

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, TINGKAT
KESADARAN, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK
TERHADAP MOTIVASI MEMBAYAR DAN MELAPORKAN
PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA
JOMBANG**

SKRIPSI



**Oleh
FAIQOTUN NI'MAH
NIM : 18520079**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2022**

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, TINGKAT
KESADARAN, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK
TERHADAP MOTIVASI MEMBAYAR DAN MELAPORKAN
PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA
JOMBANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada :
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)



Oleh
FAIQOTUN NI'MAH
NIM : 18520079

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, TINGKAT KESADARAN,
DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP MOTIVASI
MEMBAYAR DAN MELAPORKAN PAJAK WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KPP PRATAMA JOMBANG**

SKRIPSI

Oleh

FAIQOTUN NI'MAH
NIM : 18520079

Telah disetujui pada 8 Maret 2022
Dosen Pembimbing



Fatmawati Zahroh, M.S.A
NIP. 198602282019032010

Mengetahui :
Ketua Jurusan,



Yuniarti Hidayat Suyono, SE., M.Bus., Ak. CA., Ph.D
NIP. 19760617200801202

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, TINGKAT KESADARAN, DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP MOTIVASI MEMBAYAR DAN MELAPORKAN PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA JOMBANG

SKRIPSI

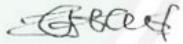
Oleh

FAIQOTUN NI'MAH
NIM : 18520079

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun) Pada 30 Maret 2022

Susunan Dewan Penguji

Tanda Tangan

- 1. Ketua
Isnan Murdiansyah, M.S.A ()
NIP. 198607212019031008
- 2. Dosen pembimbing/Sekretaris
Fatmawati Zahroh, M.S.A ()
NIP. 198602282019032010
- 3. Penguji Utama
Sri Andriani, M.Si ()
NIP. 197503132009122001

Mengetahui:
Kepala Jurusan,



Yuniarti Hidayat Suxoso Putri, SE., M.Bus., Ak. CA., Ph.D
NIP. 19760617200801202

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Faiqotun Ni'mah
NIM : 18520079
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul : **PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, TINGKAT KESADARAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP MOTIVASI MEMBAYAR DAN MELAPORKAN PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA JOMBANG**

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Selanjutnya apabila dikemudian hari ada “klaim” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 8 Maret 2022

Hormat saya,

A 1000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SPESIAL BERNYAWAI 1000 METERAI TEMBEL C2420AJX506441165'. The signature is in black ink and appears to be 'Faiqotun Ni'mah'.

Faiqotun Ni'mah

NIM : 18520079

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, saya ingin mempersembahkan karya yang sederhana ini kepada :

1. Kedua orang tua, Bapak dan Ibu yang telah memberikan dorongan dan dukungan disetiap langkah yang saya ambil, selalu memberikan semangat di saat saya sering mengeluh, dan semoga saya dapat selalu membahagiakan dan membanggakan Bapak dan Ibu.
2. Kakak – kakak saya, yang tidak pernah lelah selalu mengingatkan dan mendukung saya untuk tetap semangat dan terus berjuang serta berusaha dalam mencapai masa depan saya.
3. Ibu Fatmawati Zahroh selaku dosen pembimbing dan sudah seperti ibu saya sendiri yang selalu mengingatkan , mendorong dan memberikan semangat kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman – teman saya yang telah memberikan semangat , bantuan dan motivasi kepada saya dalam proses pengerjaan skripsi ini.

MOTTO

1. Do something today that your future self will thank you for.
2. Never give up because beautiful things can be born from misery.
3. Think positive and positive things will happen.
4. To be the best you must be able to handle the worst.
5. Mistakes are meant for learning not repeating.
6. It's not always easy, but that's life. Be strong because there are better days ahead.



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, karena atas rahmat serta hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “ Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kesadaran, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Membayar Dan Melaporkan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jombang”.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan yang terang benderang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. M. Zainuddin, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. Misbahul Munir, Lc., M.Ei selaku Dekan Fakultas Ekonomi Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Yuniarti Hidayah Suyoso Putra, SE., M.Bus., Ak. CA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Fatmawati Zahroh, M.S.A selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi khususnya Jurusan Akuntansi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Ibu, bapak, kakak dan seluruh anggota keluarga yang selalu memberikan do'a dan dukungan secara moral dan spiritual.
7. Ibu Ekawati Surjaningsih selaku Kepala KPP Pratama Jombang
8. Bapak Andika Darma Saputra selaku Adminitrator Umum di KPP Pratama Jombang yang telah membantu saya dalam berkoordinasi dengan pihak – pihak terkait.
9. Seluruh karyawan KPP Pratama Jombang khususnya pada bidang pelayanan yang telah bersedia membantu untuk menyebarkan kuisisioner.

10. Teman – teman saya yaitu Putri Vita Nadia, Anggri Dara Triananta, Annisa Rif'atul Ulya, dan Marta Istifarini yang telah memberikan semangat , dukungan dan doa' dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan ini. Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. Amin ya Robbal Alamin...

Malang, 8 Maret 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN	iii
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
المخلص.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat penelitian	13
1.5. Batasan Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Hasil – hasil penelitian terdahulu	16
2.2 Kajian Teori.....	25
2.2.1. Teori Motivasi	25
2.2.1.1 <i>Teori Motivasi</i>	25
2.2.2. Dasar – dasar Perpajakan.....	25
2.2.2.1 <i>Pengertian pajak</i>	26
2.2.2.2 <i>Unsur pajak</i>	26
2.2.2.3 <i>Objek Pajak</i>	27
2.2.2.4 <i>Tarif Pajak</i>	27
2.2.2.5 <i>Fungsi pajak</i>	28
2.2.2.6 <i>Syarat pemungutan pajak</i>	29
2.2.2.7 <i>Wajib Pajak</i>	29
2.2.2.8 <i>NPWP</i>	29
2.2.2.9 <i>Pajak dalam Perspektif Islam</i>	30
2.2.3. Motivasi Wajib Pajak	32
2.2.3.1 <i>Pengertian Motivasi</i>	32
2.2.3.2 <i>Jenis – jenis motivasi</i>	32
2.2.3.3 <i>Faktor – faktor yang mempengaruhi motivasi wajib pajak</i>	33
2.2.4. Pengetahuan Perpajakan	36
2.2.5. Tingkat Kesadaran	37

2.2.6.	Kualitas Pelayanan Pajak.....	39
2.3	Kerangka konseptual	40
2.4	Hipotesis	41
2.4.1	Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara Pengetahuan Perpajakan Terhadap Motivasi Membayar Dan Melaporkan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jombang.....	41
2.4.2	Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara Tingkat Kesadaran terhadap Motivasi Membayar Dan Melaporkan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jombang.....	42
2.4.3	Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Membayar Dan Melaporkan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jombang.....	43
2.4.4	Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kesadaran dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Membayar Dan Melaporkan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jombang.....	44
BAB III METODE PENELITIAN		46
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	46
3.2	Lokasi Penelitian.....	46
3.3	Populasi dan Sampel	46
3.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	47
3.5	Data dan jenis data	48
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.7	Definisi Operasional Variabel.....	49
3.8	Analisis Data	52
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif	52
3.8.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	53
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	53
3.8.4	Uji Teknik Analisis Data.....	55
3.8.5	Uji Hipotesis.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		58
4.1	Hasil Penelitian	58
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	58
4.1.2	Deskripsi Responden.....	64
4.1.3	Karakteristik Responden	65
4.1.4	Statistika Deskriptif Variabel Penelitian	66
4.1.4.1	Analisis deskriptif variabel X1	66
4.1.4.2	Analisis deskriptif variabel X2.....	69
4.1.4.3	Analisis deskriptif variabel X3.....	71
4.1.4.4	Analisis deskriptif variabel Y	74
4.1.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	77
4.1.5.1	Uji Validitas.....	77

4.1.5.2	Uji Reliabilitas.....	78
4.1.6	Uji Asumsi Klasik	80
4.1.6.1	Uji Multikolinearitas	80
4.1.6.2	Uji Heteroskedastisitas	81
4.1.6.3	Uji Normalitas	82
4.1.7	Uji Hipotesis.....	83
4.1.7.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	83
4.1.7.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	84
4.1.7.3	Uji t.....	85
4.1.7.4	Uji F.....	87
4.2	Pembahasan.....	88
4.2.1	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kesadaran , Kualitas Pelayanan Pajak Secara Parsial Terhadap Motivasi Membayar Dan Melaporkan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi	88
4.2.1.1	Pengetahuan pajak	88
4.2.1.2	Tingkat kesadaran.....	90
4.2.1.3	Kualitas pelayanan pajak	92
4.2.2	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Tingkat Kesadaran , dan Kualitas Pelayanan Pajak Secara Simultan Terhadap Motivasi Membayar Dan Melaporkan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi	93
BAB V PENUTUP.....		96
5.1	Kesimpulan	96
5.2	Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA		100
LAMPIRAN -LAMPIRAN		104

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh, 2018-2020	3
Tabel 1. 2 Realisasi SPT Tahunan KPP Pratama Jombang , 2018-2020	4
Tabel 1. 3 Target dan realisasi penerimaan pajak, 2018-2020.....	4
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu	16
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden.....	64
Tabel 4. 2 Demografi Responden.....	65
Tabel 4. 3 Statistik deskriptif pengetahuan pajak	66
Tabel 4. 4 Statistik deskriptif tingkat kesadaran	69
Tabel 4. 5 Statistik deskriptif kualitas pelayanan pajak	71
Tabel 4. 6 Statistik deskriptif motivasi wajib pajak	74
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kuisisioner	77
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Pengetahuan Pajak.....	78
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kesadaran.....	79
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pajak	79
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Motivasi Wajib Pajak	79
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	80
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	81
Tabel 4. 14 Hasil Uji Distribusi Normal	82
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	83
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	85
Tabel 4. 17 Hasil Uji Parsial (Uji t)	85
Tabel 4. 18 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	41
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KPP Pratama Jombang.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	104
Lampiran 2 Lembar Kuesioner	105
Lampiran 3 Butir Soal Pengetahuan Perpajakan.....	110
Lampiran 4 Butir soal Tingkat Kesadaran	113
Lampiran 5 Butir Soal Kualitas Pelayanan Pajak	116
Lampiran 6 Butir Soal Motivasi Wajib Pajak.....	119
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	122
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	130
Lampiran 9 Hasil Uji Asumsi Klasik	131
Lampiran 10 Hasil Regresi Linear Berganda.....	133
Lampiran 11 Surat Ijin Penelitian	134
Lampiran 12 Lampiran kuisisioner yang telah diisi	135
Lampiran 13 Screenshoot chat WA dengan pihak KPP Pratama Jombang	165
Lampiran 14 Biodata Peneliti	167

ABSTRAK

Faiqotun Ni'mah. 2022, SKRIPSI. Judul : “ Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kesadaran, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Membayar Dan Melaporkan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jombang”

Pembimbing : Fatmawati Zahroh, M.S.A

Kata Kunci : Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kesadaran, Kualitas Pelayanan Pajak, Motivasi Wajib Pajak

Pajak memiliki peranan penting dan kontribusi yang besar dalam penerimaan negara. Sumber penerimaan terbesar negara berasal dari sektor pajak. Namun penerimaan pajak di Indonesia masih belum maksimal dari tahun ke tahun, sedangkan jumlah wajib pajak selalu meningkat seiring tahun. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang mengalami kenaikan jumlah wajib pajak setiap tahunnya namun dari sisi penyampaian laporan SPT dan penerimaan pajak selalu mengalami penurunan setiap tahunnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh pengetahuan perpajakan, tingkat kesadaran dan kualitas pelayanan pajak untuk memotivasi wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil analisis secara simultan menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan, tingkat kesadaran dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi membayar dan melaporkan pajak wajib pajak orang pribadi. Sedangkan hasil analisis secara parsial menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap motivasi membayar dan melaporkan pajak wajib pajak orang pribadi, namun variabel lainnya yaitu tingkat kesadaran dan kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi membayar dan melaporkan pajak wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian berikutnya agar dapat lebih baik lagi dan peneliti berikutnya dapat menambahkan variabel yang belum dibahas dalam penelitian ini.

ABSTRACT

Faiqotun Ni'mah. 2022, THESIS. Title: *"The Effect of Taxation Knowledge , Level of Awareness, and Quality of Tax Services on The Motivation to Pay And Report Taxes of Private Tacpayers in KPP Pratama Jombang"*

Advisor : Fatmawati Zahroh, M.S.A.

Keywords: *Knowledge of Taxation, Level of Awareness, Quality of Tax Services, Taxpayer Motivation*

Taxes have an important role and a large contribution in state revenue. The country's largest source of revenue comes from the tax sector. However, tax revenues in Indonesia are still not maximal from year to year, while the number of taxpayers always increases with the year. Jombang Primary Tax Service Office has increased the number of taxpayers every year but in terms of the submitting tax return reports and tax revenues always decrease every year.

This research aims to explain the influence of tax knowledge, the level of awareness and quality of tax services to motivate taxpayers in paying and reporting taxes. This type of research is descriptive research with a quantitative approach. The results of analysis simultaneous showed that variables of tax knowledge, level of awareness and quality of tax services had a positive and significant effect on the motivation of pay and report taxes of private taxpayers. While the results of the partial analysis showed that the tax knowledge variable had a positive but insignificant effect on the motivation to pay and report taxes of private taxpayers, but other variables, namely the level of awareness and quality of tax services partially had a positive effect and significant to the motivation of paying and reporting the taxpayer's taxes of private persons. The results of the study are expected to be used as a reference for the next research to be better and the next researcher can add variables that have not been discussed in this study.

الملخص

فايقتون نعمة. 2022، أطروحة. العنوان: " تأثير المعرفة الضريبية ومستوى الوعي وجودة الخدمات الضريبية على الدافع لدفع الضرائب للأفراد دافعي الضرائب في مكتب خدمات الضرائب براتاما ".
 المشرف : ماجستير العلوم في المحاسبة فتموتي زهراه
 الكلمات المفتاحية: المعرفة الضريبية ، مستوى الوعي ، جودة الخدمة الضريبية ، تحفيز دافعي الضرائب

للضرائب دور مهم ومساهمة كبيرة في إيرادات الدولة. يأتي أكبر مصدر لإيرادات الدولة من قطاع الضرائب. ومع ذلك ، لا تزال الإيرادات الضريبية في إندونيسيا غير معظمة من عام إلى آخر ، بينما يزداد عدد دافعي الضرائب دائمًا على مر السنين. يشهد مكتب خدمات الضرائب براتاما زيادة في عدد دافعي الضرائب كل عام ، ولكن من حيث تقديم الإقرار الضريبي السنوي وإيصالات الضرائب دائمًا ما تنخفض كل عام.

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح أثر المعرفة الضريبية ومستوى الوعي وجودة الخدمات الضريبية في تحفيز دافعي الضرائب على دفع الضرائب. هذا النوع من البحث هو بحث وصفي مع نهج كمي. تظهر نتائج التحليل المتزامن أن متغيرات المعرفة الضريبية ومستوى الوعي وجودة الخدمات الضريبية تؤثر على دافع دافعي الضرائب الأفراد في دفع الضرائب. بينما تظهر نتائج التحليل الجزئي أن المعرفة المتغيرة للضرائب ليس لها أي تأثير على دافع دافعي الضرائب الأفراد في دفع الضرائب ، إلا أن المتغيرات الأخرى ، وهي مستوى الوعي وجودة الخدمات الضريبية ، تؤثر على دافع دافعي الضرائب الأفراد في الدفع. الضرائب. من المتوقع أن تُستخدم نتائج الدراسة كمرجع للبحث المستقبلي حتى يمكن أن تكون أفضل ويمكن للباحثين في المستقبل إضافة متغيرات لم تتم مناقشتها في هذه الدراسة.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan suatu negara dengan 80% kebutuhan belanja negaranya dibiayai oleh pajak. Sumber penerimaan atau pendapatan negara yang mampu diperoleh secara berkelanjutan dari rakyat dan dikembangkan secara optimal sesuai dengan kebutuhan pemerintah , pembangunan infrastruktur dan kondisi masyarakatnya diperoleh dari pajak. Namun menurut (Supriyati, 2020) hingga saat ini Indonesia masih belum dapat mencapai target penerimaan pajak. Padahal sudah banyak kebijakan dan fasilitas dari pemerintah yang diberikan dalam rangka meningkatkan jumlah angka kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan maupun membayarkan kewajiban perpajakannya.

Saat ini terdapat beberapa aspek yang memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu aspek dari diri wajib pajak dan aspek dari aparat pajak. Aspek pajak dari diri wajib pajak antara lain faktor agama, faktor keluarga, demografi, faktor sosial dan lingkungan, faktor budaya dan faktor dari dalam diri individu tersebut seperti motivasi dan kepercayaan. Kemudian yang termasuk kedalam aspek aparat pajak antara lain sistem administrasi perpajakan , otoritas pajak, layanan dari aparat pajak serta langkah – langkah pemeriksaan terhadap pajak. Ditengah pandemi COVID -19 yang terjadi di Indonesia saat ini yang belum mampu dipastikan kapan waktu berakhirnya tentu saja hal tersebut berdampak pada realisasi

penerimaan pajak pada tahun 2020.

Faktor penyebab dampak yang ditimbulkan tersebut berasal dari berkurangnya pendapatan masyarakat , peluang kesempatan kerja yang sulit , penurunan pendapatan yang terjadi di banyak perusahaan karena terjadinya pandemi covid yang terjadi dalam waktu cukup lama. Dalam aspek sosial dan psikologis , kedua aspek tersebut memiliki pengaruh seperti terdapat rasa ketakutan yang tersisa akan bahaya covid – 19 , kesulitan mencari alternatif penghasilan lain dan tentunya keputusan karena kondisi ekonomi yang tidak stabil sehingga pengaruh dari kedua aspek tersebut dapat mempengaruhi sikap mental dari seseorang yaitu keinginan dan kesadaran dalam membayar dan melaporkan pajak.

Pada tahun 2020 penyampaian SPT Tahunan PPh oleh wajib pajak badan tercatat sebanyak 60,16%. SPT Tahunan PPh yang masuk sebesar 891.877 dari total sebanyak 1,48 juta wajib pajak badan yang terdaftar wajib SPT. Rasio tersebut menurun dibandingkan dengan kinerja pada tahun 2019 yaitu sebanyak 65,47%, Penurunan rasio juga terjadi pada wajib pajak orang pribadi nonkaryawan. Tahun 2020, rasionya hanya sebanyak 52,44% karena hanya ada 1,75 juta SPT Tahunan PPh yang masuk dari total 3,35 juta wajib pajak orang pribadi nonkaryawan wajib SPT sedangkan tahun 2019 rasionya mencapai 75,93% (aninymous, 2021). Menurut data dari Laporan Tahunan 2020 DJP rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh tahun 2018-2020 adalah berikut :

Tabel 1. 1
Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh, 2018-2020

Uraian	2020	2019	2018
Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT	19.006.794	18.334.683	17.653.046
a. Badan	1.482.500	1.472.217	1.451.512
b. Orang Pribadi Karyawan	14.172.999	13.819.918	13.748.881
c. Orang Pribadi Nonkaryawan	3.351.295	3.042.548	2.452.653
SPT Tahunan PPh	14.755.255	13.394.502	12.551.444
a. Badan	891.877	963.814	854.354
b. Orang Pribadi Karyawan	12.105.833	10.120.426	9.875.321
c. Orang Pribadi Nonkaryawan	1.757.545	2.310.262	1.821.769
Rasio Kepatuhan	77,63%	73,06%	71,10%
a. Badan	60,16%	65,47%	58,86%
b. Orang Pribadi Karyawan	85,41%	73,23%	71,83%
c. Orang Pribadi Nonkaryawan	52,44%	75,93%	74,28%

Sumber : Laporan Tahunan 2020 DJP

Hal serupa terlihat pada data realisasi penerimaan SPT di Kabupaten Jombang. Jombang adalah salah satu kabupaten yang berlokasi di provinsi Jawa Timur dengan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang setiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Berdasarkan data yang ada menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak 3 tahun berturut – turut yaitu pada tahun 2018 terdapat wajib pajak orang pribadi sebanyak 147.375, tahun 2019 sebanyak 161.447 kemudian tahun 2020 sebanyak 276.467 (KPP Pratama Jombang). Berdasarkan data dan informasi diatas terlihat bahwa dari tahun ke tahun selalu terjadi peningkatan yang cukup signifikan namun peningkatan tersebut belum selaras dengan realisasi SPT oleh wajib pajak orang pribadi dalam kurun waktu tersebut. Berikut adalah target realisasi SPT tahun 2018 hingga tahun 2020 :

Tabel 1. 2
Realisasi SPT Tahunan KPP Pratama Jombang , 2018-2020

Tahun	WP Orang Pribadi Terdaftar	Realisasi SPT
2018	147.375	41.015
2019	161.447	38.397
2020	276.467	37.248

Sumber : KPP Pratama Jombang

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dalam kurun waktu kurang lebih tiga tahun terakhir yaitu pada tahun 2018 hingga tahun 2020 realisasi SPT selalu lebih rendah jumlahnya dari jumlah wajib pajak orang pribadi yang telah terdaftar. Hal ini memberikan gambaran bahwa masih kurangnya kesadaran dan motivasi wajib pajak dalam melaporkan pajak penghasilannya.

Kemudian penurunan yang sama juga terjadi pada realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Jombang. Penurunan tersebut dapat terlihat pada realisasi penerimaan pajak yaitu pada tahun 2019 dan tahun 2020 yang lebih rendah dari target penerimaan pajak. Berikut adalah target dan realisasi penerimaan pajak dari tahun 2018 hingga tahun 2020 :

Tabel 1. 3
Target dan realisasi penerimaan pajak, 2018-2020

Tahun	Target penerimaan pajak	Realisasi Penerimaan Pajak
2018	167.053.705.000	293.878.648.029,00
2019	518.457.122.000	374.951.071.130,00
2020	493.781.843.000	420.110.546.775,00

Sumber : KPP Pratama Jombang

Salah satu faktor utama untuk dapat memenuhi target penerimaan dalam bidang perpajakan adalah kepatuhan dari wajib pajak yaitu wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Dalam hal ini ,wajib pajak harus memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi, yaitu kepatuhan seorang wajib pajak untuk memenuhi dan menjalankan kewajiban perpajakannya menurut ketentuan umum perpajakan dan dilakukan dengan jujur dan mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Namun hingga saat ini tingkat kepatuhan dari wajib pajak secara umum dan luas masih pada tingkatan yang rendah. Berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak dalam upaya memenuhi target penerimaan pajak adalah dengan melaksanakan pemeriksaan sekaligus penagihan dengan cara yang lebih efektif dan efisien, kemudian memberikan kemudahan serta pelayanan yang lebih baik lagi dalam hal pelaporan dan pembayaran pajak serta membuat akses informasi menjadi lebih mudah diakses oleh wajib pajak.

