

# **PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, PENDAPATAN, KESADARAN DAN PELAYANAN TERHADAP TINGKAT MOTIVASI MASYARAKAT DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN**

**Studi Di Desa Lemang Kecamatan Rangsang Barat  
Kabupaten Kepulauan Meranti**

**Erlindawati, Rika Novianti**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Syariah Bengkalis  
erlindawati3187@gmail.com, rikanovianti22@gmail.com

<https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.214>

**Received:** Mei 05, 2020 **Revised:** Mei 27, 2020 **Accepted:** Jun 16, 2020 **Published:** Jun 26, 2020

## **ABSTRACT**

*This research aims to determine partially and simultaneously whether the level of education, level of income, level of awareness, and level of service affect community motivation in paying land and building taxes in the Village of Lemang, West Rangsang District, Meranti Islands Regency. The data analysis technique used is a quantitative analysis using validity and reliability testing, multiple analysis, classic assumption test, t-test, f-test, and coefficient of determination. The results of this research partially indicate that the level of education is positive and significant for community motivation. The level of income is positive and significant for community motivation. The level of awareness is positive and significant for community motivation and the level of service is negative and not significant for community motivation. Simultaneously the level of education, level of income, level of awareness and level of service significantly influence community motivation with a large influence of 71.3%.*

*Keywords: Education, Income, Awareness, Service, Motivation.*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara parsial dan simultan apakah tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, tingkat kesadaran, dan tingkat pelayanan berpengaruh terhadap motivasi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan di desa Lemang Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji reabilitas, analisis berganda, uji asumsi klasik, uji t, uji f, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa tingkat pendidikan bernilai positif dan signifikan terhadap motivasi masyarakat. Tingkat pendapatan bernilai positif dan signifikan terhadap motivasi masyarakat. Tingkat kesadaran bernilai positif dan signifikan terhadap motivasi masyarakat dan tingkat pelayanan bernilai negatif dan tidak signifikan terhadap motivasi masyarakat. Secara simultan tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, tingkat kesadaran dan tingkat pelayanan berpengaruh signifikan terhadap motivasi masyarakat dengan besar pengaruh 71,3%.

**Kata Kunci:** Pendidikan, Pendapatan, Kesadaran, Pelayanan, Motivasi.



## PENDAHULUAN

Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sesuai dengan Undang-Undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Pajak adalah sumber penerimaan negara yang paling potensial. Penerimaan negara dimanfaatkan oleh pemerintah untuk membangun prasarana dan sarana kepentingan umum. Dengan kata lain, pendapatan negara dari sektor pajak merupakan “Motor Penggerak” kehidupan ekonomi masyarakat yang merupakan sarana nyata bagi pemerintah untuk mampu menyediakan berbagai sarana ekonomi yang ditunjukkan untuk kesejahteraan masyarakat.

Pembangunan nasional akan berhasil apabila kegiatan yang melibatkan partisipasi dari seluruh rakyat disuatu negara. Bagaimanapun pajak dipungut tanpa membebani masyarakat dan harus adil dalam pelaksanaannya dan pemungutannya.

Salah satu bentuk pajak dalam negeri adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak yang dipungut atas tanah dan bangunan karena adanya keuntungan atau kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang mempunyai suatu hak atasnya atau memperoleh manfaat dari padanya. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak langsung, sehingga pemungutannya langsung kepada wajib pajak yaitu masyarakat, dan saat terutang pada awal tahun berikutnya. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan pajak objektif, sehingga pajaknya berupa tanah atau bangunan.

Pelaksanaan pembangunan di daerah sebagai bagian integral dari pembangunan nasional yang berdasarkan prinsip otonomi daerah dengan pelaksanaan yang membuat masyarakat di daerah mandiri dalam melaksanakan pembangunannya. Sebagai daerah otonom, daerah mempunyai kewenangan dan tanggung jawab menyelenggarakan kepentingan masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip keterbukaan, partisipasi masyarakat, dan pertanggungjawaban kepada masyarakat. Untuk mendukung penyelenggaraan otonomi daerah diperlukan kewenangan yang nyata dan bertanggung jawab di daerah secara proporsional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian, dan pemanfaatan sumber daya nasional yang berkeadilan, serta perimbangan keuangan. Untuk mencapai tujuan tersebut telah dibentuk perangkat pemerintah baik dalam pelaksanaan asas desentralisasi, asas dekosentrasi, dan tugas pembantuan.

