

THE INFLUENCE OF TAXATION KNOWLEDGE AND QUALITY OF SERVICE TAX ON THE MOTIVATION OF PERSONAL TAXPAYERS IN FULFILLING TAX OBLIGATIONS
(The case study of KPP Pratama Pekanbaru Tampan)

Reski Purnama Sari¹), Gusnardi²), Gimin³)

E-mail: reskipurnamasari05@gmail.com¹, gusnardi@lecturer.unri.ac.id², gimin@lecturer.unri.ac.id³
No.Hp: 0852-7236-0565

*Economic Education Studies Program
Faculty of Teacher Training and Education
Riau University*

Abstract: *This research aims to know the influence of taxation knowledge and quality of service tax on the motivation of individual taxpayers in fulfilling the tax obligations in KPP Pratama Pekanbaru Tampan. The population in this study is the entire taxpayer of the private person registered in KPP Pratama Pekanbaru Tampan ie as many as 169,059 persons taxpayers personally and on this research the sampling used is non probability sampling With incidental sampling techniques. To determine the size or number of samples from the population use the formula Slovin with an error rate of 10%. According to the formula Slovin with an error rate of 10%, if the population in this study amounted to 169,059, then the sample amounted to 100 individual taxpayers. Data is collected using questionnaires on taxation knowledge, quality of tax services, and the motivation of taxpayers distributed to respondents. Data analysis uses multiple linear regression test data analysis. The results concluded that the knowledge of taxation and the quality of tax service has significant effect on the motivation of individual taxpayers in KPP Pratama Pekanbaru Tampan. It is hoped that KPP Pratama Pekanbaru Tampan can consider the quality aspects of tax services and other aspects that are not researched in this to increase the motivation of taxpayers in fulfilling the tax obligations. In the event of an increase in taxpayer motivation, this will have a good impact on increasing the tax revenues that will impact the increase in regional and state revenues.*

Key Words: *knowledge of taxation, quality of service tax, and motivation for taxpayers.*

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS
PELAYANAN PAJAK TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN
PERPAJAKAN
(Studi Kasus KPP Pratama Pekanbaru Tampan)**

Reski Purnama Sari¹), Gusnardi²), Gimin³)

E-mail: reskipurnamasari05@gmail.com¹, gusnardi@lecturer.unri.ac.id², gimin@lecturer.unri.ac.id³
No.Hp: 0852-7236-0565

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban pajak di KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Tampan yaitu sebanyak 169.059 wajib pajak orang pribadi dan pada penelitian ini pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probabilitas sampling* dengan teknik pengambilan sampling insidental. Untuk menentukan ukuran atau jumlah sampel dari populasi menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Berdasarkan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%, jika populasi pada penelitian ini berjumlah 169.059, maka sampel berjumlah 100 wajib pajak orang pribadi. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner tentang pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan motivasi wajib pajak yang disebarakan kepada responden. Analisis data menggunakan analisis data uji *regresi linear berganda*. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Diharapkan kepada KPP Pratama Pekanbaru Tampan dapat mempertimbangkan aspek kualitas pelayanan pajak dan aspek-aspek lain yang tidak diteliti dalam ini untuk meningkatkan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Apabila terjadi peningkatan motivasi wajib pajak, maka hal ini akan berdampak baik bagi peningkatan penerimaan pajak yang akan berdampak pada peningkatan pendapatan daerah maupun negara.

Kata Kunci: Pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan motivasi wajib pajak.

PENDAHULUAN

Dalam meningkatkan kemakmuran penduduk Indonesia dalam sektor ekonomi perlu diiringi juga dengan pembangunan nasional guna tercapainya tujuan ekonomi itu. Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materil maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan (Waluyo, 2011). Dan masalah pembiayaan pembangunan dapat diatasi melalui pendapatan negara.

Sumber pendapatan negara dapat dibedakan atas dua sumber, yaitu: penerimaan dalam negeri, dan penerimaan pembangunan. Penerimaan dalam negeri memegang peran penting dalam membiayai kegiatan bangunan. Dengan meningkatkan kegiatan pembangunan tersebut, maka penerimaan dalam negeri pun terus diusahakan meningkat. Salah satu sumber penerimaan dalam negeri Indonesia terbesar berasal dari pajak. Meskipun pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dalam negeri Indonesia. Namun dalam realisasi pemungutannya dalam tahun ke tahun mengalami penurunan, seperti dalam tabel berikut.