Kepatuhan pajak sangat erat kaitannya dengan motivasi wajib pajak. Sehingga dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak , pemerintah memerlukan meningkatkan motivasi masyarakat agar bersedia membayar dan melaporkan pajak. Motivasi adalah keinginan seseorang untuk menyelesaikan proses pembayaran pajak dari awal hingga akhir. Wajib pajak diharapkan memiliki motivasi yang tinggi dalam menjalankan kewajiban perpajakannya karena tinggi atau rendahnya motivasi tersebut memiliki pengaruh terhadap penerimaan pajak oleh negara. Pemerintah berharap wajib pajak dapat berpartisipasi aktif dalam menjalankan

kewajiban perpajakannya agar sistem ini berjalan baik sebagaimana mestinya. Namun, disisi lain harapan baik yang diharapkan pemerintah terhadap pelaksanaan system tersebut kurang berjalan selaras dengan realita yang terjadi saat ini sebab kepatuhan adalah tindakan yang cukup sulit untuk dilaksanakan oleh para wajib pajak karena rendahnya kesadaran diri dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut (Oladipupo, 2016) ada berbagai faktor yang berpengaruh terhadap wajib pajak dalam rangka meningkatkan kepatuhan pajak, antara lain faktor-faktor yang berpengaruh rendah pada tingkat kepatuhan pajak di negara-negara berkembang yaitu beberapa diantaranya adalah sikap, hukuman / sanksi, pengetahuan, pendapatan, jenis kelamin dan usia wajib pajak, korupsi, kurangnya ketersediaan sistem informasi dan sistem akuntansi, sistem peraturan yang lemah, ambiguitas dalam undang-undang perpajakan, adanya budaya yang tidak patuh, dan ketidakefektifan administrasi dalam perpajakan. Selain itu, banyak dari masyarakat yang masih beranggapan jika output dari pembayaran pajak melalui pembangunan infrastruktur belum dilakukan secara merata dan nyata. Menurut (Wirda,2019) ada beberapa alasan mengapa masyarakat enggan membayar pajak antara lain kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayarkan pajaknya, kondisi masyarakat yang kurang stabil atau tidak memahami tentang kewajiban perpajakannya, tingkat perkembangan intelektual atau ilmu pengetahuan masyarakat yang kurang. Kemudian alasan lain yaitu masyarakat memahami pentingnya membayar pajak,

namun tidak membayarnya karena mereka merasa hal tersebut tidak ada manfaat yang didapatkan atas pembayaran pajak.

Dalam penelitiannya (Rahayu, 2017) mengatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai pajak sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan berupaya untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya agar dapat terhindar dari sanksi perpajakan menurut undang-undang perpajakan. Kemudian menurut (Istanto, 2010) dalam (Caroko et al., 2015) 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. Sehingga dapat ditarik kesimpulan yaitu pengetahuan pajak merupakan sumber informasi pajak yang mampu digunakan wajib pajak sebagai dasar dalam melakukan tindakan, mengambil sebuah keputusan dan untuk menjalani tindakan tertentu terkait dengan implementasi hak dan kewajiban dalam perpajakan.

Selain dari pengetahuan pajak, faktor selanjutnya yaitu kualitas pelayanan pajak yang mampu meningkatkan kepatuhan pajak. Menurut (Supadmi, 2019) dalam (Caroko et al., 2015) berpendapat bahwa upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan pajak oleh petugas pajak. Upaya peningkatan tersebut

diwujudkan oleh Direktorat Jendral Pajak dengan meningkatkan Sumber Daya Manusia dari petugas pajak. Salah satu upaya dalam rangka mengembangkan Sumber Daya Manusia di DJP adalah dengan program Penghargaan Kinerja Pegawai (PKP) baik untuk atasan yaitu kepala kantor, penyidik pajak, Penelaah Keberatan (PK), *Account Representative* (AR) hingga pemeriksa pajak fungsional. Dengan adanya *reward* yang dihadiahkan kepada pegawai pajak maka diharapkan dapat mendorong peningkatan kemampuan petugas pajak dalam hal pengetahuan perpajakan dan pelayanan terhadap wajib pajak sehingga wajib pajak senang dengan pelayanan yang telah diberikan kemudian diharapkan dapat mendorong wajib pajak dalam rangka membayarkan kewajiban perpajakannya. Dalam hal ini petugas pajak telah melakukan berbagai upaya dalam peningkatan motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dengan memberikan pelayanan dan edukasi perpajakan secara baik dan benar kepada wajib pajak. Pelayanan tersebut dilaksanakan dengan melakukan sosialisasi mengenai tata cara perhitungan pajak dan tata cara pengisian SPT. Petugas pajak juga berupaya memberikan pelayanan secara daring dengan memberikan tutorial cara melaksanakan kewajiban perpajakan di akun youtube DJP hingga platform untuk belajar pajak yang terdapat di web pajak.go.id.

Penelitian - penelitian terdahulu memberikan hasil yang berbeda terkait pengetahuan perpajakan , seperti penelitian oleh (Caroko et al., 2015) yang memberikan hasil pengetahuan pajak memiliki pengaruh yang

signifikan secara parsial terhadap motivasi wajib pajak. Penelitian sejenis juga dilakukan oleh (Adi, 2018) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan (Azmi, 2018) memberikan hasil bahwa variabel pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kemudian pada tingkat kesadaran wajib pajak, penelitian yang dilakukan oleh (Azmi, 2018) memberikan hasil bahwa tingkat kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Penelitian serupa juga dilaksanakan oleh (Adi, 2018) yang menyimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kemudian (Ningtyas, 2020) juga melakukan penelitian yang menunjukkan tingkat kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian yang dilakukan oleh (As'ari, 2018) memberikan hasil bahwa kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Selanjutnya dalam kualitas pelayanan pajak, menurut penelitian yang telah dilakukan (Caroko et al., 2015) menyatakan kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel terikat motivasi wajib pajak. Kemudian menurut penelitian lain yang dilakukan oleh (Anam, 2016) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Penelitian menurut (Caroko, 2015) juga memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap motivasi wajib pajak. Sedangkan menurut (As'ari, 2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kemudian penelitian serupa juga dilakukan oleh (Brata, Yuningsih, 2017) yang memiliki kesimpulan bahwa pelayanan pajak berpengaruh tidak signifikan dan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas serta mengingat pentingnya peningkatan motivasi dalam membayar pajak pada masyarakat khususnya masyarakat Jombang untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat Jombang maka penulis tertarik untuk mengangkat judul Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kesadaran, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Membayar Dan Melaporkan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Jombang. Penelitian ini dilakukan karena tingkat motivasi dari wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya yang masih terbilang rendah, dibuktikan dengan realisasi pelaporan SPT yang mengalami penurunan dari tahun 2018 hingga tahun 2020 dan realisasi penerimaan pajak yang turun pada tahun 2019 hingga tahun 2020.

Keterbaruan dalam penelitian ini dibanding penelitian terdahulu yaitu terdapat pada indikator penelitian pada variabel kualitas pelayanan pajak yang diukur menggunakan indikator digital services meliputi kemudahan pengguna dalam mengakses layanan online, kualitas informasi yang

didapatkan wajib pajak, layanan interaksi digital dan respon petugas saat layanan online. Kemudian pada variabel motivasi pajak, juga diukur dengan postur motivasi yang meliputi lima aspek postur motivasi antara lain *commitment, capitulation, resistance, disengagement dan game playing*. Sehingga penelitian ini diharapkan lebih dapat merepresentasikan indikator – indikator yang mempengaruhi motivasi membayar dan melaporkan pajak wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jombang.

Objek penelitian skripsi ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang telah terdaftar di KPP Pratama Jombang dengan kriteria memiliki pekerjaan bebas. Alasan mengapa Wajib Pajak Orang Pribadi menjadi objek penelitian karena jumlah dari wajib pajak orang pribadi lebih banyak dari wajib pajak badan dan banyak diantara wajib pajak orang pribadi yang belum mempunyai pengetahuan yang cukup dan tingkat kesadaran yang cukup terbilang rendah dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Oleh sebab itu, wajib pajak orang pribadi cocok untuk dijadikan sampel penelitian untuk mengetahui motivasi wajib pajak. Pemilihan KPP Pratama Jombang sebagai populasi penelitian karena KPP Pratama Jombang termasuk kedalam kantor pajak yang baru berdiri di tahun 2018 dan belum banyak penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Jombang. Kemudian alasan berikutnya adalah karena masih banyak terdapat wajib pajak orang pribadi yang masih terlambat melaporkan SPT Tahunan bahkan ada yang terpaksa melaporkan karena mereka sudah mendapatkan surat teguran dari pihak KPP Pratama Jombang dalam arti lain mereka belum memiliki kesadaran

dalam dirinya sendiri untuk melaporkannya secara sukarela. Selanjutnya, alasan lain adalah karena peneliti mampu menjangkau dan mengakses data yang peneliti butuhkan dalam penelitian ini di KPP Pratama Jombang. Disisi lain, KPP Pratama Jombang sudah sering mengadakan sosialisasi tentang perpajakan di unit pendidikan dari tingkat sekolah dasar sampai sekolah menengah atas sehingga cocok digunakan sebagai sampel penelitian ini.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada penjabaran latar belakang diatas, maka pokok permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Apakah Pengetahuan Perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap Motivasi Membayar Dan Melaporkan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jombang?
2. Apakah Tingkat Kesadaran berpengaruh secara parsial terhadap Motivasi Membayar Dan Melaporkan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jombang?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara parsial terhadap Motivasi Membayar Dan Melaporkan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jombang?
4. Apakah Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kesadaran dan Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap Motivasi Membayar Dan Melaporkan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jombang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas , maka tujuan penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan secara parsial terhadap Motivasi Membayar Dan Melaporkan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jombang.
2. Pengaruh Tingkat Kesadaran secara parsial terhadap Motivasi Membayar Dan Melaporkan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jombang.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak secara parsial terhadap Motivasi Membayar Dan Melaporkan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jombang.
4. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kesadaran dan Kualitas Pelayanan Pajak secara simultan terhadap Motivasi Membayar Dan Melaporkan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jombang.

1.4. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada beberapa pihak antara lain adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dalam bidang perpajakan terutama masalah yang terkait dengan pengetahuan perpajakan, tingkat kesadaran perpajakan dan kualitas

pelayanan pajak terhadap motivasi membayar dan melaporkan pajak wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jombang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi / Kantor Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan kepada instansi terkait, untuk meningkatkan motivasi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sehingga penerimaan pajak dan realisasi penerimaan SPT di KPP Pratama Jombang mampu meningkat dan mencapai target secara maksimal.

b. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan Wajib Pajak mengenai pentingnya menjalankan kewajiban perpajakan, sehingga dapat meningkatkan motivasi Wajib Pajak di KPP Pratama Jombang.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan pembaca dalam bidang perpajakan dan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa atau peneliti lainnya yang hendak melakukan pengamatan secara lebih mendalam terkait permasalahan yang sama.

d. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti yaitu mengimplementasikan ilmu akuntansi, dalam hal ini ilmu perpajakan yang telah dipelajari pada bangku perkuliahan dan

dapat memperluas wawasan peneliti mengenai pengetahuan tentang perpajakan, tingkat kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan motivasi wajib pajak dengan membandingkan teori yang telah dipelajari sebelumnya dengan kondisi sebenarnya yang ada di lapangan.

1.5. Batasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Jombang yang berlokasi di Jl. Presiden KH. Abdurrahman Wahid No.157, Candi Mulyo, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur. Objek penelitian yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jombang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil – hasil penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki makna apabila judul penelitian yang digunakan adalah dijadikan sebagai bahan pertimbangan dengan penelitian yang akan dilakukan. Oleh sebab itu, peneliti dalam kajian pustaka ini akan menjelaskan tentang penelitian - penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain, antara lain yaitu :

Tabel 2. 1
Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel dan Indikator atau Fokus Penelitian	Metode / Analisis Data	Hasil Penelitian
1.	Bayu Caroko, Heru Susilo, dan Zahroh Z.A , 2015, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak.	Variabel Independen : <ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan perpajakan • Kualitas pelayanan perpajakan • Sanksi perpajakan Variabel dependen : <ul style="list-style-type: none"> • Motivasi wajib pajak 	Analisis data kuantitatif dengan teknik analisis statistik inferensial analisis statistik deskriptif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel terikat yaitu motivasi wajib pajak
2.	Muhammad Nurul Azmi, 2018, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan,	Variabel Independen : <ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan perpajakan • Tingkat kesadaran 	Analisis data kuantitatif dengan teknik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesadaran berpengaruh

	<p>Tingkat Kesadaran, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sanksi pajak <p>Variabel dependen : Kepatuhan wajib pajak orang pribadi</p>	<p>analisis regresi berganda</p>	<p>positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Pratama Pontianak. Sedangkan variabel pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang sedang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas.</p>
3.	<p>Titis Wahyu Adi, 2018, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Kpp Pratama Cilacap Tahun 2018</p>	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan perpajakan • Sanksi pajak • Kesadaran wajib pajak <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak 	<p>Analisis metode kuantitatif dengan teknik analisis uji asumsi klasik</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Cilacap tahun 2018 dan pengetahuan perpajakan,</p>

				sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak secara bersama- sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Cilacap tahun 2018.
4.	Nadia Puspita Ningtyas, 2020, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran wajib pajak • Sanksi pajak • Penerapan e-filling <p>Variabel dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak 	Analisis metode kuantitatif dengan teknik regresi linear berganda	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan penerapan e-filling berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dan penerapan e-filling secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sanksi perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>

5.	Yulianti dan Satyawati ,2021, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Self-Assessment System, Sanksi Pajak, Penerapan E-Spt Dan Nasionalisme Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan SPT Tahunan	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan perpajakan • Self assessment system • Sanksi pajak • Penerapan e-spt • Nasionalisme <p>Variabel dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak 	Analisis metode kuantitatif dengan teknik regresi linear berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak, self assessment system , sanksi pajak dan penerapan e-spt dan nasionalisme berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
6.	Siamena ,2017, Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Manado	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sanksi perpajakan • Kesadaran wajib pajak <p>Variabel dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak 	Kuantitatif dengan teknik uji analisis regresi linier berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib orang pribadi.
7.	Anam, M. C., Andini, R., & Hartono, 2016, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran wajib pajak • Pelayanan fiskus • Sanksi pajak <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan pajak 	Analisis data kuantitatif dengan teknik analisis regresi berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak pelayanan fiskus, sanksi pajak secara simultan berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak yang

	Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening (Studi Di KPP Pratama Salatiga)			melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas.
8.	Istien Haryaningsih, 2018, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan perpajakan • Kualitas pelayanan pajak • Kesadaran perpajakan <p>Variabel Dependen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivasi membayar pajak 	Analisis data kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi membayar pajak wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebumen.
9.	Helda, 2014, Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Kemuning Kota Palembang	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sikap kesadaran wajib pajak • Pengetahuan perpajakan <p>Variabel dependen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan wajib pajak 	Analisis data kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memba
10.	Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting, 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak,	<p>Variabel Independen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas pelayanan pajak • Sanksi perpajakan • Biaya kepatuhan pajak 	Analisis data kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan dan

	Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM,	Variabel dependen : • Kepatuhan wajib pajak UMKM	biaya kepatuhan pajak secara parsial berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM.
--	--	---	---

Persamaan dan perbedaan dari penelitian di atas adalah sebagai berikut :

No.	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Bayu Caroko, Heru Susilo, dan Zahroh Z.A , 2015, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak.	Penggunaan variabel independen yaitu pengetahuan perpajakan , kualitas pelayanan pajak .Teknik pengambilan sampel menggunakan incidental sampling.	Terdapat variabel yang berbeda yaitu sanksi pajak. Objek penelitian sebelumnya berlokasi di KPP Pratama Singosari, sedangkan penelitian ini berlokasi di KPP Pratama Jombang.
2.	Muhammad Nurul Azmi, 2018, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kesadaran, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang	Penggunaan variabel independen yaitu pengetahuan dan tingkat kesadaran perpajakan serta objek penelitian yaitu wajib pajak orang pribadi.	Terdapat variabel yang berbeda yaitu sanksi pajak dan kepatuhan pajak.

	Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas.		
3.	Titis Wahyu Adi, 2018, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Cilacap Tahun 2018.	Terdapat variabel independen penelitian yang sama yaitu pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak.	Terdapat variabel penelitian yang berbeda yaitu sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Objek penelitian yang digunakan yaitu wajib pajak badan sedangkan dalam penelitian ini menggunakan wajib pajak orang pribadi.
4.	Nadia Puspita Ningtyas, 2020, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Penggunaan variabel independen yang sama yaitu kesadaran wajib pajak. Tempat lokasi penelitian yang sama di KPP Pratama Jombang.	Terdapat beberapa variabel yang berbeda yaitu sanksi perpajakan, penerapan e- filling dan kepatuhan pajak.
5.	Yulianti dan Satyawati ,2021, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Self-Assessment System, Sanksi Pajak, Penerapan E-Spt Dan	Terdapat variabel independen yang sama yaitu pengetahuan perpajakan.	Terdapat beberapa variabel dependen yang berbeda yaitu self assestment system , sanksi pajak, penerapan e-spt dan nasionalisme

	Nasionalisme Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melaporkan SPT Tahunan.		
6.	Siamena ,2017, Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Manado.	Terdapat variabel yang sama yang digunakan yaitu kesadaran wajib pajak dan objek penelitian yaitu wajib pajak orang pribadi.	Terdapat variabel yang berbeda yang digunakan yaitu sanksi perpajakan.
7.	Anam, M. C., Andini, R., & Hartono. ,2016, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening (Studi Di Kpp Pratama Salatiga)	Terdapat beberapa variabel independen yang sama yaitu kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus. Kemudian objek penelitian yang digunakan wajib pajak orang pribadi.	Terdapat variabel yang dependen yang berbeda yaitu pada penelitian ini menggunakan variabel kepatuhan pajak. Penelitian sebelumnya berlokasi di KPP Pratama Salatiga sedangkan pada penelitian ini berlokasi di KPP Pratama Jombang.

8.	Istien Haryaningsih ,2018, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen	Terdapat variabel independen yang sama yaitu pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran pajak.	Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel dependen motivasi membayar pajak sedangkan penelitian ini menggunakan variabel dependen motivasi membayar dan melaporkan pajak. Lokasi penelitian sebelumnya berada di KPP Pratama Denpasar Timur sedangkan dalam penelitian ini berlokasi di KPP Pratama Jombang
9.	Helda, 2014, Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Kemuning Kota Palembang.	Terdapat variabel independent yang sama yaitu pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak.	Terdapat variabel variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Lokasi pada penelitian sebelumnya berada di Kota Palembang sedangkan penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Jombang.
10	Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting,	Terdapat variabel indenpenden yang	Terdapat variabel independen yang

	2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM,	sama yaitu kualitas pelayanan pajak.	berbeda yaitu sanksi pajak dan biaya kepatuhan pajak.
--	---	--------------------------------------	---

2.2 Kajian Teori

2.2.1. Teori Motivasi

2.2.1.1 Teori Motivasi

1. Teori Motivasi Abraham Maslow (Teori Kebutuhan)

Menurut (Maslow, 1943), pada hakikatnya secara keseluruhan individu manusia mempunyai kebutuhan pokok. Terdapat lima tingkatan berbentuk pyramid yang disebut Hirarki Kebutuhan Maslow, antara lain:

- 1) Kebutuhan fisiologis
- 2) Kebutuhan rasa aman
- 3) Kebutuhan akan rasa memiliki dan rasa cinta
- 4) Kebutuhan aktualisasi diri
- 5) Kebutuhan akan penghargaan

Jika dihubungkan dengan penelitian ini yaitu seseorang tidak akan termotivasi dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sebelum ia dapat memenuhi kebutuhan – kebutuhan dasarnya.

2. Teori Motivasi Vroom (Teori Harapan)

Menurut (Vroom, 1964) dijelaskan bahwa terdapat alasan mengapa seseorang tidak akan melakukan sesuatu yang individu tersebut percayai padahal hasil dan pekerjaan tersebut sangat dapat ia inginkan. Jika dihubungkan dengan penelitian ini yaitu terdapat alasan mengapa seseorang tidak termotivasi untuk menjalankan kewajiban perpajakannya padahal hasil dari membayar pajak seperti fasilitas publik yang memadai , kenyamanan saat menikmati fasilitas – fasilitas tersebut sangat mereka inginkan.

2.2.2. Dasar – dasar Perpajakan

2.2.2.1. Pengertian pajak

Pajak adalah suatu kontribusi wajib oleh rakyat kepada negara yang terutang oleh seseorang atau badan yang memiliki sifat memaksa menurut Undang Undang dengan tidak memperoleh upah secara langsung dengan tujuan untuk digunakan dalam keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (UU No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan). Pajak mempunyai peranan sangat menonjol dalam kehidupan bernegara, terutama pada pelaksanaan pembangunan suatu negara sebab pajak adalah sumber pemasukan negara yang digunakan dalam pembiayaan segala pengeluaran dan belanja

negara termasuk pengeluaran yang digunakan untuk pembangunan. Kemudian pajak yang didapatkan oleh pemerintah pusat nantinya akan dikirimkan ke daerah untuk dilakukan pembangunan pada suatu daerah secara langsung ataupun tidak langsung.

2.2.2.2. Unsur pajak

Secara umum, unsur pajak di Indonesia dibagi menjadi empat, yaitu subjek pajak, wajib pajak, objek pajak, dan tarif pajak.

2.2.2.3. Objek Pajak

Objek pajak memiliki pengertian sebagai benda atau jasa yang harus dibayarkan pajaknya. Dalam penerapannya dapat dianalogikan seseorang mempunyai sejumlah penghasilan. Apabila dalam kurun waktu satu tahun jumlah pendapatan tersebut dapat dikenai pajak, maka pendapatan tersebut adalah objek pajak. Sehingga seseorang tersebut berkewajiban untuk membayarkan pajak dari penghasilan tersebut kepada pemerintah.

2.2.2.4. Tarif Pajak

Tarif pajak merupakan besaran nominal yang wajib dibayarkan wajib pajak atas jasa maupun benda yang dibebani oleh pajak (objek pajak). Nominal tarif pajak bervariasi dan pada umumnya memiliki perbedaan satu

dengan yang lain. Besaran tarif pajak telah diatur oleh pemerintah dalam Undang-Undang. Pada umumnya, jumlah tarif pajak ditentukan menggunakan rumus persentase. Yaitu, nominal tarif pajak yang dibebankan oleh pemerintah kepada wajib pajak didapatkan dari sekian persen yang berasal dari total harga objek pajak.

2.2.2.5. Fungsi pajak

1. Fungsi Anggaran (budgetair)

Yaitu pajak berfungsi dalam membiayai pengeluaran – pengeluaran yang dilakukan oleh negara.

2. Fungsi Stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah mempunyai dana dalam rangka untuk melaksanakan kebijakan yang memiliki hubungan dengan stabilitas harga sehingga dapat mengendalikan inflasi yang terjadi.

3. Fungsi Mengatur (regulerend)

Yaitu pemerintah dapat mengatur laju pertumbuhan ekonomi melalui peraturan pajak yang ditetapkan.

4. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Yaitu pajak dimanfaatkan dalam rangka mendanai segala kepentingan yang bersifat umum termasuk mendanai pembangunan dengan tujuan dapat membuka peluang kerjabagi masyarakat sehingga mampu pendapatan mereka

dapat meningkat.

2.2.2.6. Syarat pemungutan pajak

1. Pemungutan pajak harus bersifat adil
2. Pemungutan pajak harus sesuai dengan undang – undang
3. Pemungutan pajak harus secara efisien
4. Sistem pemungutan pajak harus sederhana
5. Pemungutan pajak tidak menganggu perekonomian

2.2.2.7. Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar , pemotong dan pemungut pajak, yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.2.2.8. NPWP

Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak yang berfungsi sebagai alat pembantu dalam administrasi perpajakan untuk tanda pengenal diri (identitas) dalam menjalankan setiap hak dan kewajibannya. Untuk yang tidak mempunyai NPWP, maka akan dikenai tarif lebih tinggi 20% dari tarif yang telah ditetapkan kepada Wajib Pajak yang telah memiliki NPWP, yaitu sebesar 120% dari jumlah PPh pasal 21 yang seharusnya

dipotong jika yang bersangkutan memiliki NPWP.

