

# PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK

Bayu Caroko  
Heru Susilo  
Zahroh Z.A

Program Studi Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya,  
Email: 105030400111012@mail.ub.ac.id

## Abstract

*Tax has an important role in state revenue sources, as the country's largest revenue comes from taxes sector. however tax revenue in Indonesia is still not up to look at the number of individual taxpayers. The Tax Office Primary Singosari are growing every year but in terms of the SPT was still a lot of taxpayers who do not deliver the SPT. It was feared because it is not the taxpayer does not fulfill its obligation to calculate and pay the tax due. This study aims to explain the effect of tax knowledge, quality of service tax and tax penalties to motivate taxpayers to pay taxes. Type of research is explanatory research with quantitative approach. The results of simultaneous analysis showed that the variables of knowledge, quality of service and tax penalties affect the motivation of individual taxpayers in paying taxes. while the partial test results or individual taxes demonstrate knowledge, quality of service tax and tax penalties significantly influence the motivation of individual taxpayers in paying taxes. Expected results of the research can be used as a reference for further research to develop this research by adding a variable that has not been addressed in this study.*

**Keywords :** *STO Singosari, tax of knowledge, quality of tax service, tax punishment, motivation individual taxpayer in paying taxes*

## PENDAHULUAN

Pajak memiliki peran penting dalam sumber penerimaan negara, karena pendapatan terbesar negara datang dari sektor pajak. Pajak sendiri banyak memberikan kontribusi besar pada pembangunan ekonomi di Indonesia dan sumber dana yang penting bagi pembiayaan nasional. Banyak usaha-usaha yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk memaksimalkan penerimaan pajak seperti sensus pajak yang diharapkan semua wajib pajak pribadi maupun badan yang belum melaksanakan kewajibannya dapat segera melaksanakannya sesuai dengan ketentuan perpajakan. Selain usaha-usaha diatas pemerintah juga melakukan revolusi pajak dari *official assesment system* menjadi *self assesment sytem* tujuannya adalah memberikan kepercayaan penuh pada wajib pajak untuk menghitung sendiri pajak terutangnya (Indonesian Tax Review Vol.VII Edisi 2 tahun 2007).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari sebagai salah satu instansi vertikal di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III yang mengadministrasikan Wajib Pajak Perorangan (WP

OP) maupun Wajib Pajak Badan (WP Badan) di luar WP Badan yang diadministrasikan di KPP Madya Malang. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Singosari dan penyampaian SPT dapat dilihat pada tabel dibawah :

**Tabel 1. Jumlah WPOP Terdaftar pada KPP Pratama Singosari**

Tahun	2010	2011	2012	2013	2014
Jumlah WPOP terdaftar	56.606	64.274	67.680	68.593	71.250

Sumber: KPP Pratama Singosari, 2014 (diolah)

**Tabel 2. Penyampaian SPT tahunan tahun 2010-2013**

Tahun	Wajib Pajak terdaftar	Wajib Pajak Efektif	SPT tahunan yang dilaporkan
2010	56.606	53.581	38.476
2011	64.274	55.906	37.196
2012	67.680	62.628	36.324
2013	68.593	68.383	55.346

Sumber : KPP Pratama Singosari, 2014 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas jumlah WPOP yang terdaftar semakin bertambah tiap tahunnya namun dalam menyampaikan SPT masih banyak wajib pajak yang belum menyampaikan SPT ini terlihat pada tabel penyampaian SPT dimana WPOP yang menyampaikan SPT pada tahun 2010 hanya 38.476 dari total wajib pajak terdaftar, dan pada 2011 penyampaian SPT tahunan yang dilaporkan mengalami penurunan menjadi 37.196 dan pada tahun 2012 kembali turun menjadi 36.324, pada tahun 2013 mengalami kenaikan menjadi 55.346 namun jumlah tersebut masih terbilang kecil jika dibandingkan dengan jumlah WP yang terdaftar pada tahun tersebut sebesar 68.383. Dapat ditarik kesimpulan sementara bahwa WP OP yang terdaftar di KPP Pratama Singosari sebanyak 13.037 belum termotivasi untuk menyampaikan SPT dan ini berarti penerimaan pajak di KPP singosari masih belum maksimal.