Tabel 1 Penerimaan Pajak (2014 s.d. 2018)

Tahun	Rencana	Realisasi	Pencapaian
2014	1.246,1	1.146,9	92,0%
2015	1.489,3	1.240,4	83,3%
2016	1.539,2	1.285,0	83,5%
2017	1.283,6	1.151,1	89,68%
2018*	1.424,0	1.136,6	79,82%

Catatan: * data per 30 November 2018

Sumber: www.kemenkeu.go.id (2019)

Direktur Jenderal Pajak Robert Pakpahan mengatakan “realisasi rasio kepatuhan SPT orang Pribadi tahun 2018 sebesar 63,9 persen, angka ini jauh lebih baik dibandingkan periode yang sama tahun 2017 sebesar 58,9 persen”(kompas.com). Realisasi rasio kepatuhan SPT orang pribadi mengalami peningkatan sebesar 5 persen, meskipun demikian kepatuhan orang pribadi dalam menyampaikan SPT masih dikatakan belum maksimal. Masih ada 36,1 persen lagi orang pribadi yang tidak menyampaikan SPT. Hal ini dikarenakan kurangnya kesadaran dan motivasi orang pribadi dalam menyampaikan SPT atau dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Maka dari itu untuk meningkatkan motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakan perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi wajib pajak. Menurut Cakoro (2015) faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi wajib pajak adalah: (1) Pengetahuan pajak. Menurut Meliono (Cimberly, 2018) Pengetahuan adalah informasi atau maklumat yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Menurut Carolina (2009) pengetahuan perpajakan merupakan info pajak yaitu yang memadai dan dipakai sebagai dasar untuk bertindak dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan kepentingan di bidang perpajakan oleh para wajib pajak, (2) Kualitas pelayanan pajak.

Menurut Tjiptono (2004) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan dan pengendalian yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Boediono (2003) pelayanan pajak adalah satu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Jadi kualitas pelayanan pajak adalah tingkat keunggulan dan pengendalian yang diberikan fiskus dalam membantu wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan, (3) Sanksi pajak. Menurut Resmi (2014), 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.

Bertolak dari uraian di atas penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakan, pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakan, dan pengaruh pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (studi kasus KPP Pratama Pekanbaru Tampan).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di KPP Pratama Pekanbaru Tampan yang beralamat di Jalan MR. SM Amin, Ring Road Arengka II. Populasi pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Tampan yaitu sebanyak 169.059 Wajib Pajak. Pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probabilitas sampling* dengan teknik pengambilan sampling insidental. *Non probabilitas sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiono, 2015). Untuk menentukan ukuran atau jumlah sampel dari populasi menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Berdasarkan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%, jika populasi pada penelitian ini berjumlah 169.059, maka sampel berjumlah 100 wajib pajak. Data yang digunakan adalah data primer yaitu melalui penyebaran angket. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dan analisis data uji regresi linier berganda.

HASIL PENELITIAN

Pengetahuan Perpajakan

Menurut Carolina (2009) pengetahuan perpajakan merupakan info pajak yaitu yang memadai dan dipakai sebagai dasar untuk bertindak dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan kepentingan di bidang perpajakan oleh

para wajib pajak. Sedangkan menurut Andriani (2000) Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan terkait konsep tentang ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak, yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan merupakan informasi atau maklumat yang memadai, dipakai dan diketahui oleh seseorang terkait konsep tentang ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak, yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian dan pelaporan pajak. Dan untuk meningkatkan pengetahuan tentang perpajakan dapat diperoleh melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal. Dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat mengenai pajak dapat berdampak positif terhadap penerimaan pajak di Indonesia.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan

No	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1	13,8 – 17	63	63	Sangat Tinggi
2	10,3 – 13,6	36	36	Tinggi
3	6,9 – 10,2	1	1	Sedang
4	3,5 – 6,8	0	0	Rendah
5	0 – 3,4	0	0	Sangat Rendah
Jumlah		100	100	

Sumber: Data Olahan (2019)

Dari Tabel 2 dapat diketahui bahwa secara umum dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan wajib pajak di KPP Pratama Pekanbaru Tampan berada dalam kategori sangat tinggi dengan rata-rata 14,11. Ini menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki pengetahuan yang sangat tinggi tentang perpajakan.

Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Tjiptono (2004) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan dan pengendalian yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Boediono (2003) pelayanan pajak adalah satu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Jadi kualitas pelayanan pajak adalah tingkat keunggulan dan pengendalian yang diberikan fiskus dalam membantu wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Pajak di KPP Pratama Pekanbaru Tampan

No	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1	40,9 – 48	43	43	Sangat Baik
2	33,7 – 40,8	56	56	Baik
3	26,5 – 33,6	1	1	Sedang
4	19,3 – 26,4	0	0	Tidak Baik
5	12 – 19,2	0	0	Sangat Tidak Baik
Jumlah		100	100	

Sumber: Data Olahan (2019)

Dari Tabel 3 dapat diketahui bahwa secara umum dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh KPP Pratama Pekanbaru Tampan menurut responden berada dalam kategori baik dengan rata-rata 36,0944. Ini menunjukkan bahwa KPP Pratama Pekanbaru Tampan telah memberikan fasilitas pelayanan yang baik untuk para wajib pajak, sehingga para wajib pajak merasa nyaman dalam melaksanakan kewajibannya di KPP Pratama Pekanbaru Tampan.