2.2.2.9. Pajak dalam Perspektif Islam

Pajak dalam bahasa arab disebut Adh – dharibah yaitu salah satu sumber pendapatan negara yang dapat dijadikan sebagai solusi dalam keadaan darurat, yaitu apabila sumber pendapatan yang lain tidak dapat mencukupi kebutuhan baitul maal (kas negara) tetapi jika Baitul maal sudah mencukupi maka pajak harus dihapuskan. Pajak dalam islam dijelaskan dalam al-quran, melalui firman Allah yaitu pada surat At-Taubah Ayat 29

قَاتِلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا يُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَلَا يَدِينُونَ دِينَ الْحَقِّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا الْجِزْيَةَ عَنْ يَدٍ وَهُمْ صَاغِرُونَ

“Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan hari kemudian, mereka yang tidak mengharamkan apa yang telah diharamkan Allah dan Rasul-Nya dan mereka yang tidak beragama dengan agama yang benar (agama Allah), (yaitu orang-orang) yang telah diberikan Kitab, hingga mereka membayar jizyah (pajak) dengan patuh sedang mereka dalam keadaan tunduk” (QS. At-Taubah-29)

Kemudian dalil secara umum, yaitu firman Allah :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan cara yang batil....”[An-Nisa/4 : 29]

Dalam ayat diatas Allah melarang hamba-Nya saling memakan harta sesamanya dengan jalan yang tidak dibenarkan. Dan pajak merupakan alah satu jalan yang batil untuk memakan harta sesamanya Dalam sebuah hadits yang shahih Rasulullah Shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda :

لَا يَجِلُّ مَالُ امْرِئٍ مُسْلِمٍ إِلَّا بِطَيْبِ نَفْسٍ مِنْهُ

“Tidak halal harta seseorang muslim kecuali dengan kerelaan dari pemiliknya”

Terdapat dalil secara khusus, beberapa hadits yang menjelaskan keharaman pajak dan ancaman bagi para penariknya, di antaranya bahwa Rasulullah Shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda :

إِنَّ صَاحِبَ الْمَكْسِ فِي النَّارِ

“Sesungguhnya pelaku/pemungut pajak (diadzab) di neraka”
[HR. Ahmad].

2.2.3. Motivasi Wajib Pajak

2.2.3.1. Pengertian Motivasi

Istilah motivasi yaitu “movere” diperoleh dari bahasa latin yang memiliki arti dorongan. Menurut (Sutrisno, 2017) motivasi adalah suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan melakukan sesuatu seseorang karena setiap maksud memiliki tujuan tertentu yang hendak dicapai. Setiap tindakan yang hendak dilakukan oleh manusia selalu dimulai dengan adanya motivasi. Menurut (Maulida, 2011) dalam (Caroko et al., 2015) motivasi menjalankan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak adalah sesuatu yang datang dari dalam diri wajib pajak untuk dapat menjalankan kewajiban perpajakan secara teratur dan tidak memiliki maksud dalam bertindak curang pada aktivitas perpajakannya.

Dari uraian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi wajib pajak adalah daya dorong yang ada pada diri wajib pajak secara eksternal maupun internal untuk dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri hingga membayarkan pajak terutangnya (Caroko et al., 2015).

2.2.3.2 Jenis – jenis motivasi

1. Motivasi intrinsik

Motivasi intrinsik adalah motif – motif yang menjadi

aktif dan terlaksananya tidak memerlukan rangsangan dari pihak eksternal karena dari pihak internal seseorang telah terdapat dorongan untuk menjalankan suatu hal.

2. Motivasi ekstrinsik

Motivasi ekstrinsik merupakan motif – motif yang bersifat aktif yang terjadi disebabkan adanya rangsangan dari pihak luar.

2.2.3.3 Faktor – faktor yang mempengaruhi motivasi wajib pajak

1. Pengetahuan perpajakan

Menurut (Yulianti, 2021) pengetahuan merupakan hasil berfikir yang terjadi perubahan dari yang tadinya belum mengetahui menjadi mengetahui dan menghilangkan sebuah keraguan akan suatu hal. Kemudian menurut (Carolina, 2009) dalam (Caroko et al., 2015) pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak sebagai acuan dasar untuk melakukan tindakan, mengambil suatu keputusan hingga menempuh suatu strategi dalam upaya menjalankan hak dan kewajiban dalam bidang perpajakan. Berdasarkan pemaparan diatas jika dihubungkan dengan motivasi wajib pajak maka motivasi tersebut akan mengalami peningkatan seiring dengan bertambahnya pengetahuan seseorang

mengenai pajak karena jika seseorang memiliki pengetahuan pajak yang tinggi maka wajib pajak dapat menyadari akan kewajibannya sebagai wajib pajak serta mengetahui dampak yang harus dijalani apabila tidak menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak.

2. Tingkat kesadaran

Kesadaran dalam membayar pajak adalah kondisi dimana wajib pajak bersedia membayar pajak karena merasa memiliki kewajiban untuk melakukan dan merasa tidak mengalami kerugian atas pembayaran pajak yang telah dilakukannya.

Menurut (Arum, 2012) terdapat berbagai bentuk kesadaran membayar pajak yang mampu menggerakkan wajib pajak dalam membayar pajaknya, antara lain :

- 1) Pajak untuk dana pembangunan,
- 2) Pajak untuk tugas pemerintah
- 3) Pajak untuk dana umum pelaksanaan
- 4) Pajak sebagai sumber penerimaan negara
- 5) Pajak merupakan kewajiban sebagai warga negara
- 6) Pajak yang dibayar digunakan untuk pembangunan

Dari uraian diatas apabila dihubungkan dengan motivasi pajak maka motivasi membayar pajak dapat

meningkat seiring dengan meningkatnya kesadaran wajib pajak. Jika kesadaran wajib pajak rendah maka akan menjadi suatu masalah pada pengumpulan pajak oleh masyarakat. Oleh sebab itu kesadaran perpajakan yang tinggi diharapkan terus meningkat untuk meningkatkan motivasi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

3. Kualitas pelayanan pajak

Menurut (Fatimah, 2017) pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh petugas pajak untuk membantu wajib pajak dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga pelayanan yang baik dapat mengatasi tindak - tindak kecurangan dalam perpajakan. Semakin baik kualitas pelayanan pajaknya maka wajib pajak akan merasa puas dan cenderung untuk tidak melakukan tindakan kriminal seperti penggelapan pajak.

Pendapat wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu (N. Rahayu, 2017):

- 1) Adanya rekomendasi positif
- 2) Tidak adanya keluhan wajib pajak
- 3) Pelayanan sesuai harapan

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa apabila ketiga indikator kualitas pelayanan pajak sudah dilakukan dengan baik oleh Kantor Pelayanan Pajak maka akan muncul pandangan positif terhadap wajib pajak sehingga diharapkan penerimaan pajak akan meningkat sebanding dengan meningkatnya motivasi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

2.2.4. Pengetahuan Perpajakan

Menurut (Resmi, 2009), pengetahuan perpajakan yaitu wajib pajak memahami dan mengerti mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang terdiri dari tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, denda , tempat pembayaran, dan batas waktu pembayaran serta pelaporan SPT. Kemudian Menurut (Helda, 2014), pengetahuan perpajakan memiliki arti yaitu kemampuan wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan dalam hal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang hendak dibayarkan dan dampak positif pajak yang akan bermanfaat dalam kehidupan mereka.

Dengan memiliki wawasan pajak maka akan dapat berguna dalam pengambilan keputusan dan melaksanakan sistem perpajakan yang ada oleh wajib pajak. Menurut (Rahayu, 2010) pengetahuan pajak oleh wajib pajak terdiri dari beberapa hal antara lain :

- a. Pengetahuan tentang Sistem Perpajakan di Indonesia
- b. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- c. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jika seseorang yang mempunyai pengetahuan yang cukup terutama pengetahuan tentang pentingnya pajak yang dimanfaatkan negara untuk dapat mendanai keperluan belanja negara kemudian fasilitas publik , maka pengetahuan seseorang tersebut akan semakin luas kemudian diikuti motivasi yang besar pula dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Oleh sebab itu, peneliti meneliti pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap motivasi membayar dan melaporkan pajak wajib pajak orang pribadi.

2.2.5. Tingkat Kesadaran

Menurut (Mustofa, 2019) kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak merupakan tindakan wajib pajak yang berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan hingga penalaran yang diikuti dengan kecenderungan untuk melakukan tindakan secara stimulus yang dihasilkan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut . Menurut (Helda, 2014), kesadaran perpajakan memiliki pengertian yaitu kerelaan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya, termasuk bersedia untuk memberikan kontribusinya dalam implementasi fungsi pemerintahan dengan cara

melakukan kewajiban pajaknya.

Terdapat beberapa hal yang dapat mengatakan bahwa Wajib pajak memiliki kesadaran, yaitu :

1. Mengetahui Undang – Undang dan ketentuan perpajakan
2. Mengetahui dan memahami bahwa dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan harus dijalankan sesuai dengan ketentuan yang ada
3. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara
4. Menghitung , membayar dan melaporkan pajak dengan benar
5. Menghitung , membayar dan melaporkan pajak dengan sukarela

Menurut (Suandy, 2011) terdapat beberapa hal yang menjadi indikator kesadaran wajib pajak , antara lain :

- a. Kemauan Membayar Pajak (Tax Mindedness)

Yaitu wajib pajak memiliki keinginan yang tinggi dalam dirinya untuk membayar pajak terutangnya.

- b. Kedisiplinan Wajib Pajak (Tax Dicipline)

Yaitu wajib pajak secara tepat waktu dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya menurut ketentuan umum dan peraturan yang telah ada dan berlaku.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan suatu pemahaman seseorang atau badan yang mendalam dan tergambar dalam pemikiran, sikap serta tindakan dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya menurut ketentuan peraturan perundang – undangan. Oleh sebab itu, peneliti

meneliti pengaruh tingkat kesadaran terhadap motivasi membayar dan melaporkan pajak wajib pajak orang pribadi.

2.2.6. Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut (Mangoting, 2013) pelayanan perpajakan di kantor pajak memiliki pengertian yaitu pelayanan yang diberikan Direktorat Jendral Pajak kepada wajib pajak dalam rangka memberikan bantuan untuk dapat menjalankan kewajiban perpajakan. Pelayanan perpajakan yang bermutu merupakan pelayanan yang mampu menghadirkan kepuasan terhadap wajib pajak sehingga standar pelayanan yang dapat terpenuhi dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga dapat dilakukan secara berkelanjutan.

Sesuai dengan surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 mengenai pelayanan prima yaitu dengan peningkatan kualitas pelayanan kepada wajib pajak maka diharapkan dapat menciptakan pelayanan yang prima. Hal tersebut perlu didukung dengan budaya pelayanan yang merupakan bagian dari implementasi nilai – nilai dari kementrian keuangan yang professional dan pelayanan di seluruh tingkatan Direktorat Jendral Pajak. Kualitas pelayanan pajak memiliki beberapa Indikator yaitu :

- a) Petugas pajak memiliki sifat yang santun saat melayani wajib pajak.
- b) Petugas pajak telah memberikan pelayanan secara baik dan benar.
- c) Petugas pajak memberikan pengarahan kepada wajib pajak

mengenai hak dan kewajiban perpajakan.

- d) Petugas pajak menyampaikan informasi dan memberi jalan keluar terhadap suatu permasalahan kepada wajib pajak

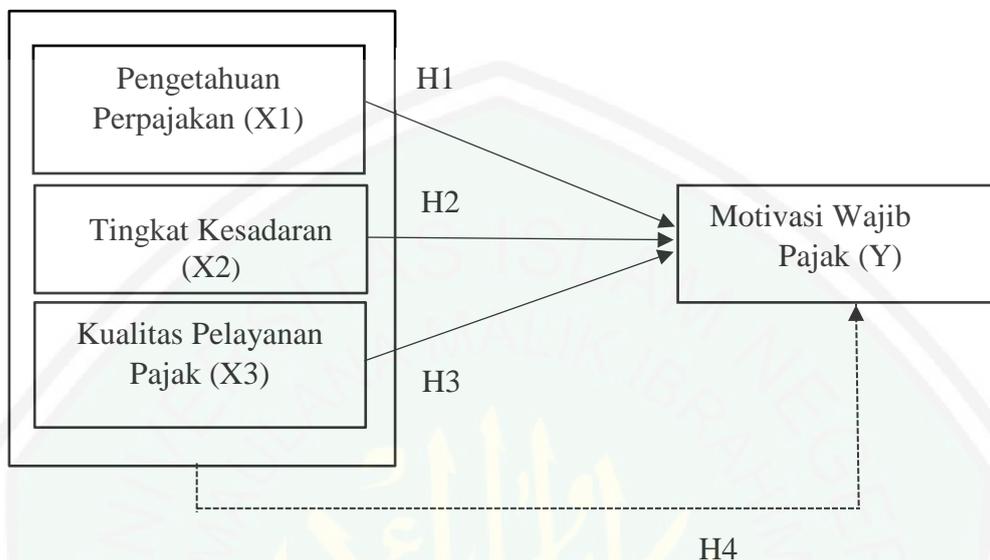
Pelayanan pajak merupakan bagian dari pelayanan umum karena pelayanan tersebut dijalankan oleh instansi pemerintah yang memiliki tujuan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan implementasi undang – undang serta tidak memiliki orientasi terhadap laba atau keuntungan (Mangoting, 2013)

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pajak memberikan hubungan baik kepada motivasi wajib pajak. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik oleh petugas pajak kepada wajib pajak maka tingkat motivasi wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya akan meningkat. Oleh sebab itu, peneliti meneliti pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi membayar dan melaporkan pajak wajib pajak orang pribadi.

2.3 Kerangka konseptual

Kerangka konseptual adalah uraian secara teoritis dengan bentuk konseptual dari variabel – variabel penelitian, yaitu uraian mengenai hubungan antar variabel independen dan variabel dependen. Berdasarkan teori yang dijelaskan diatas maka penelitian ini akan menjelaskan tiga variabel yaitu pengetahuan perpajakan, tingkat kesadaran dan kualitas pelayanan pajak. Ketiga variabel tersebut diasumsikan terdapat pengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi. Berikut adalah kerangka

konseptual yang memberikan gambaran arah riset ini :



Gambar 2. 1
Kerangka Konseptual

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Keterangan :

- > : Pengaruh positif dan signifikan masing – masing variabel independen (X) secara parsial terhadap variabel dependen (Y)
- - - - -> : Pengaruh positif dan signifikan X1, X2,X3 secara simultan terhadap Y

2.4 Hipotesis

2.4.1 Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan Secara Parsial Antara Pengetahuan Perpajakan Terhadap Motivasi Membayar dan Melaporkan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jombang

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Caroko, 2015)

menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi wajib pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Adi, 2018) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian penelitian oleh (Haryaningsih, 2018) juga menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap motivasi membayar pajak wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengetahuan perpajakan diduga akan berpengaruh positif terhadap motivasi membayar dan melaporkan pajak wajib pajak orang pribadi. Sehingga peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap motivasi membayar dan melaporkan pajak wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jombang.

2.4.2 Terdapat Pengaruh Positif Dan Signifikan Secara Parsial Antara Tingkat Kesadaran terhadap Motivasi Membayar Dan Melaporkan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jombang

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Adi, 2018) memberikan hasil bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian (Ningtyas, 2020) juga menyatakan kesadaran wajib pajak memiliki

pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Riset lain juga dilakukan oleh (Azmi, 2018) memberikan hasil yaitu kesadaran memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Kemudian menurut (Helda, 2014) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Berdasarkan penjelasan diatas, mendorong peneliti memiliki dugaan bahwa tingkat kesadaran perpajakan akan memiliki pengaruh positif terhadap motivasi membayar dan melaporkan pajak wajib pajak orang pribadi . Sehingga peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Tingkat kesadaran berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap motivasi membayar dan melaporkan pajak wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jombang.

2.4.3 Terdapat Pengaruh Positif Dan Signifikan Secara Parsial Antara Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Membayar Dan Melaporkan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jombang

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Caroko, 2015) memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak. Penelitian lain oleh (Anam, 2016) menyatakan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Kemudian (Haryaningsih, 2018) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan

pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi membayar pajak wajib pajak orang pribadi. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Mangoting, 2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan diatas, mendorong peneliti memiliki dugaan bahwa kualitas pelayanan pajak akan berpengaruh positif terhadap motivasi membayar dan melaporkan pajak wajib pajak orang pribadi. Sehingga peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H3 : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap motivasi membayar dan melaporkan pajak wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jombang.

2.4.4 Terdapat Pengaruh Positif Dan Signifikan Secara Simultan antara Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kesadaran dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Membayar Dan Melaporkan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jombang

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Adi, 2018) memberikan kesimpulan dalam penelitiannya bahwa pengetahuan perpajakan dan tingkat kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak. Penelitian lainnya oleh (Haryaningsih, 2018) menyatakan bahwa pengetahuan pajak , kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan pajak secara individual memiliki

pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Anam, 2016) memberikan hasil bahwa kesadaran perpajakan dan pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Dari penjelasan diatas, mendorong peneliti memiliki dugaan bahwa pengetahuan Perpajakan, tingkat kesadaran dan kualitas pelayanan pajak akan berpengaruh positif terhadap motivasi membayar dan melaporkan pajak wajib pajak orang pribadi. Sehingga peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H4 : Pengetahuan perpajakan, tingkat kesadaran dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap motivasi membayar dan melaporkan pajak wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jombang.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif memiliki pengertian bahwa masalah yang sedang diteliti lebih luas dan mewakili suatu wilayah secara umum serta tingkat variasi yang kompleks. Penelitian kuantitatif memiliki struktur yang lebih sistematis dan terstruktur serta terencana dengan teratur dari awal hingga akhir penelitian (Sugiyono, 2020).

Dalam riset ini populasi yang digunakan adalah WPOP yang memiliki pekerjaan bebas dan terdaftar di KPP Pratama Jombang. Metode yang digunakan peneliti dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2018).

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jombang yang bertempat di Jl. Presiden KH. Abdurrahman Wahid No.157, Candi Mulyo, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang.

3.3 Populasi dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2020) dalam bukunya populasi adalah wilayah secara umum yang terdiri atas objek dan subjek yang memiliki

kualitas serta memiliki ciri - ciri untuk dipelajari dan diteliti oleh peneliti sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan. Populasi dari penelitian ini diambil dari wajib pajak orang pribadi dengan kriteria memiliki pekerjaan bebas yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang. Pekerjaan bebas tersebut antara lain menurut Pasal 3 PER-16/2016, tenaga ahli yang melakukan pekerjaan bebas terdiri atas pengacara, akuntan, arsitek, dokter, konsultan, notaris, penilai, dan aktuaris. Contoh lain dari pekerjaan bebas diantaranya olahragawan, pengarang, peneliti, penerjemah, penyanyi, pelawak, bintang film, model, pelukis, sutradara dan penceramah.

Sampel merupakan suatu aspek dari populasi yang memiliki ciri berdasarkan dengan populasi tersebut (Sugiyono, 2020). Penelitian ini menggunakan sampel wajib pajak orang pribadi terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Jombang yang memiliki pekerjaan bebas dan memiliki usaha dengan kriteria wajib pajak tersebut melaporkan dan membayarkan pajaknya pada kurun waktu tahun 2018-2020.

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Peneliti menggunakan metode dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Pengambilan sampel *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2018).

3.5 Data dan jenis data

Data dalam penelitian terdapat dua jenis , yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer adalah data yang didapatkan dari narasumber (Supomo, 2018). Menurut penelitian ini, penyebaran kuisioner adalah dasar dari penelitian yang memiliki fungsi mengetahui persepsi dari wajib pajak yang telah terdaftar di KPP Pratama Jombang.
2. Data sekunder adalah data penelitian yang secara tidak langsung didapatkan berupa data, dokumen , laporan baik yang diumumkan ataupun tidak diumumkan (Supomo,2018). Data sekunder dalam penelitian ini merupakan jumlah wajib pajak yang terdaftar , jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan di KPP Pratama Jombang tahun 2018 – 2020 serta target dan realisasi penerimaan pajak di KPP Pratama Jombang tahun 2018-2020.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, terdapat tiga teknik dalam penelitian ini, antara lain :

1. Teknik Observasi

Teknik Observasi dilakukan dengan cara peneliti memiliki kontribusi untuk mendatangi langsung ke lokasi penelitian untuk melihat secara seksama dan mengamati segala aktivitas yang terjadi di lapangan.

2. Teknik Kuisioner

Teknik Kuisioner dilaksanakan melalui cara yaitu peneliti datang langsung ke lokasi penelitian dengan tujuan memperoleh data – data untuk penelitian melalui kuisioner yang disebarakan kepada responden dalam bentuk yang terstruktur dengan skala yang digunakan adalah skala likert. Pengertian dari skala likert yaitu diberikan pilihan – pilihan jawaban untuk memperoleh sebuah data dan informasi yang diperlukan oleh peneliti.

3. Teknik Studi Pustaka

Teknik Studi Pustaka dilaksanakan dengan cara membaca literatur riset terdahulu dan literatur – literatur terkait dengan topik riset sehingga dapat digunakan sebagai acuan dan panduan sebelum melakukan penelitian di lokasi penelitian dalam rangka memberikan kemudahan dan menjadikan bahan penelitian lebih baik sehingga dapat diperoleh output yang lebih maksimal dari sebelumnya.

3.7 Definisi Operasional Variabel

Menurut (Sunyoto, 2018) variabel yang penelitian ini gunakan adalah petunjuk untuk mencari berbagai informasi hingga data di lokasi penelitian dengan memanfaatkan data primer dan observasi, atau data sekunder dengan menggunakan metode survey. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini berfungsi sebagai tolak ukur dengan terdapat indikator di setiap variabel sehingga dapat menjadi acuan untuk menghindari pertanyaan ganda.

Tabel 3. 1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Konsep variabel	Indikator	Skala
Pengetahuan Perpajakan (X1)	Pengetahuan perpajakan merupakan informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk mengambil tindakan, keputusan, dan menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dalam perpajakan. (Carolina, 2009) dalam (Caroko et al., 2015)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemahaman dasar mengenai perpajakan 2. Kepemilikan NPWP 3. Pemahaman tentang hak dan kewajiban perpajakan 4. Pemahaman peraturan pajak melalui sosialisasi perpajakan 5. Pemahaman tentang sanksi apabila terjadi pelanggaran 	Likert

Tingkat Kesadaran Wajib Pajak (X2)	Kesadaran wajib pajak memiliki pengertian yaitu kerelaan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya, termasuk bersedia untuk memberikan kontribusinya dalam implementasi fungsi pemerintahan dengan cara melakukan kewajiban pajaknya (Helda, 2014).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesadaran wajib pajak mengenai kewajiban perpajakan 2. Kesadaran wajib pajak mengenai output pajak yang didapatkan 3. Kesadaran wajib pajak tentang manfaat pajak 4. Kerelaan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya 5. Kesadaran wajib pajak terkait pentingnya kejujuran 6. Kesadaran wajib pajak tentang tindakan negatif mengenai pajak yang dapat merugikan negara 	Likert
Kualitas Pelayanan Pajak (X3)	Kualitas pelayanan pajak merupakan pelayanan yang diberikan Direktorat Jendral Pajak kepada wajib pajak dalam rangka memberikan bantuan untuk dapat menjalankan kewajiban perpajakan (Mangoting, 2013).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Letak KPP yang strategis 2. Fasilitas yang memadai 3. Pelayanan oleh petugas ajak 4. Pelayanan pajak berbasis digital services 5. Prosedur perpajakan yang sederhana dan efisien 	Likert

<p>Motivasi Wajib Pajak (Y)</p>	<p>Motivasi Wajib Pajak adalah sesuatu yang muncul dari dalam diri wajib pajak dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakan secara teratur dan tidak ada niat untuk bertindak curang dalam aktivitas perpajakannya. (Maulida, 2011) dalam (Caroko et al., 2015).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komitmen (<i>Commitment</i>) 2. Kepatuhan (<i>Capitulation</i>) 3. Perlawanan (<i>Resistance</i>) 4. Keterpisahan (<i>Disengagement</i>) 5. Memainkan aturan (<i>Game playing</i>) 	<p>Likert</p>
---------------------------------	--	---	---------------

3.8 Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dalam menganalisis hubungan dan pengaruh variabel – variabel yang digunakan oleh peneliti dalam riset ini. Pengujian hipotesis penelitian menggunakan uji F dan uji t.