Keberhasilan suatu bangsa dalam pembangunan nasional sangat ditentukan oleh kemampuan bangsa untuk dapat memajukan kesejahteraan masyarakat, maka diperlukan dana untuk pembiayaan pembangunan guna mencapai tujuan yang diinginkan. Usaha untuk mencapai tujuan tersebut salah satunya adalah melalui pajak.

Pajak merupakan iuran yang dipungut oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berdasarkan atas undang-undang serta aturan pelaksanaan pemungutan pajak. Pajak yang dipungut oleh Negara merupakan



sumber pendapatan Negara, ada berbagai macam pajak yang salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan. Pajak Bumi dan Bangunan adalah Pajak yang dikenakan atas Bumi dan Bangunan. Sebagai subjek pajak dari Pajak Bumi dan Bangunan adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai hak dan memperoleh manfaat atas bumi dan bangunan.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, maka penyelenggaraan pemerintahan daerah di lakukan dengan memberikan kewenangan yang seluas-luasnya, disertai dengan pemberian hak dan kewajiban untuk menyelenggarakan otonomi daerah dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintah negara. Berdasarkan alasan tersebut, pemenuhan kewajiban pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan salah satu tanggung jawab yang dibebankan kepada pemerintah di tingkat Desa untuk mengingatkan dan mengkoordinir warganya agar taat dan tepat waktu dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Berdasarkan aturan tersebut, Maka pemerintah Desa memiliki peran yang sangat penting dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang salah satunya adalah menangani permasalahan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di wilayah hukumnya. Dalam pelaksanaannya pajak bukan hanya tanggung jawab pemerintah saja, melainkan masyarakat sangat berperan juga dalam tercapainya program pembangunan yang telah dirancang oleh pemerintah. Hubungan kerjasama yang baik antara pemerintah dengan masyarakat sangat diperlukan demi terlaksananya cita-cita pembangunan nasional. Salah satu faktor utama dalam mendukung pelaksanaan pembangunan tersebut adalah masyarakat yang mampu menempatkan antara hak dan kewajibannya sebagai warga negara.

Dalam penggunaan tanah dan bangunan yang ada di wilayah hukum Republik Indonesia, Masyarakat khususnya wajib pajak berkewajiban untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan atas manfaat yang didapatkan dalam penggunaan tanah dan bangunan tersebut. Namun pada pelaksanaannya, tidak sedikit wajib pajak yang mengabaikan kewajibannya tersebut, masih banyak ditemui masyarakat yang membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tidak tepat pada waktunya.

Pendidikan merupakan kunci utama bagi keberhasilan pembangunan serta meningkatkan kemampuan kerja yang menimbulkan perubahan aspek-aspek kongnitif (pengetahuan), keterampilan dan sikap. pendidikan yang dimiliki oleh wajib pajak sangat berbeda-beda tentu hal ini dapat mempengaruhi dalam kewajiban membayar pajak. Selain itu tingkat pendapatan wajib pajak juga mempengaruhi pembayaran pajak, karena pemenuhan kebutuhan hidup masyarakat sangat bergantung pada pendapatan yang di dapat wajib pajak.

Upaya pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membayar pajak juga sangat berpengaruh terhadap rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sehingga masyarakat merasa senang dan mau membayar pajak bumi dan bangunan. Selain itu pemahaman masyarakat terhadap pajak juga sangat mempengaruhi masyarakat dalam membayar pajak. Selain itu juga, upaya Kepala Desa dalam memberikan dorongan atau motivasi serta informasi tentang pentingnya Pajak Bumi dan Bangunan kepada wajib pajak juga mempengaruhi wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak tepat waktu.

Khususnya wilayah di Desa Lemang Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti masih banyaknya wajib pajak yang belum taat



dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Hal ini disebabkan karna adanya faktor-faktor yang masih terjadi dengan wajib pajak, dan wajib pajak kurang termotivasi dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan sehingga wajib pajak kurang mematuhi dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara parsial dan simultan apakah tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, tingkat kesadaran, dan tingkat pelayanan berpengaruh terhadap motivasi masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Lemang Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti.