Melihat permasalahan yang terjadi pada WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Singosari peneliti menggunakan tiga variabel untuk meneliti apakah ketiga variabel ini memiliki pengaruh terhadap motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak. Ketiga variabel tersebut adalah pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak.

Faktor yang pertama adalah pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Menurut Mulya (2012:15) “pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan”. Pada penelitian Istanto (2010:77) dikatakan apabila seseorang memiliki pengetahuan yang luas dan salah satunya adalah pengetahuan mengenai pentingnya pajak yang digunakan negara untuk membiayai rumah tangganya dan untuk keperluan *public investment*, maka dengan demikian semakin luas pengetahuan seseorang, maka semakin besar pula motivasi seseorang untuk membayar pajak.

Faktor kedua yaitu kualitas pelayanan pajak, pada penelitian Supadmi (2010:13) “dikatakan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dengan memberikan 4 K yaitu Keamanan, Kenyamanan, Kelancaran, dan Kepastian hukum yang

dapat dipertanggungjawabkan”. Pelayanan pajak yang baik oleh aparat pajak menjadikan wajib pajak merasa dihargai dan merasa aman dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Faktor ketiga sanksi pajak. Sanksi pajak merupakan hukuman yang diterima oleh seseorang karena melakukan kesalahan atau melanggar peraturan (Kurniasari, 2011:5). Diharapkan pemberian sanksi pajak ini dapat memberikan motivasi kepada para wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dari variabel pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian pajak

Berdasarkan Undang-undang No.28 tahun 2007 pasal 1 menyebutkan bahwa :

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Menurut Mardiasmo (2009:01) “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk kepentingan umum”.

Menurut Adriani dalam Brotodiharjo (2003:19) “pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak adalah kontribusi rakyat kepada negara dengan tidak mendapat timbal balik dan dalam pemungutannya dapat bersifat memaksa dan digunakan untuk keperluan negara.

### Motivasi Wajib Pajak

Istilah motivasi berasal dari kata latin “*movere*” yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya

potensi agar bekerja mencapai tujuan yang ditentukan (Hasibuan, 2006:141).

Menurut Yulianawati (2011:5) “Kesadaran atau motivasi wajib pajak dalam membayar pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak”.

Menurut Maulida (2011:57) motivasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak merupakan sesuatu yang timbul dari dalam benak wajib pajak untuk selalu dapat memenuhi kewajiban perpajakan secara teratur dan tanpa terbesit sedikitpun dalam benak mereka untuk melakukan kecurangan dalam aktivitas perpajakannya.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi wajib pajak adalah daya dorong yang ada pada wajib pajak secara eksternal maupun internal untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri hingga membayarkan pajak terutang.

## **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi**

### **Wajib Pajak**

#### **1. Pengetahuan Pajak**

Menurut Notoatmodjo (2007:143) “Pengetahuan adalah merupakan hasil dari tahu dan ini setelah orang melakukan penginderaan terhadap obyek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia, yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga”.

Menurut Carolina(2009:7) “pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan “.

Dari pernyataan diatas jika dikaitkan dengan motivasi wajib pajak maka motivasi wajib pajak akan meningkat seiring bertambahnya pengetahuan pajak seseorang karena dengan pengetahuan pajak yang tinggi para wajib pajak sadar akan kewajibannya dan tahu akan akibatnya jika tidak memenuhi kewajibannya.

#### **2. Kualitas Pelayanan Pajak**

Definisi pelayanan pajak menurut Boediono (2003:60) “adalah suatu proses bantuan kepada Wajib Pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan

interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”.

Menurut Aryobimo (2012:19) “persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Kualitas interaksi: bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya.
2. Kualitas lingkungan: bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak.
3. Hasil kualitas pelayanan: Pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak”.