3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif

Menurut (Supomo,2018) statistik deskriptif merupakan suatu proses tabulasi dari data riset sehingga dapat dipahami dan diinterpretasikan secara mudah. Suatu tabulasi menghasilkan penyusunan data atau rangkuman melalui bentuk tabel grafik dan numerik. Pada umumnya, statistik deskriptif digunakan peneliti dalam rangka memberikan informasi mengenai karakteristik variabel dan responden dalam penelitian.

3.8.2 Uji Validitas dan Realibilitas

1. Uji Validitas

Setiap bentuk dari kuisisioner dapat dinyatakan valid apabila tiap butir pernyataan dalam kuisisioner tersebut dapat menjelaskan sesuatu yang akan diukur dengan kuisisioner tersebut (Sunyoto, 2018). Uji validitas dapat dimanfaatkan dalam pengukuran valid atau tidaknya suatu kuisisioner yang digunakan dalam penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Menurut (Sunyoto, 2018) uji reliabilitas adalah suatu alat ukur kuisisioner berupa indikator dari variabel – variabel dalam penelitian. Butir – butir pertanyaan dapat dinyatakan reliabel apabila jawaban responden atas pertanyaan tersebut dapat konsisten.

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

1. Multikolinearitas

Menurut (Sugiyono, 2018) uji asumsi klasik multikolinearitas adalah uji yang dimanfaatkan untuk analisis regresi linier berganda yang terbagi menjadi dua atau lebih variabel bebas atau variabel independen (X), nantinya akan diukur keterkaitan antara variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi (r). Jika koefisien korelasi (r) antar variabel bebas lebih dari 0,60 ($r > 0,60$) maka mampu disimpulkan bahwa telah terjadi multikolinearitas (Sunyoto, 2013). Selanjutnya, untuk mampu mendeteksi multikolinearitas dapat terlihat dari nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan besarnya nilai

tolerance (Sugiyono, 2018). Apabila nilai *tolerance* $\leq 0,1$ dan nilai $VIF \geq 10$, maka tidak akan terjadi masalah multikolinearitas. Bentuk regresi yang baik harus terhindar dari multikolinearitas.

2. Heteroskedastisitas

Uji asumsi klasik heteroskedastisitas dimanfaatkan pada persamaan regresi berganda dengan tujuan untuk menguji persamaan varian dari residual satu observasi dengan observasi yang lainnya. Jika variabel residual yang berasal dari satu pengamatan dengan pengamatan yang lain terdapat persamaan maka terjadi homoskedastisitas, namun apabila varian residualnya memiliki perbedaan maka disebut terjadi heteroskedastisitas (Sunyoto, 2018). Bentuk analisis regresi yang baik adalah harus terhindar dari heteroskedastisitas.

3. Normalitas

Uji Normalitas dalam persamaan regresi berganda adalah melakukan uji data variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dalam persamaan regresi yang dihasilkan. Persamaan regresi dapat dinyatakan baik jika data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) memiliki distribusi normal atau hampir mendekati normal (Sunyoto, 2018). Pada uji asumsi klasik normalitas terdapat dua cara pengujian antara lain dengan cara statistik dan cara grafik, pada riset ini peneliti menggunakan analisis grafik.

3.8.4 Uji Teknik Analisis Data

1. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda umumnya dimanfaatkan untuk dilakukan uji pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat pada suatu persamaan linier. Pengaruh variabel bebas pada analisis regresi berganda dapat terukur secara parsial dan dijelaskan dengan *coefficients of partial regression* dan secara simultan yang dijelaskan oleh *coefficients of multiple determination* (R^2). Persamaan umum regresi linier berganda yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

- Y = Motivasi wajib pajak
- a = konstanta
- b = koefisien regresi
- X_1 = Pengetahuan perpajakan
- X_2 = Tingkat kesadaran
- X_3 = Kualitas pelayanan pajak
- E = error

2. Koefisien determinasi (R_2)

Secara umum koefisien determinasi (R_2) mengukur sejauh mana kemampuan model dalam memberikan penjelasan mengenai variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berupa angka antara nol

dan satu. Apabila nilai yang mendekati adalah satu dapat memiliki arti bahwa variabel – variabel bebas hampir menyajikan semua informasi yang diperlukan dalam memprediksi variasi variabel terikat. Sedangkan, nilai R^2 yang kecil memiliki arti bahwa kemampuan variabel – variabel bebas dalam menyajikan variasi variabel terikat terbatas (Ghozali, 2016).

3.8.5 Uji Hipotesis

1. Uji t

Uji t (*t-test*) merupakan bagian dalam uji statistik yang digunakan dalam menentukan seberapa jauh pengaruh variabel bebas pada saat menjelaskan variabel terikat secara individual. Hubungan antar variabel dapat dinilai berdasarkan pada tingkat signifikansi, jika ditemukan hasil tingkat signifikansi $< 0,05$, maka terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Namun jika tingkat signifikansi yang ditemukan adalah $> 0,05$, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel X terhadap variabel Y tidak ada.

Karakteristik pada pengambilan keputusan atas hasil *t-test* yaitu jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$, maka H_0 tersebut diterima yang artinya variabel x tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y. Namun, jika apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel X berpengaruh secara signifikan terhadap

variabel Y.

2. Uji F

Uji F adalah uji dalam rangka untuk dapat mengetahui apakah variabel bebas secara keseluruhan berpengaruh terhadap variabel terikat. Syarat dalam pengujian yang digunakan pada uji F adalah apabila nilai F lebih tinggi dari 4 maka H_0 dapat dilakukan penolakan pada derajat kepercayaan 5%. Ketika H_0 tersebut ditolak, maka kita akan mendapat hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa semua variabel bebas secara simultan dan secara signifikan berpengaruh terhadap variabel terikat. Kemudian dilakukan juga perbandingan nilai F hitung menggunakan nilai F tabel. Apabila nilai F hitung lebih tinggi dari nilai F menurut tabel, maka H_0 dapat ditolak dan secara langsung akan menerima H_a (Sunyoto, 2013).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jombang

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jombang yang terletak di Jl. Presiden KH. Abdurrahman Wahid No.157, Candi Mulyo, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang merupakan suatu instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, berada dibawah dan bertanggungjawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Jawa Timur II di Sidoarjo yang memiliki tugas yaitu melaksanakan pelayanan, pemeriksaan sederhana, dan pengawasan administratif terhadap Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang- undangan yang berlaku.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, KPP Pratama Jombang mulai beroperasi resmi pada tanggal 1 Oktober 2018. Pembentukan KPP Pratama Jombang ini merupakan hasil pemecahan dari KPP Pratama Mojokerto. Wilayah kerja KPP Pratama Jombang meliputi 21 kecamatan di Kabupaten Jombang, wilayah yang

sebelumnya menjadi wilayah kerja KPP Pratama Mojokerto.

2. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jombang

Visi :

Menjadi Institusi Penghimpun Penerimaan Negara yang Terbaik demi
Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara

Misi :

Menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri
dengan :

- Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil;
- Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan;
- Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional; dan kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

3. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jombang

Bagan organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama secara umum digunakan juga oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang adalah sebagai berikut:



Sumber : KPP Pratama Jombang

Gambar 4. 1
Struktur Organisasi KPP Pratama Jombang

Keterangan :

1. Sub bagian Umum dan Kepatuhan Internal

Bertugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, rumah tangga, pengelolaan kinerja pegawai , melakukan pemantauan pengendalian internal, pemantauan pengelolaan risiko dan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan melakukan pemantauan tindak lanjut dari hasil pengawasan, dan melakukan penyusunan rekomendasi perbaikan proses bisnis. Dalam hal ini kegiatan yang dilakukan adalah:

- a. Mengurus kenaikan pangkat, usulan pensiun dan cuti pegawai.
- b. Mengurus mutasi pegawai.
- c. Mengurus pembayaran gaji pegawai.
- d. Melayani permintaan nota bon Alat Tulis Kantor (ATK) dari masing - masing seksi.
- e. Mengurus surat ke KPP.
- f. Mengurus pengelolaan belanja rutin.
- g. Mengurus pembayaran Imbalan Prestasi Kerja (IPK)

2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Tugas - tugas yang dilakukan oleh seksi ini adalah sebagai berikut :

- a. Menangani perekaman data PPh pasal 21/26, pasal 22, pasal 23/26, pasal 4 ayat 2, PPN, PPnBM, PBB, PPh Badan baik masa maupun tahunan.
- b. Mengoperasikan komputer baik secara teknis maupun non teknis.
- c. Membuat surat himbuan bagi calon wajib pajak yang baru.
- d. Memperbaiki program komputer yang bermasalah atau terkena virus.
Menyajikan informasi terkait perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian dan penatausahaan bagi hasil PBB dan BPHTB, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan *E-Filling* dan penyiapan laporan kinerja kantor.

3. Seksi Pelayanan

Tugas - tugas yang dilakukan oleh seksi ini adalah sebagai berikut :

- a. Melayani Wajib Pajak yang menyetor atau membayar pajak.

- b. Menerima Surat Tanda Terima Setoran (STTS) PBB dari bank.
- c. Mengirim surat teguran kepada Wajib Pajak yang terlambat menyetor PPh Tahunan atas pemberitahuan dari seksi pengawasan dan konsultasi (WASKON).
- d. Menerima berkas permohonan keberatan dan meneliti kelengkapan berkas administrasi.
- e. Memberi NPWP kepada Wajib Pajak baru. Bersama KPP memberi penyuluhan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dan Badan tentang hak dan kewajibannya.

4. Seksi Penagihan

Melakukan penagihan tunggakan pajak, melakukan penatausahaan piutang pajak, melakukan penyelesaian permohonan penundaan dan angsuran tunggakan pajak, melakukan usulan penghapusan piutang pajak dan/ atau sanksi administrasi perpajakan, serta melakukan penataan dan penyimpanan dokumen penagihan.

5. Seksi Pemeriksaan

Tugas – tugas yang dilakukan oleh seksi ini adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan penyusunan rencana pemeriksaan.
- b. Melakukan pengawasan pelaksanaan terkait aturan pemeriksaan.
- c. Melakukan penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak.
- d. Melakukan administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

- e. Melaksanakan pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas pemeriksa pajak yang ditunjuk oleh kepala kantor.

6. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

Tugas – tugas yang dilakukan seksi ini adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan pemberian atau penghapusan NPWP.
- b. Pengukuhan dan pencabutan Pengusaha Kena Pajak (PKP).
- c. Pemberian dan penghapusan Nomor Objek Pajak secara jabatan.
- d. Melakukan pengawasan kepatuhan Wajib Pajak baru dan Wajib Pajak yang belum pernah setor dan lapor sejak pertama kali terdaftar di Direktorat Jenderal Pajak.
- e. Melakukan penyuluhan pajak, pengamatan potensi perpajakan, pemetaan Wajib Pajak dan objek pajak dan pendataan.

7. Seksi Pengawasan dan Konsultasi (WASKON) I, II, III, IV, V

Tugas – tugas yang dilakukan seksi ini adalah sebagai berikut :

- a. Membuat Surat Tagihan Pajak (STP)
- b. Meneliti syarat formal berkas permohonan keberatan (berkas harus sesuai dengan ketentuan UU Perpajakan).
- c. Menganalisis data Wajib Pajak dan menghitung potensi pajak dari WP tersebut.
- d. Mengawasi penerimaan PPh Masa dan Tahunan, PBB, PPN, PPnBM dan lain – lain.

- e. Memberi penjelasan yang berkaitan dengan PPh, PPN, PPnBM, PBB dan lain-lain kepada Wajib Pajak yang belum mengerti dan memahami.
 - f. Membuat Surat Perintah Membayar Kelebihan Pajak (SPMKP).
8. Kelompok Jabatan Fungsional

Pejabat Fungsional terdiri atas jabatan fungsional penilai yang bertanggungjawab secara langsung kepada kepala KPP Pratama. Pejabat Fungsional pemeriksa bertugas dalam pemeriksaan perpajakan terhadap wajib pajak dilingkungan KPP Pratama Jombang.

4.1.2 Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan wajib pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jombang dengan kriteria memiliki pekerjaan bebas. Penelitian dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada setiap responden. Penyerahan Kuesioner dilakukan melalui karyawan KPP Pratama Jombang pada bagian pelayanan kepada 120 responden. Hasil dari kuisisioner tersebut langsung diolah dan dianalisis.

Tabel 4. 1
Deskripsi Responden

No	Keterangan	Jumlah	Presentase (%)
1	Kuisisioner disebar	120	120
2	Kuisisioner kembali	120	120
3	Kuisisioner tidak lengkap	20	20
4	Kuisisioner diolah	100	100

Sumber : Data diolah oleh peneliti

4.1.3 Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini dapat dilihat dari demografi responden yang meliputi jenis kelamin, umur dan pendidikan terakhir. Berikut merupakan tabel karakteristik responden dalam penelitian ini :

Tabel 4. 2
Demografi Responden

Data Deskriptif	Keterangan	Jumlah
Jenis kelamin	Laki – laki	53
	Perempuan	47
Umur	Antara 25-35 tahun	33
	Antara 36-45 tahun	34
	Antara 46-55 tahun	25
	>56 tahun	8
Pendidikan Terakhir	SMA	34
	D3	14
	S1	21
	S2	5
	Lainnya	26

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Berdasarkan tabel diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki – laki yaitu sebesar 53 responden dan sisanya 47 responden berjenis kelamin perempuan. Selanjutnya untuk umur responden antara 25-35 tahun berjumlah 33 orang, diikuti sebesar 34 responden antara umur 36-45 tahun , 25 responden antara umur 46-55 tahun, dan sisanya yaitu 8 responden berusia lebih dari 56 tahun. Kemudian untuk pendidikan responden didominasi oleh tingkat SMA sebanyak 34 orang, diikuti pendidikan lainnya sebesar 26 orang, tingkat Sarjana (S1) sebanyak

21 orang dan tingkat Diploma 3 sebanyak 14 orang.

4.1.3 Statistika Deskriptif Variabel Penelitian

4.1.4.1 Analisis deskriptif variabel X1

Statistik deskriptif setiap butir pertanyaan dalam variabel pengetahuan pajak (X1) digunakan untuk lebih memudahkan dalam mengetahui tanggapan secara umum terhadap jawaban responden atas variabel yang diteliti dalam penelitian.

Tabel 4. 3
Statistik Deskriptif Pengetahuan Pajak

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	100	4	6	4,94	,583
X1.2	100	4	6	5,05	,672
X1.3	100	3	6	4,89	,650
X1.4	100	4	6	5,00	,667
X1.5	100	4	6	4,82	,575
X1.6	100	3	6	4,88	,671
X1.7	100	3	6	4,85	,539
X1.8	100	3	6	4,89	,709
X1.9	100	3	6	4,79	,756
X1.10	100	3	6	4,67	,682
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data diolah peneliti

Dari data deskriptif statistik dalam variabel X1 yaitu pengetahuan pajak diperoleh jawaban responden dari setiap pertanyaan maupun pernyataan yang diajukan sangat beragam. Pernyataan pertama untuk variabel pengetahuan pajak (X1.1) yaitu Saya mengetahui bahwa sumber penerimaan terbesar negara berasal dari pajak memiliki nilai minimum jawaban 4 dan nilai maksimum 6, rata - rata jawaban responden yaitu 4,94 yang megartikan bahwa sebagian besar responden menyetujui

pernyataan tersebut. Pernyataan kedua (X1.2) yaitu Saya telah menerima sosialisasi perpajakan yang telah aktif dilakukan oleh pemerintah dalam beberapa tahun belakangan memiliki nilai minimum 4 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 5,05 yang mengartikan bahwa sebagian responden menyetujui pertanyaan tersebut. Pernyataan ketiga (X1.3) yaitu Saya mengerti proses perhitungan, pengisian, pembayaran dan pelaporan pajak memiliki nilai minimum 3 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 4,89 yang mengartikan bahwa sebagian responden menyetujui pernyataan tersebut, pernyataan keempat (X1.4) yaitu Saya mengetahui bahwa pajak yang dibayarkan oleh masyarakat digunakan untuk membiayai pembangunan nasional memiliki nilai minimum 4 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 5,00 yang mengartikan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut. Pernyataan kelima (X1.5) yaitu Saya mengetahui waktu dimana saya harus melaporkan SPT saya memiliki nilai minimum 4 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 4,82 yang mengartikan bahwa sebagian besar responden menyetujui pertanyaan tersebut. Pernyataan keenam (X1.6) yaitu Saya mengetahui bahwa pembayaran pajak sekarang dapat dilakukan secara online memiliki nilai minimum jawaban 3 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden

yaitu 4,88 yang mengartikan bahwa sebagian besar responden menyetujui pertanyaan tersebut. Pernyataan ketujuh (X1.7) yaitu Saya mengetahui bahwa Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan penundaan pembayaran pajak dan dapat mengajukan surat keberatan memiliki nilai minimum 3 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 4,85 yang mengartikan bahwa sebagian besar responden menyetujui pertanyaan tersebut. Pernyataan kedelapan (X1.8) yaitu Saya mengetahui kewajiban dari Wajib Pajak yaitu mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP, melaporkan usahanya untuk Penghasilan Kena Pajak , menghitung, membayarkan pajak, serta melaporkan pajak ke KPP dalam waktu yang telah ditentukan memiliki nilai minimum 3 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 4,89 yang mengartikan bahwa sebagian besar responden menyetujui pertanyaan tersebut. Pernyataan kesembilan (X1.9) yaitu Saya mengetahui bahwa terdapat dua jenis sanksi pajak yaitu sanksi administrasi (denda, bunga) serta sanksi pidana memiliki nilai minimum 3 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 4,79 yang mengartikan bahwa sebagian besar responden menyetujui pertanyaan tersebut. Pernyataan kesepuluh (X1.10) yaitu Sebagai wajib pajak, saya mengetahui besarnya Penghasilan Kena Pajak memiliki nilai minimum 3 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 4,67 yang mengartikan bahwa

sebagian besar responden menyetujui pertanyaan tersebut.

4.1.4.2 Analisis deskriptif variabel X2

Statistik deskriptif setiap butir pertanyaan dalam variabel tingkat kesadaran (X2) digunakan untuk memudahkan dalam mengetahui tanggapan secara umum terhadap jawaban responden atas variabel yang diteliti dalam penelitian.

Tabel 4. 4
Statistik deskriptif tingkat kesadaran

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1	100	4	6	4,95	,626
X2.2	100	4	6	5,05	,757
X2.3	100	4	6	4,89	,618
X2.4	100	3	6	4,71	,729
X2.5	100	3	6	4,82	,687
X2.6	100	4	6	4,83	,637
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Dari tabel deskriptif statistik dalam variabel X2 yaitu tingkat kesadaran diperoleh jawaban responden dari setiap pertanyaan maupun pernyataan yang diajukan sangat beragam. Pernyataan pertama untuk variabel tingkat pengetahuan (X2.1) yaitu Saya menyadari bahwa saya harus membayar pajak karena pajak adalah kewajiban kita sebagai warga negara memiliki nilai minimum jawaban 4 dan nilai maksimum 6, rata-rata jawaban responden yaitu 4,95 yang mengartikan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut. Pernyataan kedua

(X2.2) yaitu Saya menyadari bahwa jalan raya, infrastruktur dan fasilitas umum yang saya nikmati berasal dari pajak memiliki nilai minimum 4 dan nilai maksimum 6, rata-rata jawaban responden yaitu 5,05 yang mengartikan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut. Pernyataan ketiga (X2.3) yaitu Saya menyadari bahwa pajak yang saya bayarkan secara tidak langsung akan memberikan manfaat kepada saya memiliki nilai minimum 4 dan nilai maksimum 6, rata-rata jawaban responden yaitu 4,89 yang mengartikan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut. Pernyataan keempat (X2.4) yaitu Saya dengan sukarela selalu melaksanakan seluruh kewajiban perpajakan saya memiliki nilai minimum 3 dan nilai maksimum 6, rata-rata jawaban responden yaitu 4,71 yang mengartikan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut. Pertanyaan kelima yaitu Saya menyadari pentingnya kejujuran dalam melakukan pelaporan dan perhitungan pajak memiliki nilai minimum 3 dan nilai maksimum 6, rata-rata jawaban responden yaitu 4,82 yang mengartikan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut. Pernyataan keenam (X2.6) yaitu Saya menyadari bahwa menunda/ tidak membayar pajak / membayar pajak namun tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dapat merugikan negara memiliki minimum 4 dan nilai maksimum 6, rata-rata jawaban responden yaitu 4,83 yang

mengartikan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut.

4.1.4.3 Analisis deskriptif variabel X3

Statistik deskriptif setiap butir pernyataan dalam variabel kualitas pelayanan pajak (X3) digunakan untuk memudahkan dalam mengetahui tanggapan secara umum terhadap jawaban responden atas variabel yang diteliti dalam penelitian.

Tabel 4. 5
Statistik deskriptif kualitas pelayanan pajak

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3.1	100	4	6	4,94	,664
X3.2	100	4	6	4,96	,650
X3.3	100	4	6	5,06	,583
X3.4	100	4	6	5,01	,577
X3.5	100	4	6	4,94	,600
X3.6	100	4	6	4,98	,635
X3.7	100	4	6	4,94	,649
X3.8	100	3	6	4,88	,686
X3.9	100	3	6	4,74	,645
X3.10	100	4	6	4,81	,563
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Dari tabel deskriptif statistik dalam variabel X3 yaitu kualitas pelayanan pajak diperoleh jawaban responden dari setiap pernyataan yang diajukan sangat beragam. Pernyataan pertama (X3.1) yaitu Saya merasa bahwa letak/ lokasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) mudah dijangkau dan strategis memiliki nilai minimum 4 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden

yaitu 4,94 yang mengartikan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut. Pernyataan kedua (X3.2) yaitu Saya merasa bahwa fasilitas pelayanan yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) cukup memadai dan dalam keadaan baik memiliki nilai minimum 4 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 4,96 yang mengartikan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut. Pernyataan ketiga (X3.3) yaitu Saya merasa bahwa petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas serta mudah dimengerti memiliki nilai minimum 4 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 5,06 yang mengartikan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut. Pernyataan keempat (X3.4) yaitu Saya merasa bahwa petugas pajak telah bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak memiliki nilai minimum 4 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 5,01 yang mengartikan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut. Pernyataan kelima (X3.5) yaitu Saya merasakan pelayanan petugas perpajakan dilakukan dengan waktu yang cepat dan tepat memiliki nilai minimum 4 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 4,94 yang mengartikan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut. Pernyataan keenam (X3.6) yaitu Saya merasa petugas pajak sangat mengerti tentang peraturan pajak

dan ahli dalam bidang tugasnya memiliki nilai minimum 4 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 4,98 yang mengartikan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut. Pernyataan ketujuh (X3.7) yaitu Saya merasa bahwa petugas pajak menindaklanjuti keluhan dan kesulitan yang saya alami sebagai wajib pajak dengan cepat secara langsung maupun secara online memiliki nilai minimum 4 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 4,94 yang mengartikan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut. Pernyataan kedelapan (X3.8) yaitu Saya merasa bahwa pelayanan online selama pandemi mudah saya akses memiliki nilai minimum 3 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 4,88 yang mengartikan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut. Pernyataan kesembilan (X3.9) yaitu Saya merasa bahwa website DJP mudah saya pahami cara penggunaannya memiliki nilai minimum 3 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 4,74 yang mengartikan bahwa sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut.

Pernyataan kesepuluh (X.10) yaitu Saya merasa bahwa prosedur administrasi perpajakan sudah sederhana dan efisien memiliki nilai minimum 4 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 4,81 yang mengartikan bahwa sebagian

besar responden menyetujui pernyataan tersebut.