## **TELAAH LITERATUR**

### **Pendidikan**

Lahirnya suatu sistem pendidikan bukanlah hasil suatu perencanaan menyeluruh melainkan langkah demi langkah melalui eksperimentasi dan didorong oleh kebutuhan praktis dibawah pengaruh kondisi social, ekonomi, dan politik di Nderland maupun di Hindia Belanda. Selain itu kejadian-kejadian di dunia luar, khususnya yang terjadi di Asia, mendorong dipercepatnya pengembangan sistem pendidikan yang lengkap yang akhirnya, setidaknya dalam teori, memberi kesempatan kepada setiap anak desa yang terpencil untuk memasuki perguruan tinggi. Pendidikan merupakan pembelajaran pengetahuan, keterampilan, dan kebiasaan sekelompok orang yang diturunkan dari satu generasi ke generasi berikutnya melalui pengajaran, pelatihan, atau penelitian. Pendidikan juga sering terjadi di bawah bimbingan orang lain, tetapi juga memungkinkan secara otodidak (Nasution 2014, 1).

### **Pendapatan**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pendapatan adalah hasil kerja (usaha atau sebagainya) (Depdikbud 1998, 185). Sedangkan pendapatan dalam kamus manajemen adalah uang yang diterima oleh perorangan, perusahaan dan organisasi lain dalam bentuk upah, gaji, sewa, bunga, komisi, ongkos, dan laba (Marbun 2003, 230).

Pendapatan seseorang juga dapat didefinisikan sebagai banyaknya penerima yang dinilai dengan satuan mata uang yang dapat dihasilkan seseorang atau suatu bangsa dalam priode tertentu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pendapatan adalah sebagai jumlah penghasilan yang diterima oleh para anggota masyarakat untuk jangka waktu tertentu sebagai balas jasa atau faktor-faktor produksi yang telah di sumbangkan (Reksoprayitno 2004, 79).

Tingkat pendapatan merupakan salah satu kriteria maju tidaknya suatu daerah. Bila pendapatan suatu daerah relatif rendah, dapat dikatakan bahwa kemajuan dan kesejahteraan tersebut akan rendah pula. Kelebihan dari konsumsi maka akan disimpan pada bank yang tujuannya adalah untuk berjaga-jaga apabila baik kemajuan dibidang pendidikan, produksi dan sebagainya juga mempengaruhi tingkat tabungan masyarakat. Demikian pula hanya bila pendapatan masyarakat suatu daerah relatif tinggi, Maka tingkat kesejahteraan dan kemajuan daerah tersebut tinggi pula (Danil 2013, 9).

Pendapatan atau upah dapat didefinisikan dengan sejumlah uang yang dibayar oleh orang yang memberi pekerjaan kepada pekerja atas jasanya sesuai



perjanjian (Nita 2018, 27). Islam menawarkan suatu penyelesaian yang sangat baik atas masalah upah dan menyelamatkan kepentingan antara kedua belah pihak. Kelas pekerja dan para majikan tanpa melanggar hak-hak yang sah dari majikan.

### **Kesadaran**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kesadaran berasal dari kata sadar yang berarti insaf, merasa tahu atau mengerti. Sedangkan kesadaran adalah keadaan mengerti akan hal yang dirasakan atau dialami seseorang (Depdikbud 1998). Kesadaran adalah suatu keadaan, dimana setiap orang yang memiliki kesadaran, ia akan merasa, tahu, mengerti, merasakan akan hal dan keadaan yang ia ketahui. Dari setiap apa-apa yang sudah ia ketahui tersebut, secara langsung akan berfungsi sebagai pijakan untuk pengetahuan atau kesadaran lebih lanjut. Semakin tinggi lapisan kesadaran seseorang, maka pada saat yang sama dapat membuktikan semakin mendasar pula pengetahuan orang tersebut. Lebih dasarnya suatu pengetahuan akan menuntunnya menemukan prinsip-prinsip yang nyata dalam kehidupan.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kemauan membayar pajak. Kesadaran membayar pajak datang dari dalam pribadi wajib pajak, bahwa tanpa diingatkan, ada atau tidak adanya sanksi wajib pajak tetap memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Sehingga kesadaran masyarakat dipengaruhi oleh adanya kesadaran hukum yang timbul dalam diri masyarakat karena adanya pengetahuan tentang hukum, pemahaman hukum serta sanksi jika melanggarnya. Pada dasarnya, wajib pajak mengetahui bahwa pajak yang dipungut oleh negara digunakan untuk menjalankan roda pemerintah demi menjamin kelangsungan hidup serta meningkatkan mutu kehidupan bangsa, namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih banyak wajib pajak yang belum membayar Pajak Bumi dan Bangunan, karena alasan tertentu yang menyebabkan wajib pajak terlambat untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Sulastiningsih dan Uriyanik 2014).