Dari uraian diatas dapat dikatakan jika kualitas interaksi, lingkungan serta hail kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak sudah baik maka hal tersebut dapat memberikan persepsi positif terhadap pajak yang diharapkan dapat meningkatkan motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

#### **4. Sanksi Perpajakan**

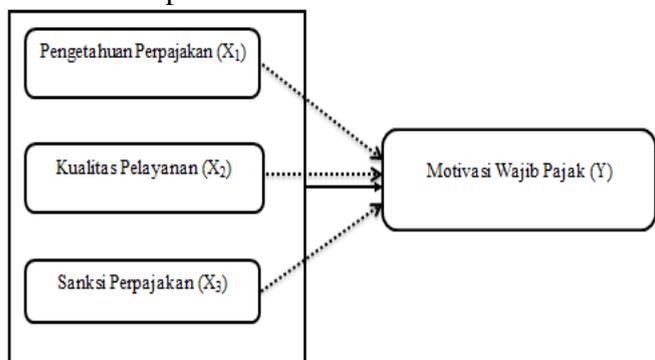
Menurut Resmi (2008:71), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan. Sebagaimana dimaklumi suatu kebijakan berupa pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk 2 (dua) maksud, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua adalah untuk menghukum. Mendidik dimaksudkan agar mereka yang dikenakan sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sehingga tidak lagi melakukan kesalahan yang sama. Maksud yang kedua adalah untuk menghukum sehingga pihak yang terhukum akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan yang sama (Zahidah,2010:15).

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sanksi merupakan cara yang dilakukan fiskus agar para wajib pajak tidak melakukan kecurangan dalam membayar pajak. Dengan beratnya sanksi yang diberikan berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana kepada para wajib pajak yang melanggar diharapkan wajib

pajak jera dan memiliki motivasi untuk membayar pajak

### Hipotesis

Pada penelitian ini berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan tinjauan pustaka hipotesis pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar model hipotesis.



**Gambar 1. Model Hipotesis**

Sumber : Peneliti diolah (2014)

hipotesis pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

H<sub>1</sub> : Diduga variabel pengetahuan, kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh secara parsial terhadap motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi.

H<sub>2</sub> : Diduga terdapat pengaruh secara simultan variabel pengetahuan, kualitas pelayanan dan sanksi terhadap motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi.

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah *explanatory research* (penelitian penjelasan) dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2008:10) “penelitian penjelasan (*explanatory research*) adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel yang mempengaruhi hipotesis. Pada penelitian penjelasan, sekurang-kurangnya terdapat dua variabel yang dihubungkan”.

Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti berada di KPP Pratama Singosari. Populasi untuk penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Singosari. Jumlah WP OP yang terdaftar pada KPP Pratama Singosari pada tahun 2014 sebanyak 71.250. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling insidental* dimana penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas yaitu siapa saja dalam hal ini

wajib pajak secara tidak sengaja atau kebetulan bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2011:67). Sedangkan dalam menentukan pengukuran sampel dari populasi yang akan digunakan peneliti menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10% sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden (Umar, 2008:108).

Menurut Sugiyono (2011: 97) “instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Instrumen pada penelitian ini adalah kuisioner sebelum digunakan sebagai instrumen pada penelitian ini terlebih dahulu dilakukan pengujian melalui uji validitas dan reabilitas. Teknik analisis pada penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Analisis Deskriptif

##### a. Variabel pengetahuan pajak

Total grand mean untuk variabel pengetahuan perpajakan sebesar 3,96 yang berarti bahwa responden memiliki pengetahuan pajak yang baik dan setuju jika memiliki pengetahuan pajak yang baik dapat memberikan motivasi untuk membayar pajak.

##### b. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak

Total grand mean dari kualitas pelayanan pajak adalah 4,12 ini berarti bahwa responden setuju bahwa kualitas pelayanan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari sudah baik dan dapat memberikan motivasi pada wajib pajak untuk membayar pajak.

##### c. Variabel Sanksi Perpajakan

Total grand mean untuk variabel sanksi perpajakan adalah 3,69 ini artinya responden setuju bahwa peraturan tentang sanksi perpajakan yang ada sudah baik.

##### d. Variabel Motivasi Wajib Pajak

Total grand mean untuk variabel motivasi pajak (Y) adalah 3,98 ini berarti bahwa responden sudah memiliki motivasi yang baik untuk membayar pajak.

#### 2. Analisis Inferensial

##### a. Uji Normalitas

##### Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.32261220
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.055
	Negative	-.109
Kolmogorov-Smirnov Z		1.090
Asymp. Sig. (2-tailed)		.185

- a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.