4.1.4.4 Analisis deskriptif variabel Y

Statistik deskriptif setiap butir pernyataan dalam variabel motivasi wajib pajak (Y) digunakan untuk mempermudah dalam mengetahui tanggapan secara umum terhadap jawaban responden atas variabel yang diteliti dalam penelitian.

Tabel 4. 6
Statistik deskriptif motivasi wajib pajak

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y.1	100	3	6	5,02	,619
Y.2	100	4	6	4,97	,594
Y.3	100	4	6	4,97	,594
Y.4	100	3	6	4,94	,565
Y.5	100	3	6	4,89	,650
Y.6	100	3	6	4,83	,652
Y.7	100	4	6	4,94	,600
Y.8	100	4	6	4,92	,486
Y.9	100	3	6	4,90	,560
Y.10	100	4	6	4,82	,539
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Dari tabel deskriptif statistik dalam variabel Y yaitu motivasi wajib pajak diperoleh jawaban responden dari setiap pernyataan yang diajukan sangat beragam. Pernyataan pertama (Y1) yaitu Saya berkomitmen untuk selalu membayar pajak tepat waktu memiliki nilai minimum 3 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 5,02 yang mengartikan sebagian besar

responden menyetujui pernyataan tersebut. Pernyataan kedua (Y2) Saya berkomitmen untuk melaksanakan kewajiban saya sebagai Wajib Pajak dalam menjalankan administrasi perpajakan memiliki nilai minimum 4 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 4,97 yang mengartikan sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut. Pernyataan ketiga (Y3) Saya rela pemerintah memungut pajak dari penghasilan saya memiliki nilai minimum 4 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 4,97 yang mengartikan sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut. Pernyataan keempat (Y4) yaitu Saya mempercayakan pajak yang saya bayarkan untuk dikelola pemerintah agar dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas memiliki nilai minimum 3 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 4,94 yang mengartikan sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut. Pernyataan kelima (Y5) yaitu Saya akan membayar pajak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan agar tidak terkena denda dan sanksi administratif memiliki nilai minimum 3 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 4,89 yang mengartikan sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut. Pernyataan keenam (Y6) yaitu Saya taat membayar pajak karena saya malu apabila rekan kerja, teman mengetahui saya tidak membayar pajak memiliki nilai minimum 3 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 4,83

yang mengartikan sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut. Pernyataan ketujuh (Y7) yaitu Saya percaya bahwa pemerintah telah memikirkan situasi dan kondisi masyarakat dalam pembuatan keputusan perpajakan memiliki nilai minimum 4 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 4,94 yang mengartikan sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut. Pernyataan kedelapan (Y8) yaitu Saya tidak merasa keberatan atas keputusan perpajakan yang dibuat oleh pemerintah memiliki nilai minimum 4 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 4,92 yang mengartikan sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut. Pernyataan kesembilan (Y9) yaitu Saya tidak akan mencari celah untuk menunda pembayaran pajak memiliki nilai minimum 3 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 4,90 yang mengartikan sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut. Pernyataan kesepuluh (Y10) yaitu Saya tidak akan melakukan kecurangan meskipun hal tersebut dapat mengurangi jumlah pajak yang saya bayarkan memiliki nilai minimum 4 dan nilai maksimum 6, rata – rata jawaban responden yaitu 4,82 yang mengartikan sebagian besar responden menyetujui pernyataan tersebut.

4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.1.5.1 Uji Validitas

Tabel 4. 7
Hasil Uji Validitas Kuisisioner

Variabel	No Soal	rhitung	Rtabel	Sig.	Keterangan
Pengetahuan Perpajakan (X1)	1	0.603	0.195	0.000	valid
	2	0.624	0.195	0.000	valid
	3	0.594	0.195	0.000	valid
	4	0.655	0.195	0.000	valid
	5	0.538	0.195	0.000	valid
	6	0.506	0.195	0.000	valid
	7	0.444	0.195	0.000	valid
	8	0.532	0.195	0.000	valid
	9	0.483	0.195	0.000	valid
	10	0.397	0.195	0.000	valid
Tingkat Kesadaran (X2)	1	0.494	0.195	0.000	valid
	2	0.758	0.195	0.000	valid
	3	0.670	0.195	0.000	valid
	4	0.587	0.195	0.000	valid
	5	0.529	0.195	0.000	valid
	6	0.582	0.195	0.000	valid
Kualitas Pelayanan Pajak (X3)	1	0.680	0.195	0.000	valid
	2	0.700	0.195	0.000	valid
	3	0.631	0.195	0.000	valid
	4	0.642	0.195	0.000	valid
	5	0.462	0.195	0.000	valid
	6	0.603	0.195	0.000	valid
	7	0.657	0.195	0.000	valid
	8	0.730	0.195	0.000	valid
	9	0.641	0.195	0.000	valid
	10	0.624	0.195	0.000	valid
Motivasi Wajib Pajak (Y)	1	0.550	0.195	0.000	valid
	2	0.529	0.195	0.000	valid
	3	0.704	0.195	0.000	valid
	4	0.648	0.195	0.000	valid
	5	0.518	0.195	0.000	valid
	6	0.522	0.195	0.000	valid
	7	0.591	0.195	0.000	valid
	8	0.536	0.195	0.000	valid
	9	0.601	0.195	0.000	valid
	10	0.610	0.195	0.000	valid

Sumber : Data primer diolah 2022

Uji validitas digunakan untuk menilai kelayakan suatu kuisisioner yang akan digunakan agar dapat memberikan nilai variabel yang ingin diukur. Apabila dalam pengujian validitas didapatkan hasil rhitung > rtabel maka kuisisioner tersebut dianggap valid, seperti pada tabel 4.7 yang menyatakan bahwa semua pernyataan dalam kuisisioner yang digunakan dalam penelitian adalah valid.

4.1.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini akan dilakukan menggunakan bantuan aplikasi spss dengan fasilitas *Cronbach alpha* (α). Suatu kuisisioner dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach alpha* (α) > 0.6.

Tabel 4. 8
Hasil Uji Reliabilitas Pengetahuan Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,723	10

Sumber : Data primer diolah 2022

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari uji reliabilitas pada variabel pengetahuan pajak (X1) dapat dinyatakan bahwa instrument dalam variabel pengetahuan pajak reliabel dengan *Cronbach alpha* (α) sebesar $0.723 > 0.60$, maka dapat dikatakan bahwa variabel pengetahuan pajak reliabel.

Tabel 4. 9
Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kesadaran

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,653	6

Sumber : Data primer diolah 2022

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari uji reliabilitas pada variabel tingkat kesadaran (X2) dapat dinyatakan bahwa instrument dalam variabel pengetahuan pajak reliabel dengan *Cronbach alpha* (α) sebesar $0.653 > 0.60$, maka dapat dikatakan bahwa variabel tingkat kesadaran reliabel.

Tabel 4. 10
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,838	10

Sumber : Data primer diolah 2022

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari uji reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan pajak (X3) dapat dinyatakan bahwa instrument dalam variabel pengetahuan pajak reliabeli dengan *Cronbach alpha* (α) sebesar $0.838 > 0.60$, maka dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak reliabel.

Tabel 4. 11
Hasil Uji Reliabilitas Motivasi Wajib Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,778	10

Sumber : Data primer diolah 2022

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari uji reliabilitas pada variabel motivasi wajib pajak (Y) dapat dinyatakan bahwa instrument dalam variabel pengetahuan pajak reliabeli dengan *Cronbach alpha* (α) sebesar $0.778 > 0.60$, maka dapat dikatakan bahwa variabel motivasi wajib pajak reliabel.

4.1.5 Uji Asumsi Klasik

4.1.6.1 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas berguna untuk menguji apakah dalam persamaan regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas. Persamaan regresi yang baik apabila tidak terjadi multikolinearitas. Persamaan regresi dikatakan tidak terjadi multikolinearitas apabila memiliki nilai tolerance > 0.10 dan nilai VIF < 10 .

Tabel 4. 12
Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11,698	3,462		3,379	,001		
	Pengetahuan perpajakan	,123	,077	,126	1,583	,117	,670	1,494
	Tingkat kesadaran	,420	,116	,304	3,632	,000	,606	1,649
	Kualitas pelayanan	,390	,078	,459	5,004	,000	,505	1,979

a. Dependent Variable: Motivasi wajib pajak

Sumber : Data primer diolah 2022

Berdasarkan pengujian diatas terdapat nilai tolerance dari variabel pengetahuan pajak (0,670), tingkat kesadaran (0,606), dan

kualitas pelayanan pajak (0,505) yang lebih besar dari 0,10 serta nilai VIF dari variabel pengetahuan pajak (1,494), tingkat kesadaran (1,694), dan kualitas pelayanan pajak (1,979) yang lebih kecil dari 10 menunjukkan bahwa dari persamaan regresi tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

4.1.6.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang ditujukan untuk menguji sama atau tidaknya varian dari residual penelitian satu dengan penelitian yang lain. Apabila residualnya memiliki nilai varian yang berbeda dapat dikatakan terjadi heteroskedastisitas. Persamaan regresi dapat dikatakan baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4. 13
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,002	,003		-,663	,509
	Pengetahuan perpajakan	,000	,000	,193	1,582	,117
	Tingkat kesadaran	,000	,000	,152	1,186	,239
	Kualitas pelayanan pajak	,000	,000	-,196	-1,398	,165

a. Dependent Variable: ABS_RES2

Sumber : Data primer diolah 2022

Dari data diatas menunjukkan bahwa pada variabel pengetahuan pajak (X1) dengan nilai signifikansi 0,117 tingkat kesadaran (X2) memiliki nilai signifikansi 0,239, dan kualitas

pelayanan pajak (X3) memiliki nilai signifikansi 0,165 lebih besar dari 0,05 yang membuktikan bahwa dalam variabel tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.1.6.3 Uji Normalitas

Uji normalitas ditujukan untuk menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) atas persamaan regresi yang dihasilkan. Apabila data variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi normal atau mendekati normal, maka persamaan regresi tersebut dapat dikatakan baik.

Tabel 4. 14
Hasil Uji Distribusi Normal

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,17092611
Most Extreme Differences	Absolute	,079
	Positive	,044
	Negative	-,079
Test Statistic		,079
Asymp. Sig. (2-tailed)		,132 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Dari tabel Kormogorov Smirnov Test menunjukkan bahwa nilai Sig. (2-tailed) bernilai 0,132 lebih besar dari 0,05 yang

berarti data variabel tersebut berdistribusi normal.

4.1.7 Uji Hipotesis

4.1.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan melihat variabel bebas yaitu pengetahuan perpajakan (X1), tingkat kesadaran (X2), dan kualitas pelayanan pajak (X3), sedangkan variabel terikatnya yaitu motivasi wajib pajak (Y). Berikut ini hasil dari analisis regresi linier berganda dari yang diolah menggunakan SPSS25.

Tabel 4. 15
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,698	3,462		3,379	,001
	Pengetahuan perpajakan	,123	,077	,126	1,583	,117
	Tingkat kesadaran	,420	,116	,304	3,632	,000
	Kualitas pelayanan pajak	,390	,078	,459	5,004	,000

a. Dependent Variable: Motivasi wajib pajak

Sumber : Data primer diolah 2022

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dirumuskan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 11,698 + 0,123X1 + 0,420X2 + 0,390X3$$

Berdasarkan persamaan diatas dapat dilihat dari tingkat koefisien variabel pengetahuan perpajakan (X1) sebesar 0,123 bernilai positif yang berarti bahwa pengetahuan perpajakan

berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap tingkat motivasi wajib pajak (Y) yang sebesar 11,698. Jika pengetahuan perpajakan naik satu satuan maka motivasi wajib pajak meningkat sebesar 0,123 satuan (variabel lain dianggap konstan). Sedangkan untuk variabel tingkat kesadaran (X2) nilai koefisien variabelnya sebesar 0,420 bernilai positif yang berarti bahwa tingkat kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat motivasi wajib pajak (Y) yang sebesar 11,698. Apabila tingkat kesadaran naik satu satuan maka motivasi wajib pajak akan meningkat sebesar 0,420 satuan (variabel lain dianggap konstan). Variabel kualitas pelayanan (X3) nilai koefisiennya bernilai positif sebesar 0,390 yang berarti bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak (Y) yang sebesar 11,698. Apabila kualitas pelayanan pajak naik satu satuan maka motivasi wajib pajak akan meningkat sebesar 0,390 satuan (variabel lain dianggap konstan).

4.1.7.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dalam analisis regresi linier diartikan sebagai besarnya pengaruh yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Nilai koefisien determinasi (R^2 Square) bisa dipakai untuk memperkirakan besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan syarat hasil uji F dalam analisis regresi bernilai signifikan.

Tabel 4. 16
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,769 ^a	,591	,579	2,205
a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan pajak , Pengetahuan perpajakan, Tingkat kesadaran				

Sumber : Data primer diolah 2022

Berdasarkan tabel diatas, nilai koefisien determinasi sebesar 0,591 yang menjelaskan bahwa variabel pengetahuan perpajakan (X1) , tingkat kesadaran (X2) , dan kualitas pelayanan pajak (X3) berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak (Y) adalah sebesar 59,1%.

4.1.7.3 Uji t

Uji t parsial dalam analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terikat (Y). Terdapat hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel (Y) apabila nilai dari t hitung > dari nilai t tabel. Nilai t tabel 1.985 (t0.025:100-4-1).

Tabel 4. 17
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,698	3,462		3,379	,001
	Pengetahuan perpajakan	,123	,077	,126	1,583	,117
	Tingkat kesadaran	,420	,116	,304	3,632	,000
	Kualitas pelayanan pajak	,390	,078	,459	5,004	,000
a. Dependent Variable: Motivasi wajib pajak						

Sumber : Data primer diolah 2022

Berdasarkan hasil pengujian diatas, apabila variabel bebas (X) memiliki nilai signifikansi $<0,05$ dan nilai dari t hitung lebih besar dari nilai t tabel maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas (X) tersebut mempengaruhi variabel terikat (Y) secara parsial.

a) Pengaruh pengetahuan perpajakan secara parsial terhadap motivasi wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jombang

Berdasarkan tabel hasil pengujian, untuk variabel pengetahuan perpajakan (X1) memiliki nilai signifikansi 0,117 lebih besar dari 0,05 dan nilai t hitung sebesar 1,583 lebih kecil dari 1,985 (nilai dari t tabel) yang menunjukkan bahwa variabel pengetahuan pajak (X1) tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel motivasi wajib pajak (Y).

b) Pengaruh tingkat kesadaran terhadap motivasi wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jombang

Berdasarkan tabel hasil pengujian, untuk variabel tingkat kesadaran (X2) memiliki nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung sebesar 3,632 lebih besar dari 1,985 (nilai dari t tabel) yang menunjukkan bahwa variabel tingkat kesadaran (X2) berpengaruh secara parsial terhadap variabel motivasi wajib pajak (Y).

- c) Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jombang

Berdasarkan tabel hasil pengujian, untuk variabel kualitas pelayanan pajak (X3) memiliki nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung 5,004 lebih besar dari 1,985 (nilai dari t tabel) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak (X3) berpengaruh secara parsial terhadap variabel motivasi wajib pajak (Y).

4.1.7.4 Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari 2 (dua) variabel independen (X) atau lebih secara simultan terhadap variabel dependen (Y). Apabila nilai F hitung $>$ F tabel maka variabel independen (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Selain itu juga dapat dilihat dari nilai signifikansinya, jika nilai signifikansi $<$ 0.05 maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4. 18
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	675,421	3	225,140	46,323	,000 ^b
	Residual	466,579	96	4,860		
	Total	1142,000	99			

a. Dependent Variable: Motivasi wajib pajak

b. Predictors: (Constant), Pengetahuan perpajakan, Tingkat kesadaran, Kualitas pelayanan pajak
--

Sumber : Data primer diolah 2022

Berdasarkan hasil dari uji F diatas menyatakan bahwa nilai F hitung sebesar 46,323 sedangkan nilai F tabel sebesar 2,47, jadi nilai F hitung > F tabel serta nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel independent (X) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Y).

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kesadaran , Kualitas Pelayanan Pajak Secara Parsial Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi

4.2.1.1 Pengetahuan pajak

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, untuk analisis secara parsial variabel pengetahuan perpajakan dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap motivasi wajib pajak. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,117 lebih besar dari 0,05 dan nilai t hitung sebesar 1,583 lebih kecil dari 1,985 (nilai dari t tabel) yang menunjukkan bahwa variabel pengetahuan pajak (X1) tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel motivasi wajib pajak

(Y).

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yaitu penelitian (Chandra, C., & Pratiwi, 2018) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak. Selain itu penelitian dari (Murtini, 2015) juga menyatakan bahwa pengetahuan pajak juga tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak.

Berdasarkan fenomena yang ada pengetahuan perpajakan merupakan faktor dari dalam yang dapat membentuk sebuah persepsi karena dapat memunculkan keinginan seseorang untuk dapat memahami peraturan perpajakan yang berlaku. Namun, walaupun wajib pajak telah memiliki pengetahuan perpajakan yang memadai, disisi lain mereka juga sudah memiliki persepsi atau pandangan lain atas pajak yang berhubungan dengan pajak penghasilan yang mereka setorkan melalui Kantor Pelayanan Pajak. Seperti persepsi negatif akan adanya penyalahgunaan uang pajak yang akan mereka setor sehingga mereka lebih memilihnya untuk mengurungkan niatnya dan tidak termotivasi untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya,

Sehingga pada akhirnya meskipun mereka memiliki pengetahuan tentang perpajakan seperti peraturan perpajakan, tata cara membayar pajak, tujuan dan manfaat membayar pajak , sanksi

pajak dan lain sebagainya mereka akan tetap menggunakan persepsi negatif tersebut sebagai alasan untuk tidak menjalankan kewajiban perpajakannya. Persepsi negatif tentang pajak penghasilan yang mereka bayarkan juga menyebabkan wajib pajak tidak menjadikan kewajiban membayar pajak sebagai prioritas mereka. Sehingga apabila wajib pajak merasa memiliki kebutuhan lain yang harus dipenuhi maka mereka akan mendahulukan kebutuhan lain tersebut.

4.2.1.2 Tingkat kesadaran

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, untuk analisis secara parsial variabel tingkat kesadaran pajak dapat disimpulkan bahwa tingkat kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi untuk variabel tingkat kesadaran (X2) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung sebesar 3,632 lebih besar dari 1,985 (nilai dari t tabel) yang menunjukkan bahwa variabel tingkat kesadaran (X2) berpengaruh secara parsial terhadap variabel motivasi wajib pajak (Y).

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya dari (Istien, 2018) yang melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran perpajakan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap motivasi wajib

pajak. Selain itu penelitian oleh (Rangga, 2021) yang melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran pajak terhadap motivasi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban pajak juga menunjukkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak.

Kesadaran perpajakan merupakan faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak yang mempengaruhi suatu tindakan yaitu dalam hal ini melakukan kewajiban perpajakannya. Kesadaran pajak juga memiliki arti yaitu wajib pajak secara utuh memahami dan merasakan bahwa pajak yang mereka setorkan memberikan manfaat bagi mereka. Manfaat tersebut antara lain fasilitas-fasilitas umum yang memadai dan memudahkan mobilitas mereka. Semakin tinggi tingkat kesadaran maka mereka memiliki dorongan agar fasilitas – fasilitas umum yang telah mereka nikmati tidak hilang. Sehingga hal tersebut memotivasi mereka untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kesadaran perpajakan ini mampu meningkatkan motivasi membayar pajak karena ketika seseorang memiliki kesadaran bahwa mereka mengerti jika fasilitas yang mereka dapatkan untuk memudahkan hidup mereka berasal dari pajak yang mereka bayarkan. Oleh sebab itu mereka tidak ingin kehilangan fasilitas yang telah mereka dapatkan atau berkurang kenyamanannya dalam penggunaan fasilitas tersebut. Sehingga mereka termotivasi untuk

membayar pajak agar tetap dapat menikmati fasilitas tersebut. Karena apabila tingkat kesadaran wajib pajak yang datang dari motivasi untuk melaporkan dan membayar pajak tinggi, maka kemauan untuk melakukan kedua hal tersebut juga tinggi sehingga pendapatan negara dari sektor pajak khususnya pajak yang berasal dari wajib pajak orang pribadi akan meningkat.

4.2.1.3 Kualitas pelayanan pajak

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, untuk analisis secara parsial variabel kualitas pelayanan pajak dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung sebesar 5,004 lebih besar dari 1,985 (nilai dari t tabel) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak (X3) berpengaruh secara parsial terhadap variabel motivasi wajib pajak (Y).

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya dari (Istien, 2018) yang melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi membayar pajak yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak. Selain itu penelitian dari (Suarjana, 2020) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib

pajak.

Berdasarkan fenomena yang ada, kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi wajib pajak agar memiliki motivasi untuk melakukan kewajiban perpajakannya yaitu membayar dan melaporkan pajak penghasilannya. Dalam proses administrasi perpajakan, peranan petugas pajak untuk membantu wajib pajak sangatlah penting karena apabila mereka tidak mendapatkan bantuan atau pelayanan tersebut dengan baik dan memudahkan bagi mereka maka wajib pajak akan merasa bahwa mereka tidak mampu untuk menyelesaikan proses administrasi tersebut secara mandiri. Apabila petugas pajak memberikan pelayanan pajak yang berkualitas dan memuaskan serta diikuti fasilitas pendukung yang memadai, maka hal ini akan meningkatkan motivasi wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya karena wajib pajak merasa dilayani dengan baik.

4.2.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan , Tingkat Kesadaran , dan Kualitas Pelayanan Pajak Secara Simultan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, untuk analisis secara simultan variabel pengetahuan perpajakan, tingkat kesadaran dan kualitas pelayanan pajak dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan, tingkat kesadaran dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi wajib pajak. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil

dari uji F yang menyatakan bahwa nilai F hitung sebesar 46,323 sedangkan nilai F tabel sebesar 2,47, jadi nilai F hitung $>$ F tabel serta nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel independent (X) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Y).

Hasil penelitian mendukung penelitian sebelumnya dari (Istien , 2018) yang melakukan penelitian tentang pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran perpajakan terhadap motivasi membayar pajak wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebumen. Hasil dari penelitian Istien memaparkan bahwa secara simultan pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi. Selain itu penelitian dari (Caroko et al., 2015) tentang pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan, tingkat kesadaran dan kualitas pelayanan pajak merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan motivasi wajib pajak orang pribadi. Dengan pengetahuan perpajakan yang memadai diikuti dengan persepsi positif mengenai menjalankan kewajiban perpajakan yaitu melapor dan membayar pajak diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan dan prioritas wajib pajak dalam membayar pajak sehingga motivasi dalam

membayar pajak juga ikut meningkat. Tidak sampai disitu, dalam meningkatkan motivasi wajib pajak juga diperlukan tingkat kesadaran yang tinggi yaitu wajib pajak menyadari apabila segala fasilitas umum yang mereka nikmati dananya bersumber dari APBN yang 80% berasal dari pajak yang mereka bayarkan kepada negara. Dengan begitu penerimaan pajak semakin meningkat dan wajib pajak dapat terus menikmati fasilitas - fasilitas umum tersebut.

