak dan menerima hipotesis alternative (Ha). Jadi dapat disimpulkan bahwa *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak

#### 4.8 koefisien determinasi

**Tabel Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std.Error Of The Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|---------------------------|
| 1     | .780 <sup>a</sup> | .621     | .799              | 2.25034                   |

a. Predictors:( Constant), X6,X1,X3,X2,X4,X5

b. Dependent Variable :Y

Tabel di atas menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,621 ini berarti variabel Motivasi Wajib Pajak sebagai variabel dependen bisa dijelaskan oleh variabel independen yaitu variable independen *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangible*, *Trust*. Sedangkan sisanya 37,9% dijelaskan

oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

## BAB V: PENUTUP

### 5.1 kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis menyatakan bahwa *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak dengan nilai koefisien regresi 0.239 dan memberikan nilai t hitung sebesar

2,711 dan dengan nilai signifikansi sebesar 0.007 dimana lebih kecil dari 0.05 ( $\alpha = 5\%$ ) maka hipotesa pertama menyatakan pengaruh positif dan signifikan antara *Reliability* terhadap Motivasi Wajib Pajak.

2. Berdasarkan bahwa hasil analisis menyatakan bahwa *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak dengan nilai koefisien regresi 0.221 dan memberikan nilai t hitung sebesar 2,434 dan dengan nilai signifikansi sebesar 0.0016. Dimana lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) maka hipotesa kedua menyatakan pengaruh positif dan signifikan antara *Responsiveness* terhadap Motivasi Wajib Pajak
3. Berdasarkan hasil analisis menyatakan bahwa *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak dengan nilai koefisien regresi 0,124 dan memberikan nilai t hitung sebesar 2,263
4. Berdasarkan hasil analisis menyatakan bahwa *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak dengan nilai koefisien regresi 0,209 dan memberikan nilai t hitung sebesar 1.587 Berdasarkan hasil analisis menyatakan bahwa *Tangible* berpengaruh tidak signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak dengan nilai koefisien regresi 0,223 dan memberikan nilai t hitung sebesar 1.241 Berdasarkan bahwa hasil analisis menyatakan *Trust* berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak dengan nilai koefisien regresi 0,042 dan memberikan nilai t hitung sebesar 0,485

## 5.2 Saran

1. Dari hasil uji t variable trust/kepercayaan menghasilkan angka yang paling kecil

dibanding dengan variable yang lain, artinya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap motivasi membayar Pajak Bumi dan Bangunan sangat kurang. Untuk meningkatkan motivasi masyarakat ada beberapa cara yang bisa dilakukan oleh wilayah IV Kota Semarang dengan cara : mengadakan penyuluhan secara rutin ke masyarakat, peningkatan pelayanan yang maksimal, kemudahan dalam melakukan pembayaran dan lain-lain.

2. Dengan penelitian ini diharapkan ada tindak lanjut dari Instansi terkait untuk meningkatkan motivasi dalam membayar pajak
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi penelitian awal tentang Pajak Bumi dan Bangunan dengan variable yang berbeda, agar penelitian bisa lebih mendalam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Budi N.2012.*Teori Partisipasi*,Ghalia Ilmu, Bandung
- Budi Pratiwi,2010,*Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan oneline pada pelayanan tiket kereta api DAOP IV Stasiun Tawang*,Skripsi.
- Direktorat Jendral Pajak dan Yayasan Bina Pembangunan,1992 ,*Pajak Bumi dan Bangunan* ,Jakarta PT.Bina Rena Pariwisata,
- Fian, 2012, *Pembiayaan Pembangunan untuk menggali sumber daya manusia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Ferry Anggit, 2013, *Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan*, Sekolah Tinggi Pemerintahan Dalam Negeri,Jatinangor ,Bandung.
- Ghozali, Imam,2010, *Aplikasi Multivariat dengan Program SPSS*, Badan

- Penelitian Universitas  
Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, 2003, *Koefisien Determinasi*,  
Badan Penelitian Universitas  
Diponegoro, Semarang.
- Gibson, Iivancevich, 2003, *Organisasi dan  
Manajemen Perilaku, Struktur Proses*,  
Jakarta Erlangga.
- Ginanjar, 2012, *Administrasi  
Pembangunan dan Pratiknya di  
Indonesia*, Jakarta, LP3ES.
- Hasibuan, 2009, *Organisasi dan Motivasi*,  
Jakarta PT. Bumi Aksara.
- Indrawijaya, 2009, *Perilaku Organisasi*,  
Pustaka Sinar Baru, Bandung.
- Kartasmita, 2012 , *Administrasi  
Pembangunan dan Pratiknya di  
Jakarta*, Jakarta LP3ES.
- Korten, 2010, *Pembangunan Berdimensi  
Kerakyatan*, Jakarta.
- Mayer, 2010, *Kepercayaan oneline  
Representatif*, Jakarta.
- Mangkoeboebroto, 2002, *Pemgetahuan  
Tentang Wajib Pajak*, Gramedia  
Jakarta.
- Robbinson, Stephen, 2002, *Perilaku  
Organisasi Konsep Kontroversi*,  
Aplikasi, Jakarta Prehalinda.
- Robbins, 2006, *Motivasi Wajib Pajak*,  
Rineka Cipta, Jakarta.
- Rousseau, 1998 dan Suliantoro, 2012,  
*Kepercaan One line Representatif*,  
Jakarta.
- Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Bisnis*,  
Bandung.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian  
Kuantitatif*, ANDI, Yogyakarta.
- Susana Hani, 2007, *Analisis Pengaruh  
Pendidikan Dan Kualitas  
Pelayanan Petugas Terhadap  
Tingkat Partisipasi Masyarakat  
Dalam Mengurus Ijin mendirikan  
Bangunan Di Kecamatan  
Lhowaru Kota Malang*, Skripsi.
- Sonny, 2009 , *Pengaruh Sikap Dan  
Kesadaran Masyarakat Terhadap  
Partisipasi Masyarakat Dalam  
Mengurus Akte Kelahiran Anak  
Di Kecamatan Mranggen Demak*.
- Wahyosumijo, 2005, *Kepemimpinan dan  
Motivasi*, Ghalian Ilmu, Bandung.
- Undang-undang Nomor 12 Tahun 1985,  
Tentang Pajak Bumi dan  
Bangunan.