Sumber : Data primer diolah,(2014)

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditampilkan pada tabel hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi untuk uji normalitas sebesar 0.185 atau lebih besar dari 0.05, maka ketentuan  $H_0$  diterima yang berarti bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

b. Uji Multikolinieritas

**Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.706	1.416
	X2	.489	2.044
	X3	.637	1.570

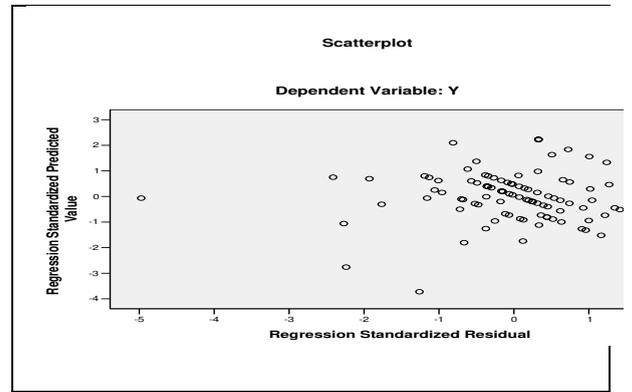
Sumber : data primer diolah, (2014)

Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh dari hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS versi 21 yang ditampilkan pada tabel hasil uji multikolinieritas, didapat hasil nilai *tollerance* untuk masing-masing variabel bebas:

- 1) Nilai untuk variabel Pengetahuan wajib pajak adalah 0,706.
- 2) Nilai untuk variabel Kualitas pelayanan perpajakan adalah 0,489.
- 3) Nilai untuk variabel Sanksi perpajakan adalah 0,637.

Menurut Ghozali (2006:160) “nilai *Tolerance* yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah  $tolerance \leq 0,1$ ”. Nilai *tolerance* untuk masing-masing variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3 > 0,10$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas.

c. Uji Heterokedastisitas



**Gambar 2. Uji heterokedastisitas**

Sumber : Data primer diolah, (2014)

Berdasarkan hasil yang didapat dari gambar uji heterokedastisitas diagram tampilan *scatterplot* menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

d. Regresi Linier Berganda

**Tabel 5. Rekapitulasi Regresi Linier Berganda**

Variabel bebas	B	t	Sig t	Keterangan
Konstanta	4.879	2.488	0.015	
X1	0.176	3.731	0.000	Signifikan
X2	0.157	2.205	0.030	Signifikan
X3	0.312	4.045	0.000	Signifikan
R	: 0,718			
R square ( $R^2$ )	: 0,515			
Adjusted R square	: 0,500			
F hitung	34,018			
Probabilitas Fhitung	: 0,000			

Sumber : Data primer diolah, (2014)

Berdasarkan pada tabel rekapitulasi regresi linier berganda yang diperoleh dari hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS versi 21 maka diperoleh hasil regresi linier berganda sebagai berikut :  
 $Y' = 4,879 + 0,176 X_1 + 0,157 X_2 + 0,312 X_3$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) 4,879 menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan mempengaruhi motivasi wajib pajak sebesar 4,879%
- 2) 0,176 menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dengan nilai regresi 0,176 dan nilai t hitung = 3,731 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dapat disimpulkan motivasi wajib pajak akan meningkat sebesar 0,176 apabila Pengetahuan pajak mengalami peningkatan sebesar satu skala, dengan asumsi variabel X2 dan X3 dianggap konstan.
- 3) 0,157 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dengan nilai regresi sebesar 0,157 dan nilai t hitung sebesar 2,205 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,030. Motivasi wajib pajak akan meningkat sebesar 0,157 apabila kualitas pelayanan meningkat sebesar satu skala, dengan asumsi variabel X1 dan X3 dianggap konstan
- 4) 0,312 menunjukkan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dengan nilai regresi sebesar 0,312 dan nilai t hitung sebesar 4,045 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, Jadi Motivasi wajib pajak akan meningkat sebesar 0,312 apabila sanksi perpajakan mengalami peningkatan satu skala. Dengan asumsi variabel X1 dan X2 dianggap konstan.

### 3. Pengujian Hipotesis

#### 1) Uji Parsial

Menurut Kuncoro (2009:238) “Uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan menguji makna koefisien regresi parsial masing-masing variabel bebas.” jika uji parsial lebih besar dari tabel atau maka hasilnya signifikan dan berarti hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Sedangkan jika uji parsial kurang dari tabel maka hasilnya tidak signifikan dan berarti hipotesis nol diterima dan hipotesis alternatif ditolak.