Setelah pengetahuan perpajakan dan tingkat kesadaran meningkat , tentunya kualitas pelayanan pajak pun harus ikut meningkat. Diperlukan kontribusi yang besar dari pemerintah dalam hal ini untuk membuat pelayanan pajak menjadi lebih efektif , mudah, nyaman dan efisien. Sehingga masyarakat akan termotivasi dan merasa mampu secara mandiri untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dari awal hingga akhir.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jombang dengan tujuan yaitu untuk mengetahui adanya pengaruh dari pengetahuan perpajakan, tingkat kesadaran, dan kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi wajib pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data dengan menggunakan kuisisioner untuk menguji hipotesis. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jombang dengan kriteria memiliki pekerjaan bebas. Penyebaran kuisisioner dilakukan dengan datang langsung ke KPP Pratama Jombang dan membagikan kuisisioner melalui karyawan pada bagian bidang pelayanan KPP Pratama Jombang kepada wajib pajak orang pribadi yang berada di KPP Pratama Jombang.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Selanjutnya menggunakan analisis deskriptif, uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis untuk menginterpretasikan data. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh secara parsial terhadap motivasi membayar dan melaporkan pajak wajib pajak orang pribadi di

KPP Pratama Jombang, dengan nilai 0,117 lebih besar dari 0,05 dan nilai t hitung sebesar 1,583 lebih kecil dari 1,985 (nilai dari t tabel). Hal tersebut membuktikan bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan wajib pajak orang pribadi belum tentu dapat meningkatkan motivasi wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Karena persepsi negatif yang sudah terlanjur terbentuk dalam diri mereka sehingga lebih memprioritaskan kebutuhan lain yang lebih penting dalam hidup mereka.

2. Tingkat kesadaran berpengaruh secara parsial terhadap motivasi membayar dan melaporkan pajak wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jombang, dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung sebesar 3,632 lebih besar dari 1,985 (nilai dari t tabel). Hal tersebut membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran yang dimiliki wajib pajak yaitu menyadari bahwa segala fasilitas publik yang mereka dapatkan merupakan hasil dari mereka melakukan kewajiban perpajakannya maka dapat membuat motivasi wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya semakin meningkat.
3. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara parsial terhadap variabel motivasi membayar dan melaporkan pajak wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jombang, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung sebesar 5,004 lebih besar dari 1,985 (nilai dari t tabel). Hal tersebut membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak berupa

pelayanan yang baik, ramah, efisien dan efektif diikuti dengan fasilitas pendukung yang memadai maka akan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak yang juga ikut meningkat.

4. Pengetahuan perpajakan, tingkat kesadaran dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara simultan terhadap motivasi membayar dan melaporkan pajak wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jombang, dengan nilai F hitung sebesar 46,323 lebih besar dari nilai F tabel sebesar 2,47 serta nilai signifikansinya sebesar $0.000 < 0.005$. Hal tersebut membuktikan bahwa motivasi wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan, tingkat kesadaran dan kualitas pelayanan pajak.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi KPP Pratama Jombang

Diharapkan dapat memberikan lebih banyak lagi sosialisasi khusus yang dapat mengedukasi masyarakat mengenai pengetahuan dalam hal perpajakan. KPP Pratama Jombang juga diharapkan melakukan himbauan atau ajakan untuk membayar dan melaporkan pajak melalui berbagai platform yang tersedia dan menekankan isi himbauan tersebut pada aspek kesadaran bahwa pembangunan nasional

berupa fasilitas – fasilitas umum yang masyarakat dapatkan sebagian besar berasal dari pajak. Serta memberikan pelayanan pajak sebaik mungkin sehingga masyarakat merasa mampu untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2. Bagi masyarakat

Diharapkan melalui penelitian ini, masyarakat dapat memperoleh wawasan mengenai perpajakan dan dapat memberikan masukan untuk menumbuhkan kesadaran wajib pajak serta memberikan kritik dan saran terkait pelayanan perpajakan di KPP Pratama Jombang.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya serta apabila terdapat kekurangan dan kelebihan dalam penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan kedepannya untuk menghasilkan penelitian yang lebih kompleks.

DAFTAR PUSTAKA

- A. H. Maslow. (1943). *A Theory of Human Motivation*. 38, 81-86.
- Adi, Titis Wahyu. (2018). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Kpp Pratama Cilacap Tahun 2018*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Aninomous. (2021). *Rasio Kepatuhan Laporan SPT WP Badan dan OP Nonkaryawan Turun Tahun Lalu*. Retrieved from https://news.ddtc.co.id/rasio-kepatuhan-lapor-spt-wp-badan-dan-op-nonkaryawan-turun-tahun-lalu-33867?page_y=0
- Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap K epatuhan Wajib Pajak UMKM. VOL 1, NO.*
- Aryobimo. (2012). *Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*.
- As'ari, Nur Ghailina. (2018). *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Jurnal Ekobis Dewantara, Vol. 1*
- Azmi, M. nurul. (2018). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kesadaran, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah KPP Pratama Pontianak). Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 1–97.*
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Caroko, B., Susilo, H., & Z, A, Z. (2015). *Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Jurnal Perpajakan, 1(1), 1–10.*
- Chandra, C., & Pratiwi, R. (2018). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Ilir Timur Palembang)*.
- Carolina, V. (2009). *Pengetahuan Pajak*. Salemba empat.
- Frederick Herzberg. (1996). *The Motivation to Work*.

- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Helda. (2014). *Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Kemuning Kota Palembang*. Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
- Indriantoro dan Supomo. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPF- Yogyakarta.
- Irianto, S. E. (2005). *Politik Perpajakan; Membangun Demokrasi Negara*. Yogyakarta: UII Press.
- Istanto, F. (2010). (2010). Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. *Skripsi*, 1–115.
- Istien Haryaningsih. (2018). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Motivasi Memmbayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Kebumen*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Haryaningsih, Istien. (2018). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Motivasi Memmbayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi DI Kpp Pratama Kebumen*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Brata, Yuningsih, A. I. K. (2017). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda. Volume 19*,.
- Mustofa, Khoirul. (2019). *Pengaruh penghasilan dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak dikelurahan Tembalang Semarang)*.
- Mardiasmo. (2011). *Perpajakan* (Edisi revi; Andi, Ed.). Yogyakarta. Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (Perpajakan). Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Maulida, A. . (2011). *Pengaruh Penyuluhan, Tingkat Pemahaman dan Penggunaan Uang Pajak oleh Pemerintah Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Melaksanakan Kewajiban Pajak Penghasilan*. *Jurnal Akuntansi UIN Jakarta*.
- Munandar, A. S. (1995). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.

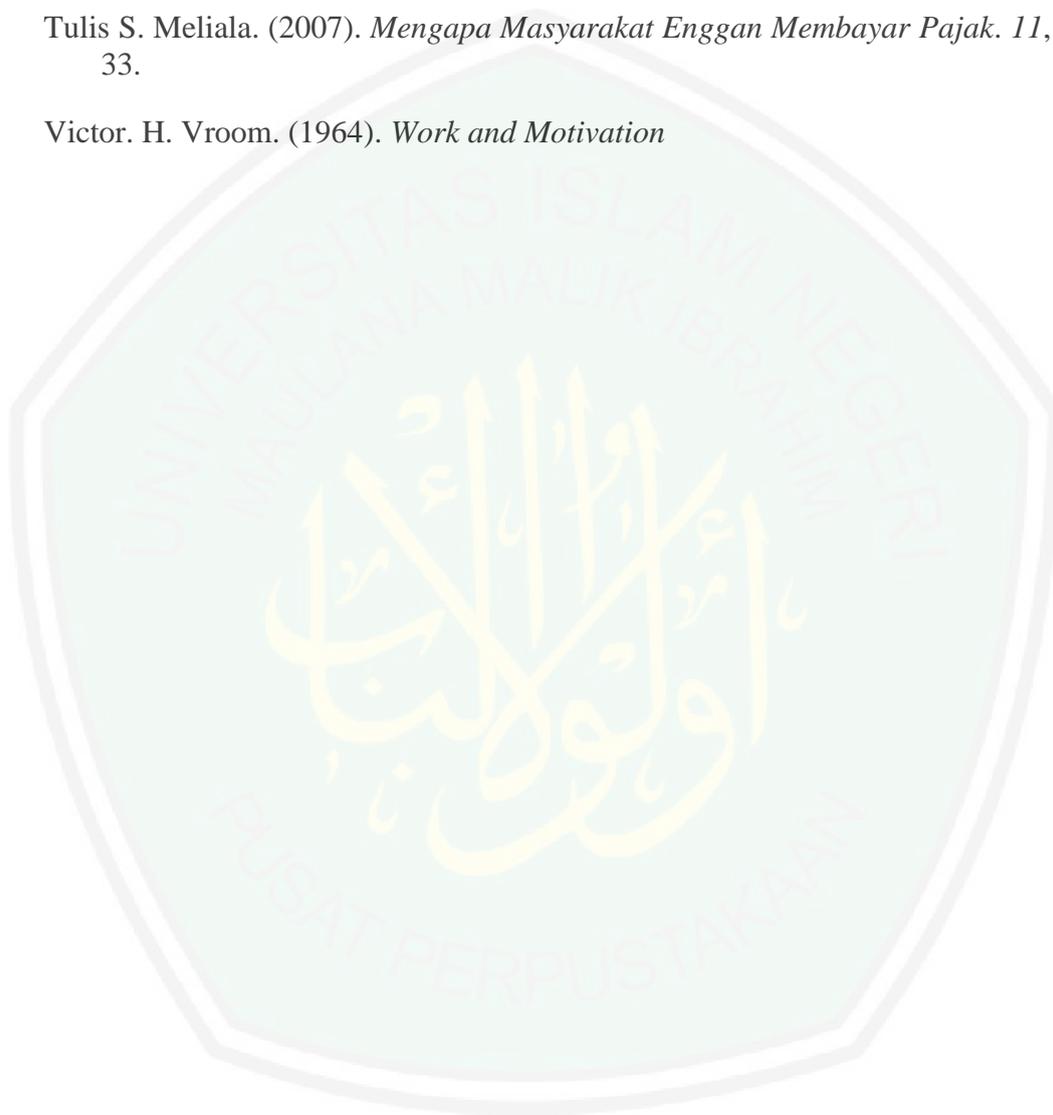
- Murtini, A. H. (2015). *Pengaruh Pengetahuan Dan Pembelajaran Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Persepsi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Umkm Di Kota Pekalongan)*.
- Nafilah, W. (2010). *Pengaruh Pelaksanaan Self Assesment System, Sosialisasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya*. UIN Jakarta.
- Ningtyas, N. (2020). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Universitas Jember.
- Nurlis, W. dan. (2010). *Faktor-faktor yang mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan Pekerjaan Bebas*.
- Supadmi. (2019). *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. Universitas Udayana.
- Sapto Haryoko. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (kuantitatif dan kualitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Khasanah, Septiyani Nur. (2014). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Resmi.
- Rangga, masamah, H. (2021). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Perpajakan Dan Tingkat Pendidikan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam pemenuhankewajiban Pajak*. 17. Retrieved from <http://ejournal.iba.ac.id/index.php/jemasi>
- Siti. (2009). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba empat.
- Suandy, E. (2011). *Hukum Pajak (Edisi 5)*. Jakarta: Salemba empat.
- Suarjana¹, A. A. G. M., Partika², I. D. M., Jaya³, I. M. S. A., & Murni⁴, N. G. N. S. (2020). Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak Serta Dampaknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan*, 16(2).
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, D. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT. Refika.

Supriyati. (2020). *Kepatuhan Wajib Pajak ditengah pandemi COVID-19*. Retrieved from <https://www.iajawatimur.or.id/course/interest/detail/5>

Tulis S. Meliala. (2007). *Mengapa Masyarakat Enggan Membayar Pajak*. 11, 32–33.

Victor. H. Vroom. (1964). *Work and Motivation*



Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

Kepada : Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) KPP Pratama Jombang

Responden yang terhormat,

Sehubungan dengan skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kesadaran dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jombang”. Saya memohon kesediaan Bapak/ Ibu untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi kuisisioner ini secara lengkap dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Informasi Bapak/ Ibu akan sangat berguna bagi penelitian ini. Sesuai dengan kode etik penelitian, jawaban Bapak/ Ibu akan terjaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian. Atas waktu dan kerja sama Bapak/ Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Faiqotun Ni'mah
Peneliti

*Lampiran 2 Lembar Kuesioner***LEMBAR KUESIONER****A. IDENTITAS RESPONDEN**

Tuliskan identitas Bapak/ Ibu dengan memberikan tanda checklist (√) pada kolom yang disediakan dibawah ini.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
3. Usia : 25 -35 thn 36-45 thn 46-55thn >56thn
4. Pendidikan : SMA D3 S1 S2 Lainnya
5. Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki pekerjaan bebas / sedang melakukan usaha :
 Ya Tidak

Petunjuk Pengisian :

Pilihlah salah satu alternatif jawaban pada kolom yang disediakan dengan memberikan tanda chek list (√) sesuai dengan kondisi saat ini dan pendapat Bapak/ Ibu sendiri tanpa ada paksaan dari pihak luar.

Keterangan :

- SS** : Sangat Setuju
S : Setuju
C : Cukup Setuju
R : Ragu - Ragu
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

KUISIONER

I. Pengetahuan perpajakan

No.	Uraian	SS	S	CS	R	TS	STS
1.	Saya telah mengetahui bahwa sumber penerimaan terbesar negara berasal dari pajak.						
2.	Saya telah menerima sosialisasi perpajakan yang telah aktif dilakukan oleh pemerintah dalam beberapa tahun belakangan.						
3.	Saya mengerti proses perhitungan, pengisian, pembayaran dan pelaporan pajak.						
4.	Saya mengetahui bahwa pajak yang dibayarkan oleh masyarakat digunakan untuk membiayai pembangunan nasional.						
5.	Saya mengetahui waktu dimana saya harus melaporkan SPT saya.						
6.	Saya mengetahui bahwa pembayaran pajak sekarang dapat dilakukan secara online.						
7.	Saya mengetahui bahwa Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan penundaan pembayaran pajak dan dapat mengajukan surat keberatan.						
8.	Saya mengetahui kewajiban dari Wajib Pajak yaitu : a. mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP b. melaporkan usahanya untuk Penghasilan Kena Pajak menghitung, membayarkan pajak, serta melaporkan pajak ke KPP dalam waktu yang telah ditentukan						
9.	Saya mengetahui bahwa						

	terdapat dua jenis sanksi pajak yaitu sanksi administrasi (denda, bunga) serta sanksi pidana.						
10	Sebagai wajib pajak, saya mengetahui besarnya Penghasilan Kena Pajak.						

II. Kesadaran perpajakan

No.	Uraian	SS	S	CS	R	TS	STS
1.	Saya menyadari bahwa saya harus membayar pajak karena pajak adalah kewajiban kita sebagai warga negara.						
2.	Saya menyadari bahwa jalan raya, infrastruktur dan fasilitas umum yang saya nikmati berasal dari pajak.						
3.	Saya menyadari bahwa pajak yang saya bayarkan secara tidak langsung akan memberikan manfaat kepada saya.						
4.	Saya dengan sukarela selalu melaksanakan seluruh kewajiban perpajakan saya.						
5.	Saya menyadari pentingnya kejujuran dalam melakukan pelaporan dan penghitungan pajak						
6.	Saya menyadari bahwa menunda/ tidak membayar pajak / membayar pajak namun tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dapat merugikan negara.						

III. Kualitas pelayanan pajak

No.	Uraian	SS	S	CS	R	TS	STS
1.	Saya merasa bahwa letak/ lokasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) mudah dijangkau dan strategis.						
2.	Saya merasa bahwa fasilitas						

	pelayanan yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) cukup memadai dan dalam keadaan baik.						
3.	Saya merasa bahwa petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas serta mudah dimengerti.						
4.	Saya merasa bahwa petugas pajak telah bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak.						
5.	Saya merasakan pelayanan petugas perpajakan dilakukan dengan waktu yang cepat dan tepat.						
6.	Saya merasa petugas pajak sangat mengerti tentang peraturan pajak dan ahli dalam bidang tugasnya.						
7.	Saya merasa bahwa petugas pajak menindaklanjuti keluhan dan kesulitan yang saya alami sebagai wajib pajak dengan cepat secara langsung maupun secara online.						
8.	Saya merasa bahwa pelayanan online selama pandemi mudah saya akses.						
9.	Saya merasa bahwa website DJP mudah saya pahami cara penggunaannya.						
10	Saya merasa bahwa prosedur administrasi perpajakan sudah sederhana dan efisien.						

IV. Motivasi Wajib Pajak

No.	Uraian	SS	S	CS	R	TS	STS
1.	Saya berkomitmen untuk selalu membayar pajak tepat waktu.						
2.	Saya berkomitmen untuk melaksanakan kewajiban saya sebagai Wajib Pajak dalam						

	menjalankan administrasi perpajakan.						
3.	Saya rela pemerintah memungut pajak dari penghasilan saya.						
4.	Saya mempercayakan pajak yang saya bayarkan untuk dikelola pemerintah agar dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas.						
5.	Saya akan membayar pajak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan agar tidak terkena denda dan sanksi administratif.						
6.	Saya taat membayar pajak karena saya malu apabila rekan kerja, teman mengetahui saya tidak membayar pajak						
7.	Saya percaya bahwa pemerintah telah memikirkan situasi dan kondisi masyarakat dalam pembuatan keputusan perpajakan.						
8.	Saya tidak merasa keberatan atas keputusan perpajakan yang dibuat oleh pemerintah.						
9.	Saya tidak akan mencari celah untuk menunda pembayaran pajak.						
10	Saya tidak akan melakukan kecurangan meskipun hal tersebut dapat mengurangi jumlah pajak yang saya bayarkan.						

Lampiran 3 Butir Soal Pengetahuan Perpajakan

No.	PENGETAHUAN PERPAJAKAN (X1)										TOTAL X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	5	5	4	6	6	6	6	6	4	5	53
2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	47
3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	45
4	5	5	3	5	5	6	3	6	3	3	44
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	59
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	45
9	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47
10	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
11	6	6	6	6	5	6	6	6	4	4	55
12	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	52
13	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
14	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47
15	5	5	5	6	4	4	4	6	5	5	49
16	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
18	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
21	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
22	5	5	6	5	4	5	5	6	6	5	52
23	5	6	5	6	5	5	5	5	6	5	53
24	4	4	4	5	5	5	5	6	6	6	50
25	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	54
26	5	5	5	5	4	5	5	6	6	5	51
27	6	5	5	5	5	5	5	6	5	6	53
28	5	6	6	5	6	6	5	5	5	4	53
29	4	6	5	5	5	5	5	5	6	5	51
30	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	52
31	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6	53
32	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	52
33	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	55
34	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	52
35	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	52
36	5	6	6	6	5	6	6	5	5	4	54
37	5	5	5	5	4	6	4	6	6	4	50
38	6	6	5	5	6	5	5	6	6	5	55
39	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	52
40	6	5	5	6	6	5	5	5	5	6	54
41	4	4	4	6	5	5	5	5	5	5	48
42	6	5	5	6	5	5	5	5	4	4	50
43	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	46
44	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	52

45	5	6	5	5	5	5	5	5	4	4	49
46	6	5	5	6	5	5	5	4	4	4	49
47	5	6	5	6	5	5	6	5	3	3	49
48	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	52
49	5	5	6	5	5	5	5	4	4	4	48
50	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	52
51	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	52
52	5	5	6	5	5	5	5	6	4	4	50
53	5	5	6	6	5	5	5	4	4	4	49
54	6	6	5	5	5	5	6	4	4	4	50
55	5	6	5	6	5	5	5	5	4	4	50
56	5	5	6	5	5	6	5	5	4	4	50
57	5	5	6	4	4	5	5	6	5	5	50
58	5	5	5	6	5	5	4	5	5	5	50
59	5	6	5	6	5	6	5	4	5	5	52
60	5	6	5	6	5	5	5	6	5	6	54
61	5	6	5	5	5	5	6	5	4	4	50
62	4	4	4	4	4	6	5	5	5	5	46
63	5	6	5	5	5	5	5	6	4	4	50
64	5	6	4	6	4	4	4	4	5	5	47
65	5	6	5	5	4	4	4	6	5	5	49
66	5	6	5	5	5	4	4	6	4	4	48
67	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	45
68	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	42
69	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	44
70	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	44
71	4	4	4	4	5	5	5	3	6	6	46
72	5	5	5	4	4	4	4	6	6	6	49
73	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
74	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	46
75	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43
76	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
77	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44
78	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
80	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	46
81	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	44
82	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	47
83	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
84	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	58
85	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	46
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
87	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43
88	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
89	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
90	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
91	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	46
92	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	44

93	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44
94	4	4	6	5	5	6	5	5	5	5	50
95	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
96	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
97	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
98	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
99	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
100	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	44



Lampiran 4 Butir soal Tingkat Kesadaran

No.	KESADARAN PERPAJAKAN (X2)						TOTAL X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	6	6	6	5	6	6	35
2	5	5	4	4	5	5	28
3	5	5	5	5	4	4	28
4	6	6	5	5	6	6	34
5	4	4	4	5	4	4	25
6	6	6	6	6	6	6	36
7	5	4	5	5	4	4	27
8	4	5	5	4	5	5	28
9	5	4	5	5	4	5	28
10	5	5	5	4	4	5	28
11	6	6	5	5	5	6	33
12	5	6	5	6	4	4	30
13	4	4	4	5	5	4	26
14	5	5	4	5	4	4	27
15	4	5	5	4	4	5	27
16	4	5	5	5	5	5	29
17	4	4	4	4	5	5	26
18	5	4	4	4	5	5	27
19	5	5	5	5	4	4	28
20	5	4	5	4	4	4	26
21	5	4	5	5	5	5	29
22	5	4	4	4	5	5	27
23	6	6	5	5	4	4	30
24	5	6	5	5	5	5	31
25	4	4	4	5	5	4	26
26	6	5	5	5	6	5	32
27	5	5	5	6	6	5	32
28	4	4	4	4	6	4	26
29	5	5	4	4	5	5	28
30	4	4	4	5	5	4	26
31	5	4	5	5	4	4	27
32	6	6	6	6	5	6	35
33	5	5	5	4	4	6	29
34	6	6	6	5	6	5	34
35	5	5	6	5	5	5	31
36	5	6	5	6	5	6	33
37	5	6	5	5	5	6	32

38	5	5	6	5	3	6	30
39	5	6	6	5	5	4	31
40	4	4	5	6	5	5	29
41	6	5	5	6	5	5	32
42	6	5	6	5	5	5	32
43	6	4	4	4	6	5	29
44	6	6	5	5	4	4	30
45	5	6	5	5	5	6	32
46	5	6	5	5	5	5	31
47	5	6	5	5	5	5	31
48	4	6	5	5	6	5	31
49	5	6	5	5	6	5	32
50	4	6	6	5	5	5	31
51	5	6	6	5	5	5	32
52	5	6	5	5	5	5	31
53	5	6	5	6	5	5	32
54	5	6	5	4	5	5	30
55	5	6	5	5	4	4	29
56	5	5	6	5	5	5	31
57	5	6	4	4	4	6	29
58	5	6	5	5	6	6	33
59	5	5	6	5	5	6	32
60	5	5	5	4	6	4	29
61	5	6	5	6	5	5	32
62	5	6	5	5	6	5	32
63	5	6	5	6	5	5	32
64	6	5	6	6	6	5	34
65	5	6	6	5	5	5	32
66	4	6	4	6	5	5	30
67	6	5	5	3	4	4	27
68	6	5	5	3	4	4	27
69	6	5	5	3	4	4	27
70	6	4	4	3	5	5	27
71	5	5	5	4	6	5	30
72	4	4	4	4	5	5	26
73	5	5	4	4	5	5	28
74	5	4	5	4	5	5	28
75	5	5	5	4	4	4	27
76	5	5	5	5	4	4	28
77	4	4	4	5	5	5	27
78	5	5	5	4	5	5	29

79	5	4	4	4	5	5	27
80	4	4	4	5	5	5	27
81	5	4	4	4	4	5	26
82	4	4	4	5	5	5	27
83	5	5	5	5	5	4	29
84	4	5	5	5	5	5	29
85	5	5	4	4	5	5	28
86	4	5	5	5	4	5	28
87	5	5	5	5	4	4	28
88	5	5	5	4	5	5	29
89	5	5	5	4	4	4	27
90	5	5	5	4	5	4	28
91	5	5	5	5	4	4	28
92	4	4	4	5	5	5	27
93	5	5	5	5	5	4	29
94	5	5	5	4	4	4	27
95	5	5	5	4	5	5	29
96	5	5	5	4	4	4	27
97	4	4	5	4	5	5	27
98	4	5	4	5	4	5	27
99	5	4	5	4	4	5	27
100	5	5	5	4	4	5	28