Motivasi Wajib Pajak

Menurut Cakoro (2015) motivasi wajib pajak adalah daya dorong yang ada pada wajib pajak secara eksternal maupun internal untuk melaksanakan kewajiban perpajakan mulai dari mendaftarkan diri hingga membayarkan pajak terutanganya.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Motivasi Wajib Pajak

No	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1	40,9 – 48	44	44	Sangat Tinggi
2	33,7 – 40,8	55	55	Tinggi
3	26,5 – 33,6	1	1	Sedang
4	19,3 – 26,4	0	0	Rendah
5	12 – 19,2	0	0	Sangat Rendah
Jumlah		100	100	

Sumber: Data Olahan (2019)

Dari tabel 4 dapat diketahui bahwa secara umum dapat disimpulkan bahwa motivasi wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan berada dalam kategori tinggi dengan rata-rata 35,4746. Ini menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan memiliki motivasi yang tinggi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya

Regresi Linear Berganda

Uji regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh positif atau negatif (Riduan, 2015).

Tabel 5. Regresi Linear Berganda

No	Uji	Sig.	Koefisien Regresi
1	Uji F	0.0000	
2	Uji t		
	a. Constant	0.119	2.592
	b. Pengetahuan Perpajakan	0.178	-0.139
	c. Kualitas Pelayanan Pajak	0.000	0.965
3	Koefisien determinasi (R ²)		0.928

Sumber: Data Olahan (2019) Lampiran Hal. 94-95

Dari Tabel 5, dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 2,592 + (- 0,139 X1) + 0,965X2$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diketahui bahwa:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 2,592 yang berarti apabila variabel pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak konstan, maka nilai variabel motivasi wajib pajak akan sebesar 2,592.
2. Nilai koefisien regresi dari variabel pengetahuan perpajakan sebesar 0,139 dan bertanda negatif, ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan motivasi wajib pajak. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan pengetahuan perpajakan satu satuan maka variabel motivasi wajib pajak (Y) akan turun sebesar 0,139 dengan asumsi variabel kualitas pelayanan pajak adalah tetap.
3. Nilai koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 0,965 yang berarti bahwa jika terjadi kenaikan satu satuan pada kualitas pelayanan pajak, maka nilai dari motivasi wajib pajak akan naik sebesar 0,965.

Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Berdasarkan Tabel 5, dapat diketahui bahwa nilai R² (R Square) sebesar 0,928. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kontribusi pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban adalah sebesar 0,928 atau 92,8% sedangkan sisanya 7,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Uji t

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak secara parsial terhadap motivasi wajib pajak. Hasil analisis dikatakan berpengaruh jika nilai signifikansi $< 0,05$.

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 4.15 diketahui bahwa nilai signifikansi variabel pengetahuan perpajakan sebesar $0,178 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak. Dan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan pajak sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak.

PEMBAHASAN

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan

Pengetahuan perpajakan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,178$ nilai ini lebih besar dari $0,05$. Ini berarti H_1 (ada pengaruh yang signifikan pengetahuan perpajakan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakan) ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakan pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Cakoro (2015), Cimberly (2018), dan Haryaningsih (2018).

Namun, penelitian ini sejalan dengan penelitian Cindy Chandra dan Raisa Pratiwi (2018) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak mempunyai pengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak, dan Pancawati Hardiningsih (2011) yang menyatakan pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Pengetahuan perpajakan wajib pajak di KPP Pratama Pekanbaru Tampan berada dalam kategori sangat tinggi dengan rata-rata $14,11$. Dan berdasarkan data pada Tabel 5 diketahui nilai koefisien regresi dari variabel pengetahuan perpajakan adalah sebesar $0,139$ dan bertanda negatif, ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan mempunyai hubungan yang berlawanan arah dengan motivasi wajib pajak. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan pengetahuan perpajakan satu satuan maka variabel motivasi wajib pajak (Y) akan turun sebesar $0,139$ dengan asumsi variabel kualitas pelayanan pajak adalah tetap.

Hal ini berarti bahwa motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakan tidak dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan tetapi lebih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak. Dan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak tidak menjamin seorang wajib pajak akan lebih menyadari atau termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Serta, adanya persepsi lain yang berhubungan dengan perpajakan juga dapat menjadi penyebab seorang wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya. Hal ini seperti dinyatakan oleh Cindy Chandra dan Raisa Pratiwi (2018) bahwa WPOP sudah mempunyai persepsi lain atas pajak yang berhubungan dengan

pajak penghasilan, misalnya persepsi akan adanya penyalahgunaan uang pajak yang akan disetor sehingga mereka lebih memilih untuk menzakatkannya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan

Kualitas pelayanan pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 nilai ini lebih kecil dari 0,05. Ini berarti kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakan pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan.

Kualitas pelayanan pajak pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan berada dalam kategori baik dengan rata-rata 36,0944. Ini menunjukkan bahwa KPP Pratama Pekanbaru Tampan telah memberikan fasilitas pelayanan yang baik untuk para wajib pajak, sehingga para wajib pajak merasa nyaman dalam melaksanakan kewajibannya di KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Dan berdasarkan data pada Tabel 5 diketahui nilai koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan pajak adalah sebesar 0,965. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan kualitas pelayanan pajak satu satuan maka variabel motivasi wajib pajak (Y) akan naik sebesar 0,965 dengan asumsi variabel pengetahuan perpajakan adalah tetap.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Cakoro (2015), kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap motivasi wajib pajak. Menurut Polii Cimperly (2018), kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan. Dan menurut Istien Haryaningsih (2018) kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi membayar pajak wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebumen.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan

Berdasarkan Uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, itu membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakan pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan.

Dan berdasarkan uji koefisien determinasi diperoleh nilai R^2 (R Square) sebesar 0,928. Hal ini berarti secara bersama-sama pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap variabel motivasi wajib pajak. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Polii Cimperly (2018) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh terhadap motivasi dalam membayar pajak penghasilan.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak di KPP Pratama Pekanbaru Tampan secara umum berada dalam kategori tinggi. Kualitas pelayanan yang diberikan KPP Pratama Pekanbaru Tampan menurut wajib pajak secara umum berada dalam kategori baik. Dan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara umum berada dalam kategori tinggi.
2. Pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
3. Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakan pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Hal ini berarti bahwa motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakan tidak dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan tetapi lebih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak dan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dan pengetahuan yang dimiliki wajib pajak tidak menjamin seorang wajib pajak akan lebih menyadari akan kemauan membayar kewajiban perpajakan. Serta, adanya persepsi lain yang berhubungan dengan perpajakan, misalnya persepsi akan adanya penyalahgunaan uang pajak yang akan disetor, membuat wajib pajak lebih memilih untuk tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.
4. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakan yaitu sebesar 0,965 atau setiap meningkatnya kualitas pelayanan pajak satu satuan maka motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan akan meningkat sebesar 0,965. Dengan demikian semakin berkualitas layanan yang diberikan, maka motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan pun akan semakin meningkat.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis akan memberikan rekomendasi yang diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. KPP Pratama Pekanbaru Tampan diharapkan dapat mempertimbangkan aspek kualitas pelayanan dan aspek-aspek lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini untuk meningkatkan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Apabila terjadi peningkatan motivasi wajib pajak, maka hal ini akan

berdampak baik bagi peningkatan penerimaan pajak yang akan berdampak pada peningkatan pendapatan daerah maupun negara.

2. Dan bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini bisa menjadi referensi dan perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, serta memperluas cakupan responden baik dari cakupan wilayah maupun jenis wajib pajaknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, P.J.A. 2000. *Pajak dan Pembangunan*. Jakarta : UI Press
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Cakoro, Susilo, Z. A. 2015. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 1 No. 1 Januari 2015* (online). Perpajakan.studenjournal.ub.ac.id. Diperoleh pada 06 Maret 2018
- Carolina, Veronica. 2009. *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat
- Chandra, C & Pratiwi. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. <http://eprints.mdp.ac.id/id/eprint/2450> (online). Diperoleh pada 15 Mei 2019
- Cimberly, Manossoh, dan Wokas. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Pada wpop Di Kec. Wanea Kota Manado). *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern 13(4), 2018, 46-55*. (online). Diperoleh pada 09 Maret 2018
- Hardiningsih. Pancawati. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan Vol. 3, No. 1* (Online). Diperoleh pada 15 Mei 2019
- Haryaningsih. Istien. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta. Diperoleh pada 13 November 2018.

- Hasan, A, Gusnardi & Muda, I. 2017. Analysis of Taxpayers Ana Understanding Awareness Increase in Compliance with Taxpayers Individual Taxpayers. *International Journal of Economic Research*. 14(12). 75-90.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2018. *APBN Kita*. (Online). Diakses pada www.kemenkue.go.id
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Putera. Andri Donnal. 2018. *Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi Meningkat*. (Online). Diakses pada www.kompas.com. Diperoleh pada 12 Januari 2018.
- Resmi, Siti. 2014. "*Perpajakan Teori dan Kasus*". Edisi Delapan. Salemba Empat, Jakarta.
- Riduan. 2015. *Rumus dan Data dalam Analisis Data*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset
- Universitas Riau. 2017. *Buku Pedoman Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Riau*. Universitas Riau: Pekanbaru
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.