Nilai pada tabel rekapitulasi regresi linier berganda diperoleh dari hasil pengolahan data menggunakan program SPSS versi 21 maka didapat hasil sebagai berikut :

- a) Tabel rekapitulasi regresi linier berganda menunjukkan nilai uji parsial variabel Pengetahuan sebesar 3,731. Sedangkan nilai tabel sebesar 1,985. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima, hal ini berarti pengaruh X<sub>1</sub> (Pengetahuan pajak) terhadap Y (motivasi wajib pajak) adalah signifikan.
  - b) Nilai uji parsial untuk X<sub>2</sub> sebesar 2,205. Sedangkan nilai tabel sebesar 1,985. Karena nilai uji parsial lebih besar dari nilai tabel maka pengaruh X<sub>2</sub> (Kualitas pelayanan perpajakan) terhadap Motivasi wajib pajak adalah signifikan pada alpha 5%. Hal ini berarti hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima.
  - c) Nilai uji parsial untuk variabel sanksi perpajakan sebesar 4,045. Sedangkan nilai tabel sebesar 1,985. Karena nilai uji parsial lebih besar dari nilai tabel maka pengaruh X<sub>3</sub> (Sanksi perpajakan) terhadap Motivasi wajib pajak adalah signifikan pada alpha 5%. Sehingga dapat disimpulkan hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima.
- 2) Uji Simultan (Serentak)

Menurut Kuncoro (2009:239) “uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel terikat. Jika hasilnya signifikan, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Sedangkan jika hasilnya tidak signifikan, maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak”. Hal ini dapat juga dikatakan sebagai berikut : Hipotesis nol ditolak jika uji simultan lebih besar dari nilai tabel.

Hipotesis nol diterima jika uji simultan kurang dari nilai tabel.

Tabel regresi linier berganda menunjukkan nilai uji simultan (serentak) sebesar 34,018. Sedangkan nilai tabel sebesar 2,699. Karena nilai uji simultan lebih besar dari nilai tabel yaitu 34,018 lebih besar dari 2,699 hal ini berarti bahwa variabel terikat motivasi wajib pajak (Y) dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas Pengetahuan wajib pajak (X<sub>1</sub>), Kualitas pelayanan perpajakan (X<sub>2</sub>), dan Sanksi perpajakan (X<sub>3</sub>).

### 3) Koefisien Determinasi

Dari analisis pada Tabel rekapitulasi regresi linier berganda diperoleh hasil koefisien determinasi sebesar 0,515. Artinya bahwa variabel pengetahuan wajib pajak ( $X_1$ ), kualitas pelayanan perpajakan ( $X_2$ ), dan sanksi perpajakan ( $X_3$ ) mempengaruhi variabel motivasi wajib pajak sebesar 51,5%. Sedangkan sisanya 48,5% variabel Motivasi wajib pajak akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Untuk mengetahui besarnya hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dilakukan uji korelasi, korelasi dikatakan kuat dan bersifat positif jika berada pada nilai 0,6-0,8. Nilai korelasi yang didapat pada penelitian ini sebesar 0,718, ini berarti hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat pada penelitian ini tergolong kuat dan bersifat positif.

## 4. Pembahasan

### 1) Deskripsi Pengetahuan Perpajakan ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan Perpajakan ( $X_2$ ), Sanksi Perpajakan ( $X_3$ ) dan Motivasi Wajib Pajak (Y)

#### a) Pengetahuan Perpajakan

Variabel  $X_1$  dalam penelitian ini diujikan untuk mengetahui seberapa besar pengetahuan wajib pajak tentang ketentuan umum perpajakan dalam hal ini mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, mengisi SPT hingga membayarkan pajak terutangnya. Jika wajib pajak memiliki pengetahuan pajak yang baik maka persepsi positif terhadap pajak akan muncul dan akan menumbuhkan motivasi kepada wajib pajak.

Berdasarkan hasil kuisioner diketahui bahwa dari kesembilan item pernyataan skor rata-rata untuk variabel pengetahuan perpajakan sebesar 3,96 yang berarti wajib pajak memiliki pengetahuan pajak yang baik dan wajib pajak setuju jika memiliki pengetahuan pajak yang baik dapat memberikan motivasi untuk membayar pajak. Rata-rata distribusi tertinggi pada pernyataan sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran rutin sebesar 4,19. Hal ini menjelaskan bahwa wajib

pajak mengetahui fungsi dari pajak yang mereka bayar. Distribusi terendah pada pernyataan kuisioner Wajib pajak tahu cara menghitung pajaknya sendiri sebesar 3,41. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa wajib pajak mengetahui cara menghitung pajak terutangnya, dan wajib pajak setuju jika wajib pajak mengerti cara menghitung sendiri pajaknya akan memberikan motivasi dalam membayar pajak. Oleh karena itu diharapkan peran pemerintah khususnya pihak Direktorat Jenderal Pajak untuk lebih fokus kepada sosialisasi serta penyuluhan pajak agar wajib pajak memiliki pengetahuan tentang cara menghitung pajak terutangnya.

#### b) Kualitas pelayanan perpajakan

Distribusi tertinggi pada jawaban kuisioner terdapat pada dua item pernyataan item keempat ( $X_2.4$ ) dan item keenam ( $X_2.6$ ). Pernyataan pertama Kenyamanan ruangan (udara sejuk, tempat duduk), dan item kedua Kesopanan pegawai dalam berpenampilan keduanya sama-sama memiliki skor sebesar 4,29. Hal ini berarti bahwa wajib pajak setuju jika kualitas pelayanan yang diberikan KPP Pratama Singosari sudah baik dalam hal ini kualitas interaksi sehingga dapat memberikan motivasi pada wajib pajak dalam membayar pajak sedangkan untuk jawaban terendah terdapat pada item pernyataan kecepatan proses pelayanan sudah sesuai dengan harapan wajib pajak sebesar 3,89. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa kecepatan proses pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Singosari belum memenuhi harapan wajib pajak, hal ini dapat disebabkan karena fasilitas penunjang seperti komputer yang kurang memadai. Diharapkan untuk kedepannya KPP Pratama Singosari lebih memperhatikan fasilitas penunjang agar proses pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat.

#### c) Sanksi Perpajakan

Dari keenam pernyataan distribusi jawaban tertinggi terdapat pada item sengaja melakukan penghindaran pajak sebesar 3,97 ini berarti wajib pajak setuju jika sanksi diberikan kepada orang yang

sengaja melakukan penghindaran pajak sedangkan distribusi terendah terletak pada pernyataan Bunga sebesar 2% perbulan adalah wajar sebesar 3,40. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak merasa ragu ragu dengan pemberian sanksi bunga 2% atas keterlambatan adalah wajar dan pemberian sanksi bunga sebesar 2% menurut wajib pajak sudah cukup membaratkan.

d) **Motivasi Wajib Pajak**

Motivasi wajib pajak merupakan dorongan yang dimiliki wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Distribusi tertinggi pada jawaban responden terdapat pada item pernyataan Pemberian penghargaan oleh kantor pajak kepada WP patuh dapat meningkatkan motivasi sebesar 4,30. Hal ini berarti motivasi yang dimiliki wajib pajak sudah sangat baik dan wajib pajak setuju jika pemberian penghargaan kepada WP patuh akan meningkatkan motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Sedangkan rata-rata jawaban terendah terdapat pada item Y.6 “wajib pajak tidak mau membayar bunga karena terlambat menyampaikan SPT” sebesar 3,59, berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa wajib pajak setuju mereka tidak mau membayar sanksi bunga hanya karena terlambat menyampaikan SPT akan tetapi hal itu justru memberikan motivasi untuk wajib pajak agar selalu tepat waktu dalam menyampaikan SPT.

2) **Pengaruh Parsial antara Variabel Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak.**

a) **Variabel pengetahuan wajib pajak**

Berdasarkan hasil uji parsial yang telah dilakukan, diketahui bahwa terdapat pengaruh parsial antara pengetahuan wajib pajak terhadap motivasi wajib pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Istanto (2010:77) yang dimana pada penelitiannya variabel pengetahuan tentang pajak memiliki nilai signifikan sebesar 0,014 nilai ini lebih kecil dari 0,05 ( $0,014 < 0,05$ ) ini berarti hipotesis alternatif diterima yang berarti pengetahuan tentang pajak mempengaruhi motivasi wajib pajak. Hasil

penelitian ini didukung dengan teori dari Carolina (2009 : 7) yang menyatakan “Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan”. Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan jika wajib pajak memiliki pengetahuan pajak yang baik maka setiap wajib pajak tahu fungsi dari pajak yang mereka bayarkan yaitu sebagai penunjang pembangunan nasional, dengan mengetahui fungsi dari perpajakan diharapkan wajib pajak memiliki harapan agar pembangunan nasional dan kesejahteraan masyarakat dapat tercapai.

b) **Variabel kualitas pelayanan pajak**

Berdasarkan hasil uji parsial yang telah dilakukan diketahui bahwa terdapat pengaruh parsial antara kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Jatmiko (2006:60) dimana pada penelitiannya dikatakan nilai uji parsial variabel bebas sikap WP terhadap pelayanan fiskus (Fiskus) adalah sebesar 11,771 yang lebih besar apabila dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  dengan derajat bebas (df) sebesar 99 pada tingkat signifikansi 5% sebesar 1,96 maka hipotesis alternatif diterima dan berpengaruh positif. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Nafilah (2010:66) pada penelitiannya diketahui bahwa nilai signifikansi  $t$  sebesar 0,023 nilai ini lebih kecil dari 0,05 ini berarti kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak diharapkan mampu menumbuhkan motivasi intrinsik atau motivasi dari dalam diri yang dimana dengan pemberian pelayanan yang baik dan memuaskan wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa perlu adanya paksaan.

c) **Variabel sanksi perpajakan**

Berdasar hasil uji parsial yang telah dilakukan diketahui bahwa terdapat pengaruh parsial antara sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Istanto (2010:78)

diketahui pada penelitiannya variabel sanksi perpajakan memiliki nilai signifikansi 0,02 nilai itu lebih kecil dari 0,05 ini berarti sanksi perpajakan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak. Tujuan pemberian sanksi kepada wajib pajak agar dapat memberikan motivasi negatif yang diharapkan karena adanya sanksi, wajib pajak takut untuk melakukan segala macam tindak kecurangan.

### 3) Pengaruh Serentak (Simultan) antara Pengetahuan Perpajakan ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dan Sanksi Perpajakan ( $X_3$ ) Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak (Y).

Berdasarkan uji simultan diketahui bahwa variabel terikat (Motivasi wajib pajak) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel bebas (Pengetahuan wajib pajak ( $X_1$ ), Kualitas pelayanan perpajakan ( $X_2$ ), dan Sanksi perpajakan ( $X_3$ )). hal ini terlihat dari nilai uji simultan sebesar 34,018 lebih besar dibandingkan dengan nilai tabel sebesar 2,699. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,515 artinya bahwa 51,5% variabel motivasi wajib pajak dipengaruhi oleh variabel bebas yang terdiri dari pengetahuan perpajakan ( $X_1$ ), Kualitas pelayanan ( $X_2$ ), dan Sanksi perpajakan ( $X_3$ ), sedangkan sisanya sebesar 48,5% dipengaruhi oleh variabel lain seperti pengaruh penyuluhan, tingkat pemahaman dan pelaksanaan *self assesment system* dan lain-lain.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Istanto (2010) yang menyatakan Pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil uji parsial diketahui bahwa ketiga variabel bebas yang diujikan antara lain Pengetahuan pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel terikat (motivasi wajib pajak).

Pengaruh serentak (simultan) pada variabel pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak didapat

hasil yang signifikan. Oleh karena itu untuk meningkatkan motivasi wajib pajak para aparat pajak harus meningkatkan pengetahuan perpajakan para wajib pajak, dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan meningkatkan sanksi perpajakan dengan menindak tegas para pelanggar pajak.

### 2. Saran

Berdasarkan hasil uji parsial dan simultan, terdapat beberapa saran dari peneliti yang diharapkan dapat bermanfaat bagi KPP Pratama Singosari maupun bagi peneliti selanjutnya. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

- 1) Pada variabel pengetahuan perpajakan item terkecil adalah wajib pajak tahu cara menghitung pajaknya sendiri, dari hasil rata-rata jawaban responden memiliki pengetahuan pajak yang baik, jadi diharapkan pihak KPP Pratama Singosari dapat memberikan sosialisasi pajak lebih giat dengan cara membagikan brosur yang berisi tata cara perhitungan pajak terutang untuk orang pribadi kepada wajib pajak agar para wajib pajak paham tentang pajak dan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak lebih mendalam sehingga wajib pajak memiliki motivasi untuk membayar pajak karena sudah memahami konsep perpajakan atau tata cara yang benar untuk membayar pajak terutangnya. Untuk kualitas pelayanan pajak dari KPP Pratama Singosari agar terus meningkatkan kecepatan proses pelayanan dengan cara memperbaiki semua fasilitas penunjang yang ada seperti mesin antrian dan komputer yang digunakan untuk melayani wajib pajak agar sesuai dengan kebutuhan wajib pajak sehingga wajib pajak merasa nyaman dan selalu tepat waktu dalam menyampaikan pajak terutangnya. Dari segi sanksi perpajakan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan penerapan dari sanksi perpajakan contohnya memberikan sanksi administrasi berupa bunga jika wajib pajak terlambat menyampaikan SPT karena dengan penerapan sanksi yang tegas wajib pajak akan termotivasi untuk membayar pajak karena tidak ingin terkena sanksi administrasi maupun sanksi pidana.
- 2) Untuk peneliti selanjutnya dapat meneliti lebih dalam atas pemahaman masyarakat

sebagai WP OP dalam pembayaran pajak dengan menggunakan variabel bebas sebagai berikut : Pengaruh Penyuluhan, Tingkat Pemahaman, Penggunaan Uang Pajak oleh Pemerintah, Pengaruh Pelaksanaan *Self Assesment System*, Sosialisasi Pajak, Tingkat Pendidikan dan lain-lain. Karena variabel bebas yang peneliti gunakan dalam penelitian ini bukanlah satu-satunya faktor yang mempengaruhi motivasi wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

Arief. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang : Banyumedia Publishing.

Boediono.2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta.

Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BPUD.

Husein, F.M., dan Tjahjono A. 2009.”*Perpajakan*” UPP STIM YKPN. Yogyakarta

Istanto, Feri. 2010. ”*Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak*”.Skripsi UIN,Jakarta.

Jatmiko, A.N, 2006. “*Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*”. Thesis Universitas Diponegoro, Semarang.

Kuncoro, Mudrajat.2009.”*Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*”. Erlangga. Jakarta

Mardiasmo,2009. “*Perpajakan*”, Andi Offset, Yogyakarta

Maulida, A.N, 2011. “*Pengaruh Penyuluhan, Tingkat Pemahaman dan Penggunaan Uang Pajak oleh Pemerintah Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Melaksanakan Kewajiban Pajak Penghasilan*”. Skripsi UIN Jakarta.

Mulya, Imam. 2012, “*Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib*

*Pajak di KPP Pratama Cianjur*”. Skripsi Universitas Komputer Indonesia, Bandung.

Nafilah, Wardatun, ”*Pengaruh Pelaksanaan Self Assesment System, Sosialisasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya*.”. Skripsi UIN Jakarta.

Purwoko, Aditya Dwi. 2008. ”*Pengaruh pelaksanaan Self Assesmen, Kualitas Pelayanan KPP, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Pajak*”.Skripsi UIN,Jakarta.

Resmi, Siti. 2008. “*Perpajakan Teori dan Kasus*”. Edisi Ketiga. Salemba Empat, Jakarta.

Rahayu, Siti Kurnia. 2010. “*Perpajakan Indonesia*”. Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Tanjung, Hendri. 2003. “*Manajemen Motivasi*”. Grasindo. Jakarta.

Waluyo.2009. ”*Perpajakan Indonesia*”.salemba Empat,Jakarta.

Winardi. 2002. ”*Motivasi dan Pemasalahan dalam Manajemen*”. Rajawali Press. Jakarta.

Zahidah, Choiriyatus. 2010. “*Pengaruh Tingkat Pemahaman, Kepatuhan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kewajiban Perpajakan Pengusaha Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Wilayah Jakarta Selatan*”. Skripsi UIN. Jakarta.