Lampiran 5 Butir Soal Kualitas Pelayanan Pajak

No.	KUALITAS PELAYANAN PAJAK (X3)										TOTAL X3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	
1	6	6	6	6	6	6	6	5	4	6	57
2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
4	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	57
5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43
6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	58
7	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
8	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
9	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
10	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
11	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	59
12	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	52
13	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47
14	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
15	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
16	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48
17	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
18	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
19	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	46
20	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
21	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
22	6	6	5	5	5	5	5	4	4	4	49
23	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	59
24	6	5	5	6	5	5	5	5	4	4	50
25	6	6	5	5	4	5	5	5	5	5	51
26	6	5	4	5	5	6	5	6	5	5	52
27	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	58
28	6	5	6	5	6	5	5	5	4	4	51
29	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	52
30	6	6	5	5	5	5	5	5	4	4	50
31	5	5	5	5	6	5	4	4	4	4	47
32	4	4	5	6	5	5	5	5	4	4	47
33	6	5	6	6	5	5	5	5	5	5	53
34	6	5	5	6	6	5	5	5	4	4	51
35	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	52
36	5	5	5	5	4	4	6	5	5	5	49
37	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60

38	6	5	5	6	5	6	5	6	5	5	54
39	5	5	6	5	5	4	4	4	5	5	48
40	5	6	6	5	5	5	4	5	5	5	51
41	6	6	5	5	5	6	5	5	4	4	51
42	5	5	6	5	6	6	5	5	5	5	53
43	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5	53
44	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	52
45	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	53
46	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	52
47	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	51
48	5	6	5	6	5	6	5	5	4	6	53
49	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	52
50	5	5	4	5	6	6	5	5	5	5	51
51	5	6	5	6	5	5	6	5	5	5	53
52	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	51
53	5	6	5	6	5	5	5	6	5	5	53
54	5	5	6	5	4	4	4	6	5	5	49
55	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	52
56	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	52
57	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	52
58	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	52
59	5	5	5	5	6	5	5	4	4	4	48
60	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	52
61	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	53
62	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	51
63	4	4	4	4	4	6	4	5	5	5	45
64	5	5	5	4	6	4	4	4	5	5	47
65	5	6	5	5	5	6	5	6	5	5	53
66	5	6	5	5	5	6	6	5	5	5	53
67	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	42
68	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	39
69	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	42
70	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	41
71	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	51
72	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	45
73	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
74	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	47
75	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44
76	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	45
77	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
78	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46

79	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	47
80	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46
81	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
82	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	47
83	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	46
84	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48
85	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	47
86	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
87	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
88	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
89	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
90	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
91	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
92	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
93	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
94	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	47
95	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	46
96	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	53
97	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
98	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	46
99	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	45
100	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47

Lampiran 6 Butir Soal Motivasi Wajib Pajak

No.	MOTIVASI WAJIB PAJAK (Y1)										TOTAL Y1
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	
1	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	57
2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
4	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	51
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	48
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	60
7	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
9	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	46
10	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
11	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	57
12	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
13	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
14	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47
15	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47
16	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
17	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
18	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47
19	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
20	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
21	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
22	6	5	5	5	5	4	4	5	5	5	49
23	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	52
24	5	6	6	5	5	5	5	5	5	4	51
25	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	53
26	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	55
27	6	5	6	6	6	5	6	5	5	5	55
28	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
29	6	6	5	6	5	6	5	5	6	5	55
30	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	51
31	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	51
32	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	52
33	6	5	6	5	6	5	6	5	5	5	54
34	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	52
35	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	53
36	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	52
37	5	5	6	6	5	6	5	6	6	6	56
38	3	5	5	5	6	5	5	5	6	5	50
39	6	6	5	5	4	4	5	4	3	4	46
40	4	4	4	3	6	5	5	5	5	4	45
41	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	53
42	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	52
43	6	5	5	5	6	5	5	6	5	5	53
44	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	51
45	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	51

46	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	53
47	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	52
48	5	5	6	5	5	6	5	5	4	4	50
49	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	53
50	5	6	5	5	4	4	5	5	6	5	50
51	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	51
52	6	6	5	5	5	5	6	5	5	5	53
53	5	6	5	5	5	5	5	4	4	4	48
54	5	5	6	5	6	5	5	5	5	4	51
55	5	6	5	5	6	6	5	5	5	5	53
56	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5	52
57	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	53
58	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	45
59	5	6	5	6	5	5	5	5	4	4	50
60	5	5	5	5	5	5	4	6	4	4	48
61	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	53
62	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	52
63	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	52
64	5	6	5	5	5	5	5	4	4	5	49
65	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	52
66	4	4	4	5	6	6	6	5	5	5	50
67	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	44
68	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	44
69	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	47
70	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	46
71	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	52
72	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
73	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48
74	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44
75	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48
76	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
77	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	47
78	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
79	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
80	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	46
81	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	45
82	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	47
83	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	47
84	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	45
85	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	44
86	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47
87	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48
88	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	47
89	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
90	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	48
91	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	46
92	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	45
93	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48

94	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	45
95	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	48
96	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48
97	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	47
98	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48
99	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	45
100	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	46



	Sig. (2-tailed)	,402	,425	,045	,001	,000		,000	,013	,925	,519	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_7	Pearson Correlation	,068	,105	,212*	,197*	,368**	,508**	1	,115	-,004	,001	,444**
	Sig. (2-tailed)	,504	,301	,034	,050	,000	,000		,255	,971	,989	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_8	Pearson Correlation	,228*	,245*	,149	,192	,050	,248*	,115	1	,296**	,216*	,532**
	Sig. (2-tailed)	,022	,014	,139	,055	,621	,013	,255		,003	,031	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_9	Pearson Correlation	,063	,100	,138	,040	-,018	,010	-,004	,296**	1	,745**	,483**
	Sig. (2-tailed)	,535	,321	,172	,692	,858	,925	,971	,003		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_10	Pearson Correlation	,026	-,052	-,014	,044	,053	-,065	,001	,216*	,745**	1	,397**
	Sig. (2-tailed)	,798	,609	,887	,661	,600	,519	,989	,031	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,603**	,624**	,594**	,655**	,538**	,506**	,444**	,532**	,483**	,397**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

c. Uji validitas tingkat kesadaran

		Correlations						
		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	Total
X2 _1	Pearson Correlation	1	,347**	,404**	-,054	,073	,105	,494**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,592	,471	,297	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2 _2	Pearson Correlation	,347**	1	,509**	,374**	,173	,290**	,758**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,086	,003	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2 _3	Pearson Correlation	,404**	,509**	1	,310**	,072	,183	,670**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,002	,478	,068	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2 _4	Pearson Correlation	-,054	,374**	,310**	1	,217*	,197*	,587**
	Sig. (2-tailed)	,592	,000	,002		,030	,049	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2 _5	Pearson Correlation	,073	,173	,072	,217*	1	,368**	,529**
	Sig. (2-tailed)	,471	,086	,478	,030		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2 _6	Pearson Correlation	,105	,290**	,183	,197*	,368**	1	,582**
	Sig. (2-tailed)	,297	,003	,068	,049	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Tot al	Pearson Correlation	,494**	,758**	,670**	,587**	,529**	,582**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

e. Uji validitas kualitas pelayanan pajak

Correlations												
		X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	X3_7	X3_8	X3_9	X3_10	Total
X3_1	Pearson Correlation	1	,696**	,453**	,371**	,194	,237*	,320**	,383**	,293**	,347**	,680**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,053	,018	,001	,000	,003	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3_2	Pearson Correlation	,696**	1	,513**	,405**	,123	,267**	,306**	,420**	,336**	,365**	,700**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,222	,007	,002	,000	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3_3	Pearson Correlation	,453**	,513**	1	,448**	,270**	,167	,250*	,321**	,310**	,343**	,631**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,007	,097	,012	,001	,002	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3_4	Pearson Correlation	,371**	,405**	,448**	1	,410**	,331**	,460**	,360**	,170	,192	,642**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,001	,000	,000	,091	,055	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3_5	Pearson Correlation	,194	,123	,270**	,410**	1	,527**	,302**	,081	,038	,056	,462**

	Sig. (2-tailed)	,053	,222	,007	,000		,000	,002	,426	,711	,583	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3_6	Pearson Correlation	,237*	,267**	,167	,331**	,527**	1	,487**	,389**	,209*	,215*	,603**
	Sig. (2-tailed)	,018	,007	,097	,001	,000		,000	,000	,037	,032	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3_7	Pearson Correlation	,320**	,306**	,250*	,460**	,302**	,487**	1	,438**	,300**	,300**	,657**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002	,012	,000	,002	,000		,000	,002	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3_8	Pearson Correlation	,383**	,420**	,321**	,360**	,081	,389**	,438**	1	,705**	,490**	,730**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,426	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3_9	Pearson Correlation	,293**	,336**	,310**	,170	,038	,209*	,300**	,705**	1	,697**	,641**
	Sig. (2-tailed)	,003	,001	,002	,091	,711	,037	,002	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3_10	Pearson Correlation	,347**	,365**	,343**	,192	,056	,215*	,300**	,490**	,697**	1	,624**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,055	,583	,032	,002	,000	,000		,000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,680**	,700**	,631**	,642**	,462**	,603**	,657**	,730**	,641**	,624**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

f. Uji validitas motivasi wajib pajak

Correlations												
		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Y_8	Y_9	Y_10	Total
Y_1	Pearson Correlation	1	,606**	,441**	,292**	,031	-,017	,248*	,140	,152	,283**	,550**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,003	,762	,871	,013	,166	,132	,004	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_2	Pearson Correlation	,606**	1	,513**	,386**	-,061	-,013	,165	,027	,204*	,235*	,529**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,547	,895	,101	,793	,042	,018	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_3	Pearson Correlation	,441**	,513**	1	,536**	,227*	,169	,250*	,237*	,356**	,362**	,704**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,023	,092	,012	,018	,000	,000	,000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_4	Pearson Correlation	,292**	,386**	,536**	1	,229*	,219*	,257**	,277**	,268**	,329**	,648**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000		,022	,029	,010	,005	,007	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_5	Pearson Correlation	,031	-,061	,227*	,229*	1	,551**	,372**	,260**	,164	,116	,518**
	Sig. (2-tailed)	,762	,547	,023	,022		,000	,000	,009	,103	,251	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_6	Pearson Correlation	-,017	-,013	,169	,219*	,551**	1	,490**	,244*	,119	,142	,522**
	Sig. (2-tailed)	,871	,895	,092	,029	,000		,000	,015	,238	,159	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_7	Pearson Correlation	,248*	,165	,250*	,257**	,372**	,490**	1	,226*	,193	,154	,591**
	Sig. (2-tailed)	,013	,101	,012	,010	,000	,000		,024	,055	,127	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_8	Pearson Correlation	,140	,027	,237*	,277**	,260**	,244*	,226*	1	,491**	,369**	,536**
	Sig. (2-tailed)	,166	,793	,018	,005	,009	,015	,024		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_9	Pearson Correlation	,152	,204*	,356**	,268**	,164	,119	,193	,491**	1	,677**	,601**

	Sig. (2-tailed)	,132	,042	,000	,007	,103	,238	,055	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_1 0	Pearson Correlation	,283**	,235*	,362**	,329**	,116	,142	,154	,369**	,677**	1	,610**
	Sig. (2-tailed)	,004	,018	,000	,001	,251	,159	,127	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Tota l	Pearson Correlation	,550**	,529**	,704**	,648**	,518**	,522**	,591**	,536**	,601**	,610**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

a. Uji Reliabilitas Pengetahuan Perpajakan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,723	10

b. Uji Reliabilitas Tingkat Kesadaran

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,653	6

c. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,838	10

d. Uji Reliabilitas Motivasi Wajib Pajak

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,778	10

Lampiran 9 Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11,698	3,462		3,379	,001		
	Pengetahuan perpajakan	,123	,077	,126	1,583	,117	,670	1,494
	Tingkat kesadaran	,420	,116	,304	3,632	,000	,606	1,649
	Kualitas pelayanan	,390	,078	,459	5,004	,000	,505	1,979

a. Dependent Variable: Motivasi wajib pajak

Collinearity Diagnostics ^a							
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Pengetahuan perpajakan	Tingkat kesadaran	Kualitas pelayanan
1	1	3,991	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,004	31,775	,32	,14	,46	,07
	3	,003	37,246	,45	,27	,27	,31
	4	,002	43,965	,22	,60	,27	,62

a. Dependent Variable: Motivasi wajib pajak

b. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,002	,003		-,663	,509
	Pengetahuan perpajakan	,000	,000	,193	1,582	,117
	Tingkat kesadaran	,000	,000	,152	1,186	,239
	Kualitas pelayanan pajak	,000	,000	-,196	-1,398	,165

a. Dependent Variable: ABS_RES2

c. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,17092611
Most Extreme Differences	Absolute	,079
	Positive	,044
	Negative	-,079
Test Statistic		,079
Asymp. Sig. (2-tailed)		,132 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Lampiran 10 Hasil Regresi Linear Berganda

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas pelayanan pajak , Pengetahuan perpajakan, Tingkat kesadaran ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: Motivasi wajib pajak			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,769 ^a	,591	,579	2,205
a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan pajak , Pengetahuan perpajakan, Tingkat kesadaran				

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,698	3,462		3,379	,001
	Pengetahuan perpajakan	,123	,077	,126	1,583	,117
	Tingkat kesadaran	,420	,116	,304	3,632	,000
	Kualitas pelayanan pajak	,390	,078	,459	5,004	,000
a. Dependent Variable: Motivasi wajib pajak						

Lampiran 11 Surat Ijin Penelitian

02/12/21 13.00

Gmail - e-Riset : Persetujuan Izin Riset



Faiqotun Ni'mah <nimahfaiqotun@gmail.com>

e-Riset : Persetujuan Izin Riset

1 pesan

Eriset Direktorat Jenderal Pajak <riset@pajak.go.id>
Balas Ke: riset@pajak.go.id
Kepada: nimahfaiqotun@gmail.com

2 Desember 2021 12.19



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

KANWIL DJP JAWA TIMUR II

JALAN RAYA JUANDA, SEMAMBUNG, GEDANGAN, SIDOARJO 61254
TELEPON 031 -8672483,8672484,8672494; FAKSIMILE 031 -8672262; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200;
EMAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

Nomor : S-344/RISET/WPJ.24/2021 Sidoarjo, 2 Desember 2021
Sifat : Biasa
Hal : Persetujuan Izin Riset

Yth **Faiqotun Nimah**

Dsn Kweden Rt 3 Rw 1 Sidowarek Ngoro Jombang

Sehubungan dengan permohonan izin riset yang Saudara ajukan dengan Nomor Layanan: **09950-2021** pada **24 November 2021**, dengan informasi:

NIM : 18520079

Kategori riset : Gelar-S1

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim

Judul Riset : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kesadaran, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Jombang

Izin yang diminta : Kuisisioner,

Berdasarkan hasil verifikasi berkas permohonan dan kesediaan unit kerja di Lokasi Riset, dengan ini Saudara diberikan izin untuk melaksanakan Riset pada **KPP Pratama Jombang**, sepanjang data dan/atau informasi yang didapat digunakan untuk keperluan Riset dan tidak melanggar ketentuan Pasal 34 Undang-Undang KUP dan informasi publik yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Beberapa hal yang perlu Saudara perhatikan:

- 1) Masa berlaku Surat Izin Riset ini adalah: **2 Desember 2021 s/d 1 Juni 2022**;
- 2) Izin Riset dapat diperpanjang paling banyak 3 (tiga) kali, masing-masing berlaku selama 6 (enam) bulan;
- 3) Perpanjangan diajukan sebelum sebelum berakhirnya masa berlaku izin Riset;
- 4) Setelah melaksanakan Riset, Saudara diwajibkan mengirimkan Hasil Riset melalui email ke riset@pajak.go.id;
- 5) Apabila periset tidak mengirimkan hasil riset, maka DJP dapat menghentikan layanan pemberian izin riset kepada periset.

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. Kepala Kanwil
Kepala Bidang Penyuluhan Pelayanan dan Hubungan Masyarakat

Ttd.

Takari Yoedaniawati



Terima kasih atas perhatian Saudara dengan telah memilih tema perpajakan sebagai tema riset. Semoga hal ini dapat membantu meningkatkan kesadaran perpajakan masyarakat Indonesia di masa mendatang.

Lampiran 12 Lampiran kuisisioner yang telah diisi

LEMBAR KUESIONER

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tulislah identitas Bapak/ Ibu dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang disediakan dibawah ini.

1. Nama : TUNIK HERAWATI
2. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
3. Usia : 25 -35 thn 36-45 thn 46-55thn >56thn
4. Pendidikan : SMA D3 S1 S2 Lainnya
5. Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki pekerjaan bebas / sedang melakukan usaha :
 Ya Tidak

Petunjuk Pengisian :

Pilihlah salah satu alternatif jawaban pada kolom yang disediakan dengan memberikan tanda chek list (✓) sesuai dengan kondisi saat ini dan pendapat Bapak/ Ibu sendiri tanpa ada paksaan dari pihak luar.

Keterangan :

SS: Sangat Setuju

S : Setuju

C : Cukup Setuju

R : Ragu - Ragu

TS: Tidak Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

KUISIONER

I. Pengetahuan perpajakan

No.	Uraian	SS	S	CS	R	TS	STS
1.	Saya telah mengetahui bahwa sumber penerimaan terbesar negara berasal dari pajak.	✓					
2.	Saya telah menerima sosialisasi perpajakan yang telah aktif dilakukan oleh pemerintah dalam beberapa tahun belakangan.		✓				
3.	Saya mengerti proses perhitungan, pengisian, pembayaran dan pelaporan pajak.		✓				
4.	Saya mengetahui bahwa pajak yang dibayarkan oleh masyarakat digunakan untuk membiayai pembangunan nasional.		✓				
5.	Saya mengetahui waktu dimana saya harus melaporkan SPT saya.		✓				
6.	Saya mengetahui bahwa pembayaran pajak sekarang dapat dilakukan secara online.		✓				
7.	Saya mengetahui bahwa Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan penundaan pembayaran pajak dan dapat mengajukan surat keberatan.		✓				
8.	Saya mengetahui kewajiban dari Wajib Pajak yaitu :						

	<p>a. mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP</p> <p>b. melaporkan usahanya untuk Penghasilan Kena Pajak</p> <p>menghitung, membayarkan pajak, serta melaporkan pajak ke KPP dalam waktu yang telah ditentukan</p>	✓					
9.	Saya mengetahui bahwa terdapat dua jenis sanksi pajak yaitu sanksi administrasi (denda, bunga) serta sanksi pidana.		✓				
10	Sebagai wajib pajak, saya mengetahui besarnya Penghasilan Kena Pajak.	✓					

II. Kesadaran perpajakan

No.	Uraian	SS	S	CS	R	TS	STS
1.	Saya menyadari bahwa saya harus membayar pajak karena pajak adalah kewajiban kita sebagai warga negara.		✓				
2.	Saya menyadari bahwa jalan raya, infrastruktur dan fasilitas umum yang saya nikmati berasal dari pajak.		✓				
3.	Saya menyadari bahwa pajak yang saya bayarkan secara tidak langsung akan memberikan manfaat kepada saya.		✓				
4.	Saya dengan sukarela selalu						

	melaksanakan seluruh kewajiban perpajakan saya.	✓					
5.	Saya menyadari pentingnya kejujuran dalam melakukan pelaporan dan penghitungan pajak	✓					
6.	Saya menyadari bahwa menunda/ tidak membayar pajak / membayar pajak namun tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dapat merugikan negara.		✓				

III. Kualitas pelayanan pajak

No.	Uraian	SS	S	CS	R	TS	STS
1.	Saya merasa bahwa letak/ lokasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) mudah dijangkau dan strategis.	✓					
2.	Saya merasa bahwa fasilitas pelayanan yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) cukup memadai dan dalam keadaan baik.		✓				
3.	Saya merasa bahwa petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas serta mudah dimengerti.	✓					
4.	Saya merasa bahwa petugas pajak telah bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak.		✓				
5.	Saya merasakan pelayanan petugas perpajakan dilakukan dengan waktu yang cepat dan tepat.	✓					

6.	Saya merasa petugas pajak sangat mengerti tentang peraturan pajak dan ahli dalam bidang tugasnya.	✓					
7.	Saya merasa bahwa petugas pajak menindaklanjuti keluhan dan kesulitan yang saya alami sebagai wajib pajak dengan cepat secara langsung maupun secara online.	✓					
8.	Saya merasa bahwa pelayanan online selama pandemi mudah saya akses.	✓					
9.	Saya merasa bahwa website DJP mudah saya pahami cara penggunaannya.	✓					
10.	Saya merasa bahwa prosedur administrasi perpajakan sudah sederhana dan efisien.	✓					

IV. Motivasi wajib pajak

No.	Uraian	SS	S	CS	R	TS	STS
1.	Saya berkomitmen untuk selalu membayar pajak tepat waktu.	✓					
2.	Saya berkomitmen untuk melaksanakan kewajiban saya sebagai Wajib Pajak dalam menjalankan administrasi perpajakan.		✓				
3.	Saya rela pemerintah memungut pajak dari penghasilan saya.	✓					
4.	Saya mempercayakan pajak yang						

	saya bayarkan untuk dikelola pemerintah agar dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas.	✓					
5.	Saya akan membayar pajak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan agar tidak terkena denda dan sanksi administratif.	✓					
6.	Saya taat membayar pajak karena saya malu apabila rekan kerja, teman mengetahui saya tidak membayar pajak		✓				
7.	Saya percaya bahwa pemerintah telah memikirkan situasi dan kondisi masyarakat dalam pembuatan keputusan perpajakan.	✓					
8.	Saya tidak merasa keberatan atas keputusan perpajakan yang dibuat oleh pemerintah.		✓				
9.	Saya tidak akan mencari celah untuk menunda pembayaran pajak.		✓				
10	Saya tidak akan melakukan kecurangan meskipun hal tersebut dapat mengurangi jumlah pajak yang saya bayarkan.		✓				

LEMBAR KUESIONER

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tuliskan identitas Bapak/ Ibu dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang disediakan dibawah ini.

1. Nama : MA[@]HFIRAH
2. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
3. Usia : 25 -35 thn / 36-45 thn 46-55thn >56thn
4. Pendidikan : SMA D3 S1 S2 Lainnya
5. Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki pekerjaan bebas / sedang melakukan usaha :
 Ya Tidak

Petunjuk Pengisian :

Pilihlah salah satu alternatif jawaban pada kolom yang disediakan dengan memberikan tanda chek list (✓) sesuai dengan kondisi sant ini dan pendapat Bapak/ Ibu sendiri tanpa ada paksaan dari pihak luar.