### **Pelayanan**

Arti pelayanan dalam kamus bahasa indonesia, Pelayanan adalah Prihal atau cara melayani. Dalam hal umum pengabdian serta pelayanan kepada masyarakat (Depdiknas 2008, 891). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Tangkilisan 2005, 208). Menurut Kotler dan Kevin (2008, 36) mendefinisikan jasa atau layanan (service) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat di tawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Pelayanan mempunyai definisi yang sangat banyak. Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crossby sebagaimana dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih: "Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan". Sedangkan Gronross sebagaimana dikutip oleh



Ratminto dan Atik septi Winarsih mendefinisikan pelayanan yaitu suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto dan Atik 2005, 2).

Pelayanan yang berkualitas atau yang bisa di sebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur (Ratminto dan Atik 2005).

Menurut para ahli dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima. Pelayanan menurut kasmir, pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetap dilayani oleh mesin seperti mesin Ajungan Tunai Mandiri (ATM). Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan (Afrial 2009).

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan tingkat motivasi masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi tingkat motivasi (Afrial 2009).

## **Motivasi**

Motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan, daya penggerak atau kekuatan yang menyebabkan suatu tindakan atau perbuatan. Kata *movere*, dalam bahasa inggris, sering disepadankan dengan motivation yang berarti pemberian motif, penimbulkan motif, atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan. Motivasi merupakan suatu dorongan yang membuat orang bertindak atau berperilaku dengan cara-cara motivasi yang mengacu pada sebab munculnya sebuah perilaku, seperti faktor-faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Motivasi dapat diartikan sebagai kehendak untuk mencapai status, kekuasaan dan pengakuan yang lebih tinggi bagi setiap individu. Motivasi justru dapat dilihat sebagai basis untuk mencapai sukses pada berbagai segi kehidupan melalui peningkatan kemampuan dan kemauan (Terry 1996, 131).

Motif sering kali diistilahkan sebagai dorongan. Dorongan atau tenaga tersebut merupakan gerak jiwa dan jasmani untuk berbuat, sehingga motif tersebut merupakan *drifting force* yang menggerakkan manusia untuk bertingkah laku dan didalam perbuatan itu mempunyai tujuan tertentu (Gaffar 2014, 56).



Motivasi merupakan hasil sejumlah proses, yang bersifat internal, atau eksternal bagi seseorang individu yang menyebabkan timbulnya sikap entusiasme dan persistensi dalam hal melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu. Motivasi dapat diartikan sebagai kekuatan (energi) seseorang yang dapat menimbulkan tingkat persistensi dan entusiasme dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik yang bersumber dari dalam diri individu itu sendiri (motivasi intrinsik) maupun dari luar individu (motivasi ekstrinsik) (Winardi 2002, 2).

Fungsi motivasi ada tiga yaitu: (1) Mendorong manusia untuk berbuat, motivasi dalam hal ini merupakan motor penggerak dari setiap kegiatan yang akan dikerjakan. (2) Menentukan arah perbuatan, yaitu ke arah tujuan yang hendak dicapai, sehingga motivasi dapat memberikan arah dan kegiatan yang harus dikerjakan sesuai dengan rumusan tujuannya. (3) Menyeleksi perbuatan, yaitu menentukan perbuatan-perbuatan apa yang harus dikerjakan yang sesuai guna untuk mencapai tujuan, dengan menyisihkan perbuatan-perbuatan yang tidak bermanfaat bagi tujuan tersebut (Winardi 2002).

### **Pajak Bumi dan Bangunan**

Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang dikenakan atas objek Pajak Bumi dan Bangunan yang diatur pengenaannya berdasarkan Undang-Undang nomor 12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang nomor 12 tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan (Tjahjono dan Triyono 2005, 345). Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak yang bersifat kebendaan dan besarnya pajak terutang oleh keadaan objek yaitu bumi/tahun dan bangunan. Keadaan subjek (siapa yang membayar) tidak akan menentukan besar pajak. Secara umum Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang dikenakan kepada masyarakat yang mempunyai hak kepemilikan dari sebuah bidang tanah maupun bangunan yang berdiri diatas tanah tersebut (Suandy 2005, 61).

Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dikenakan atas bumi dan bangunan, otomatis yang menjadi objek pajaknya adalah bumi dan bangunan. Pengertian bumi adalah permukaan bumi dan tubuh bumi yang ada dibawahnya, sedangkan Bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau dilekatkan secara tetap pada tanah atau perairan. Asas merupakan suatu dasar yang harus dianut dan diikuti dalam pelaksanaan suatu Peraturan Pemerintah. Asas berguna sebagai pedoman pelaksanaan agar kegiatan Pajak Bumi dan Bangunan tidak keluar dari tujuan yang telah ditetapkan. Asas Pajak Bumi dan Bangunan adalah: (1) Memberikan kemudahan dan kesederhanaan. (2) Adanya kepastian hukum. (3) Mudah dimengerti dan adil. (4) Menghindari pajak berganda (Mardiasmo 2016, 381).

Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang No.12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), yang menjadi objek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah bumi dan bangunan. Bumi adalah permukaan bumi (tanah dan perairan) dan tubuh bumi yang ada di pedalaman serta laut wilayah Indonesia. Bangunan adalah konstruksi teknik yang didirikan secara tetap pada tanah atau perairan (Suandy 2005).

Tidak semua jenis objek dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), ada beberapa objek pajak yang tidak dikenakan PBB. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang No. 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), objek pajak yang dikecualikan adalah sebagai berikut: (1) Digunakan semata-mata untuk kepentingan umum dibidang Ibadah, kesehatan, Pendidikan, Sosial dan



Kebudayaan Nasional yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan, seperti Masjid, Gereja, Rumah Sakit Pemerintah, Panti Asuhan. (2) Digunakan untuk tanah pemakaman, Peninggalan Purbakala dan lainnya. (3) Merupakan Hutan Lindung, Suaka Alam, Hutan Wisata, Taman Nasional, Tanah pengembalaan yang dikuasai oleh Desa dan tanah Negara yang belum dibebani suatu hak. (4) Digunakan untuk Perwakilan diplomatik, Konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik. (5) Digunakan oleh Badan atau Perwakilan Organisasi Internasional yang ditentukan oleh Menteri Keuangan (Waluyo 2011, 202).

Dari teori di atas dapat dibuat hipotesis pertama ada pengaruh tingkat pendidikan terhadap motivasi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Hipotesis kedua ada pengaruh tingkat pendapatan terhadap motivasi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Hipotesis ketiga ada pengaruh antara tingkat kesadaran terhadap motivasi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Hipotesis keempat ada pengaruh antara tingkat pelayanan terhadap motivasi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Hipotesis kelima ada pengaruh artinya tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, tingkat kesadaran dan tingkat pelayanan secara simultan terhadap motivasi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Desa Lemang Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti pada tahun 2019. Penentuan lokasi penelitian ini dilakukan berdasarkan pertimbangan bahwa kurangnya kesadaran masyarakat desa Lemang dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Adapun yang menjadi populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Lemang Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti yang berjumlah 281 orang.

Dalam menentukan jumlah sampel dari populasi penulis menggunakan metode pengambilan sampel *Purposive sampling*. *Purposive sampling* dimana merupakan metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria tertentu. Dari hasil rumus slovin didapat hasil 165 sampel, dalam pengambilan sampel penulis membagikan kuesioner kepada masyarakat yang membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) sebanyak 165 orang responden.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan penulis adalah kuantitatif, jadi pengolahan dan analisis datanya melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

### **Responden**

Kuesioner yang dikirim sebanyak 165 buah kuesioner kepada responden, yang kembali sebanyak 165 buah kuesioner. Setelah dilakukan pemeriksaan, semua kuesioner yang kembali lengkap, sehingga layak untuk dianalisis.





**Tabel 1 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	144	87%
Perempuan	21	13%
<b>Jumlah</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan

**Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur**

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
26-30	9	6%
31-42	32	19%
43-54	98	59%
55 keatas	26	16%
<b>Jumlah</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan

### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah pernyataan pada kuisioner sah atau tidak menggunakan rumus  $Df : n-2 = 165-4 = 161$  responden jadi R tabel 0,153.

**Tabel 4 Uji Validitas Data**

Variabel	Item Pernyataan	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
<b>Tingkat Pendidikan (X1)</b>	P1	0,556	0,153	Valid
	P2	0,450	0,153	Valid
	P3	0,534	0,153	Valid
	P4	0,555	0,153	Valid
<b>Tingkat Pendapatan (X2)</b>	P5	0,591	0,153	Valid
	P6	0,611	0,153	Valid
	P7	0,350	0,153	Valid
	P8	0,678	0,153	Valid
<b>Tingkat Kesadaran (X3)</b>	P9	0,797	0,153	Valid
	P10	0,825	0,153	Valid
	P11	0,556	0,153	Valid
	P12	0,576	0,153	Valid
<b>Tingkat Pelayanan (X4)</b>	P13	0,770	0,153	Valid
	P14	0,832	0,153	Valid
	P15	0,604	0,153	Valid
	P16	0,458	0,153	Valid
<b>Motivasi (Y)</b>	P17	0,352	0,153	Valid
	P18	0,751	0,153	Valid
	P19	0,527	0,153	Valid
	P20	0,745	0,153	Valid
	P21	0,210	0,153	Valid

Sumber: Data Olahan



Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukkan bahwa 21 item pertanyaan variabel mempunyai nilai korelasi ( $r_{hitung}$ ) yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0.153 yang artinya 21 item pernyataan ini dapat dikatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

### Uji Reabilitas

**Tabel 5 Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
X1	0.654	0.60	Reliable
X2	0.687	0.60	Reliable
X3	0.774	0.60	Reliable
X4	0.763	0.60	Reliable
Y	0.678	0.60	Reliable

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel 5 di atas menunjukkan hasil pengujian reliabilitas tidak ada koefisien *Cronbach alpha* yang kurang dari 0.60. sehingga dikatakan bahwa seluruh variabel yang digunakan tersebut *reliable* untuk digunakan dalam penelitian.

### Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidaknya. Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan uji *one sample kolmogrov-Smirnov* (Uji k-s) dan analisis grafik (*normal p-plot*) regresi. Hasil uji *One sample komogrov-smirnov* (uji k-s) dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini:

**Tabel 6 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		165
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,87892415
Most Extreme Differences	Absolute	,055
	Positive	,043
	Negative	-,055
Kolmogorov-Smirnov Z		,710
Asymp. Sig. (2-tailed)		,695

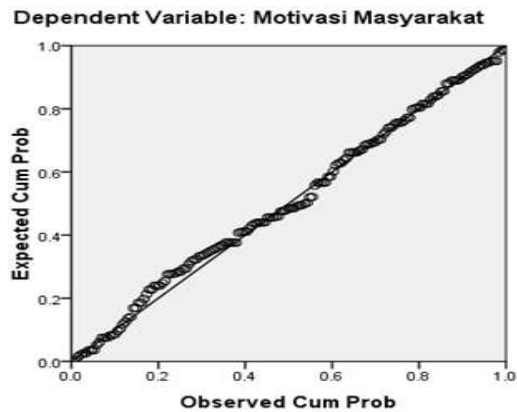
a. Test distribution is Normal.

Sumber: Output SPSS

Hasil uji normalitas pada tabel 6 diatas dapat dilihat dengan nilai *asymp. Sig.* sebesar  $0.695 > 0.05$ . Dapat dikatakan bahwa model regresi terdistribusi normal.



Gambar 1 *Probability P-Plot*



Sumber: Output SPSS

Dengan melihat tampilan grafik pada gambar 1 diatas grafik *normal p-plot* terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta arah penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka hal ini dapat dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

### Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 7 *Coefficients<sup>a</sup>*

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1 ( <i>Constant</i> )	1,785	,975		1,831	,069
Tingkat Pendidikan	,246	,057	,200	4,352	,000
Tingkat Pendapatan	,325	,061	,298	5,309	,000
Tingkat Kesadaran	,371	,104	,377	3,564	,000
Tingkat Pelayanan	,203	,106	,203	1,919	,057

a. *Dependent Variable: Motivasi Masyarakat*

Sumber: Output SPSS

Nilai koefisien masing-masing variabel yang dapat dilihat pada tabel 7 sehingga didapat persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = 1.785 + 0.246X_1 + 0.325X_2 + 0.371X_3 + 0.203X_4$ , dari persamaan regresi di atas dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta (a) sebesar 1,785 artinya adalah apabila tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, tingkat kesadaran, dan tingkat pelayanan diasumsikan nol, maka motivasi masyarakat sebesar 1,785. Nilai koefisien regresi variabel tingkat pendidikan sebesar 0,246 artinya jika tingkat pendapatan, tingkat keadaran dan tingkat pelayanan tetap dan setiap penambahan 1 nilai tingkat pendidikan maka motivasi masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,246. koefisien bernilai positif antara tingkat pendidikan terhadap motivasi masyarakat. Nilai koefisien regresi variabel tingkat pendapatan sebesar 0,325 artinya jika tingkat pendidikan, tingkat kesadaran dan tingkat pelayanan tetap dan



setiap penambahan 1 nilai tingkat pendapatan maka motivasi masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,325, koefisien bernilai positif antara tingkat pendapatan terhadap motivasi masyarakat. Koefisien regresi variabel tingkat kesadaran sebesar 0,371 Artinya jika tingkat pendidikan, tingkat pendapatan dan tingkat pelayanan tetap dan setiap penambahan 1 nilai tingkat kesadaran maka motivasi masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,371. koefisien bernilai positif antara tingkat kesadaran terhadap motivasi masyarakat. Koefisien regresi variabel tingkat pelayanan sebesar 0,203 artinya jika tingkat pendidikan, tingkat pendapatan dan tingkat kesadaran tetap dan setiap penambahan 1 nilai tingkat pelayanan maka motivasi masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,203, koefisien bernilai positif antara tingkat pelayanan terhadap motivasi masyarakat.

### **Uji Parsial (Uji-t)**

Uji t atau uji individual digunakan untuk menguji secara parsial dan untuk mengetahui apakah variabel independent berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Diketahui nilai  $t_{tabel}$  pada taraf signifikan 5% (2-tailed) dan df atau  $t_{tabel}$  pada rumus  $n-k$  yaitu:  $t_{tabel} = n-k = 165-4 = 161$ ,  $t_{tabel} = \alpha/2 = 0,05/2 = 0,025 = 1,974$ .

Pada tabel 7 di atas, dapat diketahui nilai  $t_{hitung}$  adalah sebesar 4,352 dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,974. oleh karena itu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,352 > 1,974$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka hipotesis pertama diterima, artinya secara parsial ada pengaruh tingkat pendidikan (X1) terhadap motivasi masyarakat (Y).

Pada tabel 7 di atas, dapat diketahui nilai  $t_{hitung}$  adalah sebesar 5,309 dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,974, berdasarkan nilai tersebut  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $5,309 > 1,974$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka hipotesis kedua diterima, artinya secara parsial adanya pengaruh tingkat pendapatan (X2) terhadap motivasi masyarakat (Y).

Pada tabel 7 di atas, dapat diketahui nilai  $t_{hitung}$  adalah sebesar 3,564 dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,974 oleh karena itu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $3,564 > 1,974$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka hipotesis ketiga diterima, artinya secara parsial ada pengaruh antara tingkat kesadaran (X3) terhadap motivasi masyarakat (Y).

Pada tabel 7 di atas, dapat diketahui nilai  $t_{hitung}$  adalah sebesar 1,919 dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,974. oleh karena itu  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $1,919 < 1,974$ . dengan nilai signifikan sebesar  $0,057 > 0,05$ , maka hipotesis keempat ditolak, artinya secara parsial tidak ada pengaruh antara tingkat pelayanan (X4) terhadap motivasi masyarakat (Y).

### **Uji Simultan (Uji F)**

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen yang dimaksud dalam penelitian mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen. Penelitian dalam penelitian ini memakai tingkat signifikan  $\alpha$  0,05 atau 5% bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka hipotesis dapat diterima berarti semua variabel berpengaruh terhadap motivasi masyarakat.



**Tabel 8 ANOVA<sup>b</sup>**

	<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	315,212	4	78,803	99,521	,000 <sup>a</sup>
	<i>Residual</i>	126,691	160	,792		
	<i>Total</i>	441,903	164			

a. Predictors: (Constant), Tingkat Pelayanan, Tingkat Pendidikan, Tingkat Pendapatan, Tingkat Kesadaran

b. Dependent Variable: Motivasi Masyarakat

Sumber: Output SPSS

Dari tabel 8 dapat dilihat bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 99.521 dengan menggunakan tingkat keyakinan 5%,  $F_{tabel}$  dapat diperoleh sebagai berikut:  $df (n1) = k - 1 = 4 - 1 = 3$ ,  $df (n2) = n - k = 165 - 4 = 161$ . Berdasarkan tabel F dengan nilai  $df (N1)$  3  $df (N2)$  161 dengan taraf signifikan 0,05 maka dapat nilai  $f_{tabel}$  sebesar 2,66. Pada tabel diatas nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $99.521 > 2,66$ ) maka Hipotesis kelima diterima, dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya tingkat pendidikan ( $X_1$ ), tingkat pendapatan ( $X_2$ ), tingkat kesadaran ( $X_3$ ), dan tingkat pelayanan ( $X_4$ ) berpengaruh secara simultan terhadap motivasi masyarakat (Y).

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 9 Model Summary<sup>b</sup>**

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,845 <sup>a</sup>	,713	,706	,890

a. Predictors: (Constant), Tingkat Pelayanan, Tingkat Pendidikan, Tingkat Pendapatan, Tingkat Kesadaran

b. Dependent Variable: Motivasi Masyarakat

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan tabel 9 di atas, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,713 atau 71.3%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase tingkat motivasi bisa dijelaskan oleh variasi tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, tingkat kesadaran dan tingkat pelayanan sebesar 71.3% sedangkan sisanya sebesar 28.7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

### KESIMPULAN

Secara parsial tingkat pendidikan berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Tingkat pendapatan berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Tingkat kesadaran berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Tingkat pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi masyarakat dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Sedangkan secara simultan tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, tingkat kesadaran dan tingkat pelayanan berpengaruh signifikan terhadap motivasi masyarakat dalam



membayar pajak bumi dan bangunan dengan besar pengaruh 71.3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrial, Rozy. 2009. "Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan Dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah". *Bisnis & Birokrasi Journal* 16 (2).
- Aksara, Iqbal dan Misbahuddin. 2013. *Analisa Data Penelitian Dengan Statistik*, Edisi ke-2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Amin, Nurul. 2013. "Pengaruh Sikap Dan Motivasi Masyarakat Terhadap Partisipasi Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Di Kabupaten Bengkalis". *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 2 (2), 619-627.
- Budhiartama, I Gede Prayuda dan I Ketut Jati. 2016. "Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Pada Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan". *Jurnal Akuntansi* 15 (2).
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif :Komunitas, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Danil, Mahyu. 2013. "Pengaruh Pendapatan Terhadap Tingkat Konsumsi Pada Pegawai Negeri Sipil Dikantor Bupati Kabupaten Bireuen" *Jurnal Ekonomika Universitas Almuslim Biruen Aceh* 4 (7).
- Dapartemen Pendidikan Dan Kebudayaan. 1998. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dapartemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Erlindawati. 2016. "Motivasi Masyarakat Dalam Membayar Zakat Untuk Meningkatkan Kesejahteraan". *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 5 (2), 187-205
- Eryana. 2017. "Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Rumah Sakit Lancang Kuning Pekanbaru". *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 6 (1), 66-81.
- Gaffar, Marwan. 2014. *Reward, Motivasi, dan kepuasan kerja di kalangan Guru SD*, Cetakan 1. Jakarta: CV. Mulia Indah Kemala.
- Handayani, Rini. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Bagi Masyarakat Di Wilayah Kelurahan Cibeber Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi" *Skripsi* Fakultas Ekonomi Universitas Nasional Pasim.
- Hasibuan, M. 2007. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Judisseno, Rimsky K. 2005. *Pajak & Strategi Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Marbun. 2003. *Kamus Manajemen*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*, Edisi Revisi. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*, Edisi Terbaru. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Nasution. 2014. *Sejarah Pendidikan Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.



- Negara, Tunggal Ashari Setia. 2017. *Ilmu Hukum Pajak*. Malang: Satara Press.
- Nita, Kurnia Cahya. 2018. "Pengaruh Produk Industri Kecil Menengah (IKM) Terhadap Tingkat Pendapatan Masyarakat Kecamatan Bantan Pada Kantor Disperindag Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Persepsi Syari'ah". *Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syari'ah Bengkalis*.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Pudyatmoko, Y. Sri. 2008. *Hukum Pajak*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelayar.
- Reksoprayitno. 2004. *Sistem Ekonomi Dan Demokrasi Ekonomi*. Jakarta: Bina Grafika.
- Resmi, Siti. 2008. *Perpajakan: teori dan kasus*, Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiaji, Khasan dan Adibatun Nisak. 2017. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Pedesaan Dan Perkotaan". *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi* 5 (2).
- Suandy, Erly. 2005. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Sulastiningsih dan Uriyanik Senko Prasanti. 2014. "Pengaruh Kesadaran Dan Pengetahuan Terhadap Kemauan Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Membayar PPH (Studi Kasus Dikabupaten Bantul)". *Jurnal Riset Manajemen* 1 (2), 116-124.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Tjahjono, Ahmad dan Triyono Wahyudi. 2005. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Terry, George. 1996. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Waluyo. 2007. *Perpajakan Indonesia*, Edisi 7. Jakarta: Salemba Empat.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*, Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.
- Winardi, J. 2002. *Motivasi & Pemoivasian Dalam Manajemen*, Cetakan Kedua. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Wulan, Revani Sasmitaning. 2015. "Implementasi Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Di Dinas Pendapatan Dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya". *Publika* 3 (4).
- Yuniarti, Dewi dan Erlan Suprianto. 2014. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Direktorat Operasi/Produksi PT.X". *Indept (Jurnal Industri Elektro dan Penerbangan)* 4 (2).
- Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, Edisi 1. Jakarta: Prenadamedia Group.