Keterangan :

- SS: Sangat Setuju
- S : Setuju
- C : Cukup Setuju
- R : Ragu - Ragu
- TS: Tidak Setuju
- STS: Sangat Tidak Setuju

KUISIONER

I. Pengetahuan perpajakan

No.	Uraian	SS	S	CS	R	TS	STS
1.	Saya telah mengetahui bahwa sumber penerimaan terbesar negara berasal dari pajak.		✓				
2.	Saya telah menerima sosialisasi perpajakan yang telah aktif dilakukan oleh pemerintah dalam beberapa tahun belakangan.		✓				
3.	Saya mengerti proses perhitungan, pengisian, pembayaran dan pelaporan pajak.	✓					
4.	Saya mengetahui bahwa pajak yang dibayarkan oleh masyarakat digunakan untuk membiayai pembangunan nasional.		✓				
5.	Saya mengetahui waktu dimana saya harus melaporkan SPT saya.			✓			
6.	Saya mengetahui bahwa pembayaran pajak sekarang dapat dilakukan secara online.		✓				
7.	Saya mengetahui bahwa Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan penundaan pembayaran pajak dan dapat mengajukan surat keberatan.		✓				
8.	Saya mengetahui kewajiban dari Wajib Pajak yaitu :	✓					

	<p>a. mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP</p> <p>b. melaporkan usahanya untuk Penghasilan Kena Pajak menghitung, membayarkan pajak, serta melaporkan pajak ke KPP dalam waktu yang telah ditentukan</p>						
9.	Saya mengetahui bahwa terdapat dua jenis sanksi pajak yaitu sanksi administrasi (denda, bunga) serta sanksi pidana.	✓					
10	Sebagai wajib pajak, saya mengetahui besarnya Penghasilan Kena Pajak.		✓				

II. Kesadaran perpajakan

No.	Uraian	SS	S	CS	R	TS	STS
1.	Saya menyadari bahwa saya harus membayar pajak karena pajak adalah kewajiban kita sebagai warga negara.		✓				
2.	Saya menyadari bahwa jalan raya, infrastruktur dan fasilitas umum yang saya nikmati berasal dari pajak.			✓			
3.	Saya menyadari bahwa pajak yang saya bayarkan secara tidak langsung akan memberikan manfaat kepada saya.			✓			
4.	Saya dengan sukarela selalu						

	melaksanakan seluruh kewajiban perpajakan saya.			✓			
5.	Saya menyadari pentingnya kejujuran dalam melakukan pelaporan dan penghitungan pajak		✓				
6.	Saya menyadari bahwa menunda/ tidak membayar pajak / membayar pajak namun tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dapat merugikan negara.		✓				

III. Kualitas pelayanan pajak

No.	Uraian	SS	S	CS	R	TS	STS
1.	Saya merasa bahwa letak/ lokasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) mudah dijangkau dan strategis.	✓					
2.	Saya merasa bahwa fasilitas pelayanan yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) cukup memadai dan dalam keadaan baik.	✓					
3.	Saya merasa bahwa petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas serta mudah dimengerti.		✓				
4.	Saya merasa bahwa petugas pajak telah bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak.		✓				
5.	Saya merasakan pelayanan petugas perpajakan dilakukan dengan waktu yang cepat dan tepat.		✓				

6.	Saya merasa petugas pajak sangat mengerti tentang peraturan pajak dan ahli dalam bidang tugasnya.		✓				
7.	Saya merasa bahwa petugas pajak menindaklanjuti keluhan dan kesulitan yang saya alami sebagai wajib pajak dengan cepat secara langsung maupun secara online.		✓				
8.	Saya merasa bahwa pelayanan online selama pandemi mudah saya akses.			✓			
9.	Saya merasa bahwa website DJP mudah saya pahami cara penggunaannya.			✓			
10.	Saya merasa bahwa prosedur administrasi perpajakan sudah sederhana dan efisien.			✓			

IV. Motivasi wajib pajak

No.	Uraian	SS	S	CS	R	TS	STS
1.	Saya berkomitmen untuk selalu membayar pajak tepat waktu.	✓					
2.	Saya berkomitmen untuk melaksanakan kewajiban saya sebagai Wajib Pajak dalam menjalankan administrasi perpajakan.		✓				
3.	Saya rela pemerintah memungut pajak dari penghasilan saya.		✓				
4.	Saya mempercayakan pajak yang						

	saya bayarkan untuk dikelola pemerintah agar dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas.	✓				
5.	Saya akan membayar pajak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan agar tidak terkena denda dan sanksi administratif.	✓				
6.	Saya taat membayar pajak karena saya malu apabila rekan kerja, teman mengetahui saya tidak membayar pajak		✓			
7.	Saya percaya bahwa pemerintah telah memikirkan situasi dan kondisi masyarakat dalam pembuatan keputusan perpajakan.		✓			
8.	Saya tidak merasa keberatan atas keputusan perpajakan yang dibuat oleh pemerintah.	✓				
9.	Saya tidak akan mencari celah untuk menunda pembayaran pajak.	✓				
10.	Saya tidak akan melakukan kecurangan meskipun hal tersebut dapat mengurangi jumlah pajak yang saya bayarkan.	✓				

LEMBAR KUESIONER**A. IDENTITAS RESPONDEN**

Tuliskan identitas Bapak/ Ibu dengan memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang disediakan dibawah ini.

1. Nama : SYAHRUL HIDAYAT
2. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
3. Usia : 25 -35 thn 36-45 thn 46-55thn >56thn
4. Pendidikan : SMA D3 S1 S2 Lainnya
5. Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki pekerjaan bebas / sedang melakukan usaha :
 Ya Tidak

Petunjuk Pengisian :

Pilihlah salah satu alternatif jawaban pada kolom yang disediakan dengan memberikan tanda cek list (✓) sesuai dengan kondisi saat ini dan pendapat Bapak/ Ibu sendiri tanpa ada paksaan dari pihak luar.

Keterangan :**SS: Sangat Setuju****S : Setuju****C : Cukup Setuju****R : Ragu - Ragu****TS: Tidak Setuju****STS: Sangat Tidak Setuju**

KUISIONER

I. Pengetahuan perpajakan

No.	Uraian	SS	S	CS	R	TS	STS
1.	Saya telah mengetahui bahwa sumber penerimaan terbesar negara berasal dari pajak.	✓					
2.	Saya telah menerima sosialisasi perpajakan yang telah aktif dilakukan oleh pemerintah dalam beberapa tahun belakangan.	✓					
3.	Saya mengerti proses perhitungan, pengisian, pembayaran dan pelaporan pajak.		✓				
4.	Saya mengetahui bahwa pajak yang dibayarkan oleh masyarakat digunakan untuk membiayai pembangunan nasional.		✓				
5.	Saya mengetahui waktu dimana saya harus melaporkan SPT saya.		✓				
6.	Saya mengetahui bahwa pembayaran pajak sekarang dapat dilakukan secara online.		✓				
7.	Saya mengetahui bahwa Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan penundaan pembayaran pajak dan dapat mengajukan surat keberatan.		✓				
8.	Saya mengetahui kewajiban dari						

	Wajib Pajak yaitu : a. mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP b. melaporkan usahanya untuk Penghasilan Kena Pajak menghitung, membayarkan pajak, serta melaporkan pajak ke KPP dalam waktu yang telah ditentukan							
9.	Saya mengetahui bahwa terdapat dua jenis sanksi pajak yaitu sanksi administrasi (denda, bunga) serta sanksi pidana.	✓						
10	Sebagai wajib pajak, saya mengetahui besarnya Penghasilan Kena Pajak.	✓						

II. Kesadaran perpajakan

No.	Uraian	SS	S	CS	R	TS	STS
1.	Saya menyadari bahwa saya harus membayar pajak karena pajak adalah kewajiban kita sebagai warga negara.			✓			
2.	Saya menyadari bahwa jalan raya, infrastruktur dan fasilitas umum yang saya nikmati berasal dari pajak.			✓			
3.	Saya menyadari bahwa pajak yang saya bayarkan secara tidak langsung akan memberikan manfaat kepada saya.			✓			

4.	Saya dengan sukarela selalu melaksanakan seluruh kewajiban perpajakan saya.		✓				
5.	Saya menyadari pentingnya kejujuran dalam melakukan pelaporan dan penghitungan pajak		✓				
6.	Saya menyadari bahwa menunda/ tidak membayar pajak / membayar pajak namun tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dapat merugikan negara.			✓			

III. Kualitas pelayanan pajak

No.	Uraian	SS	S	CS	R	TS	STS
1.	Saya merasa bahwa letak/ lokasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) mudah dijangkau dan strategis.	✓					
2.	Saya merasa bahwa fasilitas pelayanan yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) cukup memadai dan dalam keadaan baik.	✓					
3.	Saya merasa bahwa petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas serta mudah dimengerti.		✓				
4.	Saya merasa bahwa petugas pajak telah bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak.		✓				
5.	Saya merasakan pelayanan petugas perpajakan dilakukan dengan waktu			✓			

	yang cepat dan tepat.						
6.	Saya merasa petugas pajak sangat mengerti tentang peraturan pajak dan ahli dalam bidang tugasnya.	✓					
7.	Saya merasa bahwa petugas pajak menindaklanjuti keluhan dan kesulitan yang saya alami sebagai wajib pajak dengan cepat secara langsung maupun secara online.	✓					
8.	Saya merasa bahwa pelayanan online selama pandemi mudah saya akses.	✓					
9.	Saya merasa bahwa website DJP mudah saya pahami cara penggunaannya.	✓					
10.	Saya merasa bahwa prosedur administrasi perpajakan sudah sederhana dan efisien.	✓					

IV. Motivasi Wajib Pajak

No.	Uraian	SS	S	CS	R	TS	STS
1.	Saya berkomitmen untuk selalu membayar pajak tepat waktu.	✓					
2.	Saya berkomitmen untuk melaksanakan kewajiban saya sebagai Wajib Pajak dalam menjalankan administrasi perpajakan.	✓					
3.	Saya rela pemerintah memungut pajak dari penghasilan saya.	✓					

4.	Saya mempercayakan pajak yang saya bayarkan untuk dikelola pemerintah agar dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas.	✓					
5.	Saya akan membayar pajak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan agar tidak terkena denda dan sanksi administratif.		✓				
6.	Saya taat membayar pajak karena saya malu apabila rekan kerja, teman mengetahui saya tidak membayar pajak		✓				
7.	Saya percaya bahwa pemerintah telah memikirkan situasi dan kondisi masyarakat dalam pembuatan keputusan perpajakan.		✓				
8.	Saya tidak merasa keberatan atas keputusan perpajakan yang dibuat oleh pemerintah.		✓				
9.	Saya tidak akan mencari celah untuk menunda pembayaran pajak.		✓				
10.	Saya tidak akan melakukan kecurangan meskipun hal tersebut dapat mengurangi jumlah pajak yang saya bayarkan.		✓				

LEMBAR KUESIONER

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tuliskan identitas Bapak/ Ibu dengan memberikan tanda checklist (√) pada kolom yang disediakan dibawah ini.

1. Nama : SUPRIANTO
2. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
3. Usia : 25 -35 thn 36-45 thn 46-55thn >56thn
4. Pendidikan : SMA D3 S1 S2 Lainnya
5. Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki pekerjaan bebas / sedang melakukan usaha :
 Ya Tidak

Petunjuk Pengisian :

Pilihlah salah satu alternatif jawaban pada kolom yang disediakan dengan memberikan tanda chek list (√) sesuai dengan kondisi saat ini dan pendapat Bapak/ Ibu sendiri tanpa ada paksaan dari pihak luar.

Keterangan :

SS: Sangat Setuju

S : Setuju

C : Cukup Setuju

R : Ragu - Ragu

TS: Tidak Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

KUISIONER

I. Pengetahuan perpajakan

No.	Uraian	SS	S	CS	R	TS	STS
1.	Saya telah mengetahui bahwa sumber penerimaan terbesar negara berasal dari pajak.			✓			
2.	Saya telah menerima sosialisasi perpajakan yang telah aktif dilakukan oleh pemerintah dalam beberapa tahun belakangan.	✓					
3.	Saya mengerti proses perhitungan, pengisian, pembayaran dan pelaporan pajak.		✓				
4.	Saya mengetahui bahwa pajak yang dibayarkan oleh masyarakat digunakan untuk membiayai pembangunan nasional.		✓				
5.	Saya mengetahui waktu dimana saya harus melaporkan SPT saya.		✓				
6.	Saya mengetahui bahwa pembayaran pajak sekarang dapat dilakukan secara online.		✓				
7.	Saya mengetahui bahwa Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan penundaan pembayaran pajak dan dapat mengajukan surat keberatan.		✓				
8.	Saya mengetahui kewajiban dari Wajib Pajak yaitu :						

	<p>a. mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP</p> <p>b. melaporkan usahanya untuk Penghasilan Kena Pajak menghitung, membayar pajak, serta melaporkan pajak ke KPP dalam waktu yang telah ditentukan</p>		✓				
9.	Saya mengetahui bahwa terdapat dua jenis sanksi pajak yaitu sanksi administrasi (denda, bunga) serta sanksi pidana.	✓					
10	Sebagai wajib pajak, saya mengetahui besarnya Penghasilan Kena Pajak.		✓				

II. Kesadaran perpajakan

No.	Uraian	SS	S	CS	R	TS	STS
1.	Saya menyadari bahwa saya harus membayar pajak karena pajak adalah kewajiban kita sebagai warga negara.		✓				
2.	Saya menyadari bahwa jalan raya, infrastruktur dan fasilitas umum yang saya nikmati berasal dari pajak.		✓				
3.	Saya menyadari bahwa pajak yang saya bayarkan secara tidak langsung akan memberikan manfaat kepada saya.			✓			
4.	Saya dengan sukarela selalu						

	melaksanakan seluruh kewajiban perpajakan saya.			✓			
5.	Saya menyadari pentingnya kejujuran dalam melakukan pelaporan dan penghitungan pajak		✓				
6.	Saya menyadari bahwa menunda/ tidak membayar pajak / membayar pajak namun tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dapat merugikan negara.		✓				

III. Kualitas pelayanan pajak

No.	Uraian	SS	S	CS	R	TS	STS
1.	Saya merasa bahwa letak/ lokasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) mudah dijangkau dan strategis.	✓					
2.	Saya merasa bahwa fasilitas pelayanan yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) cukup memadai dan dalam keadaan baik.		✓				
3.	Saya merasa bahwa petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas serta mudah dimengerti.	✓					
4.	Saya merasa bahwa petugas pajak telah bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak.		✓				
5.	Saya merasakan pelayanan petugas perpajakan dilakukan dengan waktu yang cepat dan tepat.		✓				

6.	Saya merasa petugas pajak sangat mengerti tentang peraturan pajak dan ahli dalam bidang tugasnya.	✓					
7.	Saya merasa bahwa petugas pajak menindaklanjuti keluhan dan kesulitan yang saya alami sebagai wajib pajak dengan cepat secara langsung maupun secara online.	✓					
8.	Saya merasa bahwa pelayanan online selama pandemi mudah saya akses.	✓					
9.	Saya merasa bahwa website DJP mudah saya pahami cara penggunaannya.	✓					
10.	Saya merasa bahwa prosedur administrasi perpajakan sudah sederhana dan efisien.	✓					

IV. Motivasi wajib pajak

No.	Uraian	SS	S	CS	R	TS	STS
1.	Saya berkomitmen untuk selalu membayar pajak tepat waktu.	✓					
2.	Saya berkomitmen untuk melaksanakan kewajiban saya sebagai Wajib Pajak dalam menjalankan administrasi perpajakan.	✓					
3.	Saya rela pemerintah memungut pajak dari penghasilan saya.		✓				
4.	Saya mempercayakan pajak yang						

	saya bayarkan untuk dikelola pemerintah agar dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas.	✓					
5.	Saya akan membayar pajak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan agar tidak terkena denda dan sanksi administratif.		✓				
6.	Saya taat membayar pajak karena saya malu apabila rekan kerja, teman mengetahui saya tidak membayar pajak	✓					
7.	Saya percaya bahwa pemerintah telah memikirkan situasi dan kondisi masyarakat dalam pembuatan keputusan perpajakan.		✓				
8.	Saya tidak merasa keberatan atas keputusan perpajakan yang dibuat oleh pemerintah.		✓				
9.	Saya tidak akan mencari celah untuk menunda pembayaran pajak.	✓					
10.	Saya tidak akan melakukan kecurangan meskipun hal tersebut dapat mengurangi jumlah pajak yang saya bayarkan.		✓				

LEMBAR KUESIONER

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tuliskan identitas Bapak/ Ibu dengan memberikan tanda checklist (√) pada kolom yang disediakan dibawah ini.

1. Nama : SUPRIANTO
2. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
3. Usia : 25 -35 thn 36-45 thn 46-55thn >56thn
4. Pendidikan : SMA D3 S1 S2 Lainnya
5. Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki pekerjaan bebas / sedang melakukan usaha :
 Ya Tidak

Petunjuk Pengisian :

Pilihlah salah satu alternatif jawaban pada kolom yang disediakan dengan memberikan tanda cek list (√) sesuai dengan kondisi saat ini dan pendapat Bapak/ Ibu sendiri tanpa ada paksaan dari pihak luar.

Keterangan :

SS: Sangat Setuju

S : Setuju

C : Cukup Setuju

R : Ragu - Ragu

TS: Tidak Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

KUISIONER

I. Pengetahuan perpajakan

No.	Uraian	SS	S	CS	R	TS	STS
1.	Saya telah mengetahui bahwa sumber penerimaan terbesar negara berasal dari pajak.			✓			
2.	Saya telah menerima sosialisasi perpajakan yang telah aktif dilakukan oleh pemerintah dalam beberapa tahun belakangan.	✓					
3.	Saya mengerti proses perhitungan, pengisian, pembayaran dan pelaporan pajak.		✓				
4.	Saya mengetahui bahwa pajak yang dibayarkan oleh masyarakat digunakan untuk membiayai pembangunan nasional.		✓				
5.	Saya mengetahui waktu dimana saya harus melaporkan SPT saya.		✓				
6.	Saya mengetahui bahwa pembayaran pajak sekarang dapat dilakukan secara online.		✓				
7.	Saya mengetahui bahwa Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan penundaan pembayaran pajak dan dapat mengajukan surat keberatan.		✓				
8.	Saya mengetahui kewajiban dari Wajib Pajak yaitu :						

	a. mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP b. melaporkan usahanya untuk Penghasilan Kena Pajak menghitung, membayarkan pajak, serta melaporkan pajak ke KPP dalam waktu yang telah ditentukan		✓				
9.	Saya mengetahui bahwa terdapat dua jenis sanksi pajak yaitu sanksi administrasi (denda, bunga) serta sanksi pidana.	✓					
10	Sebagai wajib pajak, saya mengetahui besarnya Penghasilan Kena Pajak.		✓				

II. Kesadaran perpajakan

No.	Uraian	SS	S	CS	R	TS	STS
1.	Saya menyadari bahwa saya harus membayar pajak karena pajak adalah kewajiban kita sebagai warga negara.		✓				
2.	Saya menyadari bahwa jalan raya, infrastruktur dan fasilitas umum yang saya nikmati berasal dari pajak.		✓				
3.	Saya menyadari bahwa pajak yang saya bayarkan secara tidak langsung akan memberikan manfaat kepada saya.			✓			
4.	Saya dengan sukarela selalu						

	melaksanakan seluruh kewajiban perpajakan saya.			✓			
5.	Saya menyadari pentingnya kejujuran dalam melakukan pelaporan dan penghitungan pajak		✓				
6.	Saya menyadari bahwa menunda/ tidak membayar pajak / membayar pajak namun tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dapat merugikan negara.		✓				

III. Kualitas pelayanan pajak

No.	Uraian	SS	S	CS	R	TS	STS
1.	Saya merasa bahwa letak/ lokasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) mudah dijangkau dan strategis.	✓					
2.	Saya merasa bahwa fasilitas pelayanan yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) cukup memadai dan dalam keadaan baik.		✓				
3.	Saya merasa bahwa petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas serta mudah dimengerti.	✓					
4.	Saya merasa bahwa petugas pajak telah bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak.		✓				
5.	Saya merasakan pelayanan petugas perpajakan dilakukan dengan waktu yang cepat dan tepat.		✓				

6.	Saya merasa petugas pajak sangat mengerti tentang peraturan pajak dan ahli dalam bidang tugasnya.	✓					
7.	Saya merasa bahwa petugas pajak menindaklanjuti keluhan dan kesulitan yang saya alami sebagai wajib pajak dengan cepat secara langsung maupun secara online.	✓					
8.	Saya merasa bahwa pelayanan online selama pandemi mudah saya akses.	✓					
9.	Saya merasa bahwa website DJP mudah saya pahami cara penggunaannya.	✓					
10.	Saya merasa bahwa prosedur administrasi perpajakan sudah sederhana dan efisien.	✓					

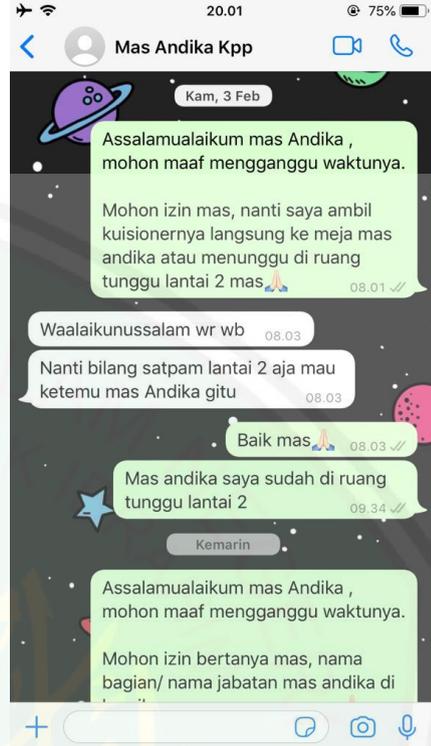
IV. Motivasi wajib pajak

No.	Uraian	SS	S	CS	R	TS	STS
1.	Saya berkomitmen untuk selalu membayar pajak tepat waktu.	✓					
2.	Saya berkomitmen untuk melaksanakan kewajiban saya sebagai Wajib Pajak dalam menjalankan administrasi perpajakan.	✓					
3.	Saya rela pemerintah memungut pajak dari penghasilan saya.		✓				
4.	Saya mempercayakan pajak yang						

	saya bayarkan untuk dikelola pemerintah agar dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas.	✓					
5.	Saya akan membayar pajak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan agar tidak terkena denda dan sanksi administratif.		✓				
6.	Saya taat membayar pajak karena saya malu apabila rekan kerja, teman mengetahui saya tidak membayar pajak	✓					
7.	Saya percaya bahwa pemerintah telah memikirkan situasi dan kondisi masyarakat dalam pembuatan keputusan perpajakan.		✓				
8.	Saya tidak merasa keberatan atas keputusan perpajakan yang dibuat oleh pemerintah.		✓				
9.	Saya tidak akan mencari celah untuk menunda pembayaran pajak.	✓					
10	Saya tidak akan melakukan kecurangan meskipun hal tersebut dapat mengurangi jumlah pajak yang saya bayarkan.		✓				

Lampiran 13 Screenshoot chat WA dengan pihak KPP Pratama Jombang





Lampiran 14 Surat Bebas Plagiarisme

KEMENTRIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI
 Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME
(FORM C)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zuraidah, S.E., M.SA
 NIP : 197612102009122001
 Jabatan : UP2M

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Faiqotun Ni'mah
 NIM : 18520079
 Handphone : 081331215278
 Konsentrasi : Perpajakan
 Email : nimahfaiqotun@gmail.com

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kesadaran, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Membayar Dan Melaporkan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Jombang

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut di nyatakan **BEBAS PLAGIARISME** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
25%	26%	8%	4%

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 6 April 2022
 UP2M

Zuraidah, S.E., M.SA
 NIP197612102009122001

Lampiran 15 Biodata Peneliti**BIODATA PENELITI**

Nama Lengkap : Faiqotun Ni'mah
Tempat , tanggal lahir : Jombang , 24 Juli 1999
Alamat Asal : Dsn. Kweden RT.003/RW.001 , Ds. Sidowarek , Kec. Ngoro,
Kab. Jombang
Telepon / HP : 081331215278
E-mail : nimahfaiqotun@gmail.com

Pendidikan Formal

2006 – 2008 : TK Al-Hidayah Trenggalek
2008 – 2009 : MI Plus Walisongo Trenggalek
2009 – 2013 : SDN Blimbing Gudo Jombang
2013 – 2015 : SMP Negeri 2 Jombang
2015 – 2016 : SMA Negeri Mojoagung
2016 – 2018 : SMA Negeri 3 Jombang
2018 – 2022 : Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi di Universitas Islam
Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang