

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

Suryawati¹, Siti Rodiah², Mentari Dwi Aristi³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau

Email: 95.suryawati@gmail.com

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received : 14-07-2024

Revised : 27-08-2024

Accepted : 28-08-2024

Kata Kunci: Pajak,
Perpajakan, Motivasi

DOI:10.62335

ABSTRACT

This study is a quantitative research that aims to determine the influence of tax knowledge, tax service quality and tax awareness on the motivation of individual taxpayers in paying taxes. This research was carried out directly in the field by distributing questionnaires to respondents at KPP Pratama Pekanbaru Tampan. The population used was individual taxpayers, both employees and non-employees, who were registered at KPP Pratama Pekanbaru Tampan with sampling using the slovin formula as many as 278 respondents. The data analysis techniques used in this study are descriptive statistical analysis, data quality test, classical assumption test and hypothesis test. The results of this study show that tax knowledge, quality of tax services and tax awareness affect the motivation of individual taxpayers in paying taxes at KPP Pratama Pekanbaru Tampan so that it can increase tax revenue.

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran perpajakan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Penelitian ini dilakukan secara langsung di lapangan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada responden di KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Populasi yang digunakan yaitu wajib pajak orang pribadi baik karyawan maupun nonkaryawan yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Tampan dengan pengambilan sampel menggunakan rumus slovin sebanyak 278 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi

klasik dan uji hipotesis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Pekanbaru Tampan sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak.

PENDAHULUAN

Motivasi merupakan suatu penggerak diri dari dalam seseorang untuk melakukan atau mencapai suatu tujuan. Motivasi juga bisa dikatakan sebagai rencana atau keinginan untuk menuju kesuksesan dan menghindari kegagalan hidup, dengan kata lain motivasi merupakan dorongan dorongan terhadap serangkaian proses manusia dalam mencapai tujuan (Setyani, Dkk, 2018). Motivasi wajib pajak adalah dorongan yang ada pada wajib pajak yang timbul baik dari dalam maupun luar diri wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh undang-undang (Friska, 2020). Motivasi sangat penting bagi Wajib Pajak karena dapat meningkatkan kemauan Wajib Pajak agar membayar pajak. Jadi dapat disimpulkan bila motivasi wajib pajak meningkat, maka penerimaan pajak pun akan meningkat.

Menurut Istanto (2010) indikator untuk mengukur motivasi wajib pajak ada dua, yaitu : (1) Intrinsik : sukarela, mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan pengabdian kepada negara. (2) Ekstrinsik : sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, hadiah/penghargaan, fasilitas pelayanan, dan tarif pajak. Berdasarkan indikator secara intrinsik dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak yang mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Waji Pajak (NPWP) di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan setiap tahunnya mengalami peningkatan, namun berbanding terbalik dengan jumlah wajib pajak yang membayar pajak. Hal ini dapat dilihat dari table berikut

Tabel 1.1
Jumlah Wajib Pajak yang membayar Pajak
Periode 2019-2022

| Tahun | Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi | Jumlah Wajib Pajak Yang Membayar Pajak | Persentase WP OP Yang Membayar Pajak |
|-------|----------------------------------|--|--------------------------------------|
| 2019 | 192.515 | 14.387 | 7,47% |
| 2020 | 221.859 | 12.310 | 5,55% |
| 2021 | 236.330 | 12.475 | 5,28% |
| 2022 | 252.863 | 14.089 | 5,57% |

Sumber: KPP Pratama Pekanbaru Tampan, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terjadi perbedaan antara jumlah wajib pajak orang pribadi dengan jumlah wajib pajak yang membayar pajak setiap tahunnya. Hal ini memberikan gambaran bahwa masih kurangnya kesadaran dan motivasi wajib

pajak dalam membayar pajak. Motivasi merupakan sesuatu yang akan menggerakkan seseorang untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu, dalam hal ini terkait dengan kewajiban membayar pajak. Motivasi akan mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak. Apabila tingkat motivasi membayar tersebut rendah, maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya. Berikut data penerimaan yang diperoleh dari 4 tahun terakhir pada Kantor Pelayanan Pajak Pekanbaru Tampan tahun 2019 sampai 2022.

Tabel 1.2
Data rencana dan realisasi penerimaan pajak orang pribadi
KPP Pratama Pekanbaru Tampan

| Tahun | Target Penerimaan | Realisasi | Persentase |
|-------|----------------------|----------------------|------------|
| 2019 | Rp 1.991.472.328.000 | Rp 1.788.740.700.329 | 89,82% |
| 2020 | Rp 1.790.031.334.000 | Rp 1.706.932.561.979 | 95,36% |
| 2021 | Rp 1.632.785.325.000 | Rp 1.822.234.332.948 | 111,60% |
| 2022 | Rp 1.871.808.682.000 | Rp 2.616.259.997.518 | 139,77% |

Sumber : KPP Pratama Pekanbaru Tampan, 2023

Berdasarkan data pada tabel 1.2 dapat dilihat realisasi penerimaan pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan secara keseluruhan mengalami kenaikan tetapi target penerimaan pajak diturunkan setiap tahunnya. Dengan demikian, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran dalam membayar pajak wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan perlu ditingkatkan agar dapat tercapai target yang dianggarkan. Serta diperlukan kerjasama yang baik antara wajib pajak, petugas pajak dan pemerintah agar lebih memudahkan pemerintah dalam melaksanakan pembangunan nasional demi terwujudnya kemakmuran dan kesejahteraan bagi rakyat.

Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan. Pengetahuan perpajakan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya, karena semakin tinggi pengetahuan wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan (Lestari,2017).

Dalam penelitian Rachmat (2022) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Friska (2020) yang menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak. Tetapi menurut Sari (2019) pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Peran dari pelayanan petugas pajak tidak kalah penting untuk meningkatkan motivasi wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya. Namun, pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak masih belum optimal, dan kurang memuaskan. Dengan rendahnya pelayanan petugas pajak maka juga akan mempengaruhi rendahnya motivasi membayar pajak. Tetapi dengan berkembangnya teknologi Dirjen Pajak juga

memberikan Digitalisasi pelayanan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dimana wajib pajak bisa melakukan pendaftaran pajak secara online, sistem pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik melalui aplikasi e-filing, dan juga dapat melakukan pembayaran pajak melalui internet banking, teller bank, kantor pos, dan aplikasi e-biling. Dalam penelitian Rachmat (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Juliantini (2022), Nurvianti (2019), Friska (2020) dan Sari (2019).

Kesadaran perpajakan adalah 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 system dan ketentuan pajak (Mustofa, 2019). Kesadaran wajib pajak memiliki peran yang sangat penting untuk mendorong timbulnya motivasi wajib pajak agar membayarkan kewajibannya, sehingga dampaknya kepatuhan dari wajib pajak juga akan meningkat. Dalam penelitian Rachmat (2022) menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak, penelitian ini sejalan dengan penelitian Istien (2018) dan Ni'mah (2022).

Penelitian ini merupakan penelitian replikasi dari penelitian sebelumnya yaitu, Rachmat (2022) yang berjudul "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Perpajakan terhadap Motivasi membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Timur" dengan hasil pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi membayar pajak wajib pajak orang pribadi. Pada penelitian Rachmat populasi nya adalah wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palembang Ilir Timur, sedangkan dalam penelitian ini populasi nya adalah wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis akan mengajukan penelitian dengan judul : "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak (studi kasus KPP Pratama Pekanbaru Tampan) ".

METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pekanbaru Tampan yang berjumlah 252.863 wajib pajak orang pribadi. Pengambilan sampel dengan *non probabilitas sampling* dengan teknik pengambilan sampling *insidental.purposive sampling*, dengan menggunakan rumus *Slovin* sehingga diperoleh sampel penelitian sebanyak 278 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden Penelitian

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara diantar langsung dan melalui penyebaran kepada wajib pajak di Wilayah KPP Pratama Pekanbaru Tampan dengan

meminta pihak lain dalam mengkordinasikan terhadap KPP Pratama Pekanbaru Tampan tersebut. Rentang waktu penyebaran dan pengambilan kuesioner adalah dari tanggal 6 Mei sampai dengan 27 Juni 2024. Hasil penyebaran dan pengembalian kuesioner dapat dilihat dalam tabel 4.1 di bawah ini:

Tabel 4.1 Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner

| Keterangan | Jumlah | Persentase(%) |
|---------------------------------------|--------|---------------|
| Kuisisioner yang disebar | 399 | 100% |
| Kuisisioner yang tidak terisi lengkap | 21 | 5,26% |
| Kuisisioner yang dapat diolah | 378 | 94,74% |

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengumpulan data melalui kuesioner berdasarkan karakteristik responden dari jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase (%) |
|---------------|--------|----------------|
| Laki - Laki | 175 | 46,3 % |
| Perempuan | 203 | 53,7 % |

Sumber: Data Olahan 2024

Pendiskripsian karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dari tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden jenis kelamin responden lebih banyak berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 203 orang (53,7%) sedangkan responden laki-laki sebanyak 175 orang (46,3%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Karakteristik responden berdasarkan kelompok usia, tergambar pada tabel 4.3:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

| Usia | Jumlah | Persentase (%) |
|-----------|--------|----------------|
| 26-35 THN | 239 | 63.2 % |
| 36-45 THN | 99 | 26,2 % |
| 46-55 THN | 36 | 9,5 % |
| >56 THN | 4 | 1,1 % |

Sumber: Data Olahan 2024

Berdasarkan pendeskripsian umur karakteristik responden dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berusia 26-35 tahun sebanyak 239 orang (63,2%). Hal ini menunjukkan bahwa distribusi wajib pajak orang pribadi di Wilayah KPP Pratama Pekanbaru Tampan yang menjadi responden dalam penelitian memiliki kategori usia yang matang dan produktif, dimana usia ini memiliki tingkat aktivitas yang tinggi sehingga memiliki kemampuan kerja yang tergolong cukup matang dalam bekerja.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan, dapat tergambar pada tabel 4.4:

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| Pekerjaan | Jumlah | Persentase (%) |
|-----------------|--------|----------------|
| PNS | 20 | 5,3 % |
| Karyawan Swasta | 228 | 60,3 % |
| Pegawai BUMN | 0 | 0 % |
| Wiraswasta | 71 | 18,8 % |
| Lainnya | 59 | 15,6 % |

Sumber: Data Olahan 2024

Pendiskripsian karakteristik responden berikutnya adalah berdasarkan pendidikan, berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta sebanyak 228 orang (60,3%). Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Pekanbaru Tampan yang menjadi responden dalam penelitian merupakan karyawan swasta.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan, dapat tergambar pada tabel 4.5:

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

| Pendidikan | Jumlah | Persentase (%) |
|------------|--------|----------------|
| SMA | 113 | 29,9 % |
| D3 | 44 | 11,6 % |
| S1 | 166 | 43,9 % |
| S2 | 32 | 8,5 % |
| Lainnya | 23 | 6,1 % |

Sumber: Data Olahan 2024

Pendiskripsian karakteristik responden berikutnya adalah berdasarkan pendidikan, berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa mayoritas responden berpendidikan S1 sebanyak 166 orang (43,9%). Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Pekanbaru Tampan yang menjadi responden dalam penelitian tergolong berpendidikan perguruan tinggi (S1).

Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Berikut disajikan hasil dari Statistik deskriptif variabel penelitian ini pada tabel 4.6 :

Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif

| <i>Descriptive Statistics</i> | | | | | |
|-------------------------------|-----|---------|---------|-------|----------------|
| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| Pengetahuan Perpajakan | 378 | 26 | 45 | 35,25 | 5,103 |
| Kualitas Pelayanan | 378 | 29 | 50 | 37,93 | 5,296 |
| Kesadaran Perpajakan | 378 | 14 | 30 | 21,80 | 4,213 |
| Motivasi Wajib Pajak | 378 | 24 | 50 | 36,66 | 6,764 |
| Valid N (listwise) | 378 | | | | |

Sumber: Data Olahan 2024

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan seberapa besar motivasi wajib pajak orang pribadi di Wilayah KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Skor motivasi wajib pajak terendah sebesar 24 dan tertinggi sebesar 50. Dengan hasil data tersebut menunjukkan bahwa motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di Wilayah KPP Pratama Pekanbaru Tampan mengalami fluktuasi yang tidak terlalu besar. Rata-rata motivasi perpajakan (Y) sebesar 36,66 dan standar deviasi sebesar 6,764. Hal ini berarti bahwa nilai rata-rata lebih besar daripada standar deviasi, sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang baik. Sebab standar deviasi merupakan pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias.

Selanjutnya, hasil analisis dengan menggunakan statistik deskriptif terhadap pengetahuan perpajak oleh wajib pajak orang pribadi di Wilayah KPP Pratama Pekanbaru Tampan menunjukkan seberapa besar pengetahuan perpajakan masyarakat dalam membayar pajak di Wilayah KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Skor pengetahuan perpajakan terendah sebesar 26 dan tertinggi sebesar 45. Dengan hasil data tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan (X1) mengalami fluktuasi yang tidak terlalu besar. Rata-rata data pengetahuan perpajakan (X1) sebesar 35.25 dan standar deviasi sebesar 5.103. Hal ini berarti bahwa nilai rata-rata lebih besar daripada standar deviasi, sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang baik. Sebab standar deviasi merupakan pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias.

Selanjutnya, hasil analisis dengan menggunakan statistik deskriptif terhadap kualitas pelayanan pajak oleh wajib pajak orang pribadi di Wilayah KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Skor kualitas pelayanan pajak terendah sebesar 29 dan tertinggi sebesar 50 tahun. Dengan hasil data tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak yang dipersepsikan oleh wajib pajak orang pribadi di Wilayah KPP Pratama Pekanbaru Tampan mengalami fluktuasi yang tidak terlalu besar. Rata-rata kualitas pelayanan pajak sebesar 37,95 standar deviasi sebesar 5,296. Hal ini berarti bahwa nilai rata-rata lebih besar daripada standar deviasi, sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang baik. Sebab standar deviasi merupakan pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias.

Selanjutnya, hasil analisis dengan menggunakan statistik deskriptif terhadap kesadaran perpajakan menunjukkan seberapa besar kesadaran perpajakan dalam membayar pajak di Wilayah KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Kesadaran perpajakan (X3) terendah sebesar 14 dan tertinggi sebesar 30. Dengan hasil data tersebut menunjukkan bahwa cerminan tingkat kesadaran perpajakan dalam membayar pajak mengalami fluktuasi yang tidak terlalu besar. Rata-rata kesadaran perpajakan sebesar 21,80 dan standar deviasi sebesar 4,213. Hal ini berarti bahwa nilai rata-rata lebih besar daripada standar deviasi, sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang baik. Sebab standar deviasi merupakan pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal dan tidak menyebabkan bias.

Hasil Pengujian Kualitas Data

Hasil Uji Validitas

Berikut disajikan hasil uji validitas variabel-variabel dalam penelitian ini pada tabel 4.7:

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Item Kuesioner

| Variabel | Pernyataan | R hitung | R tabel | Keputusan |
|--|------------|----------|---------|-----------|
| Motivasi wajib pajak (Y) | MMP1 | 0,825 | 0,098 | Valid |
| | MMP2 | 0,798 | 0,098 | Valid |
| | MMP3 | 0,696 | 0,098 | Valid |
| | MMP4 | 0,811 | 0,098 | Valid |
| | MMP5 | 0,815 | 0,098 | Valid |
| | MMP6 | 0,639 | 0,098 | Valid |
| | MMP7 | 0,713 | 0,098 | Valid |
| | MMP8 | 0,795 | 0,098 | Valid |
| | MMP9 | 0,793 | 0,098 | Valid |
| | MMP10 | 0,773 | 0,098 | Valid |
| Pengetahuan Perpajakan (X₁) | PP1 | 0,690 | 0,098 | Valid |
| | PP2 | 0,843 | 0,098 | Valid |
| | PP3 | 0,741 | 0,098 | Valid |
| | PP4 | 0,698 | 0,098 | Valid |
| | PP5 | 0,449 | 0,098 | Valid |
| | PP6 | 0,704 | 0,098 | Valid |
| | PP7 | 0,783 | 0,098 | Valid |
| | PP8 | 0,771 | 0,098 | Valid |
| | PP9 | 0,748 | 0,098 | Valid |
| Kualitas Pelayanan Perpajakan (X₂) | KPP1 | 0,483 | 0,098 | Valid |
| | KPP2 | 0,772 | 0,098 | Valid |
| | KPP3 | 0,790 | 0,098 | Valid |
| | KPP4 | 0,725 | 0,098 | Valid |
| | KPP5 | 0,726 | 0,098 | Valid |
| | KPP6 | 0,702 | 0,098 | Valid |
| | KPP7 | 0,746 | 0,098 | Valid |
| | KPP8 | 0,621 | 0,098 | Valid |
| | KPP9 | 0,655 | 0,098 | Valid |
| | KPP10 | 0,629 | 0,098 | Valid |
| Kesadaran perpajakan (X₃) | KP1 | 0,822 | 0,098 | Valid |
| | KP2 | 0,745 | 0,098 | Valid |
| | KP3 | 0,777 | 0,098 | Valid |
| | KP4 | 0,818 | 0,098 | Valid |
| | KP5 | 0,821 | 0,098 | Valid |
| | KP6 | 0,785 | 0,098 | Valid |

Sumber: Data Olahan 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat menjelaskan tentang hasil uji validitas item kuesioner dengan menggunakan metode korelasi item dengan total skor item. Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa nilai r hitung terendah yaitu pada item PP5 pada kuesioner pengetahuan perpajakan, namun didapat bahwa nilai r hitung tersebut $> r$ tabel ($0,449 > 0,098$), sehingga dapat disimpulkan seluruh item dinyatakan valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas variabel penelitian dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut :

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | <i>Cronbach alpha</i> | Nilai Kritis | Kesimpulan |
|------------------------|-----------------------|--------------|------------|
| Motivasi wajib pajak | 0,943 | 0,60 | Reliabel |
| Pengetahuan perpajakan | 0,919 | 0,60 | Reliabel |
| Kualitas pelayanan | 0,914 | 0,60 | Reliabel |
| Kesadaran perpajakan | 0,929 | 0,60 | Reliabel |

Sumber: Data Olahan 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel yang terdiri dari motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran perpajakan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria uji reliabilitas dan dinyatakan reliabel yang ditunjukkan dengan nilai *cronbach alpha* $> 0,60$.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Berikut disajikan hasil uji normalitas data pada tabel 4.9 :

Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Data

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|------------------------------------|-----------|-------------------|
| Unstandardized Residual | | |
| N | | 378 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. | 4.25195085 |
| | Deviation | |
| Most Extreme Differences | Absolute | .045 |
| | Positive | .045 |
| | Negative | -.026 |
| Test Statistic | | .045 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .068 ^c |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data Olahan 2024

Berdasarkan tabel di atas hasil uji normalitas, residual data pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran perpajakan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak lebih besar dari 0,05, yang mana nilai sig variabel tersebut yaitu 0,068 sehingga dapat disimpulkan bahwa data telah terdistribusi normal.

Hasil Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas

| Model | Coefficients ^a | |
|------------------------|---------------------------|-------|
| | Collinearity Statistics | |
| | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | | |
| Pengetahuan Perpajakan | .586 | 1.706 |
| Kualitas Pelayanan | .575 | 1.738 |
| Kesadaran Perpajakan | .717 | 1.394 |

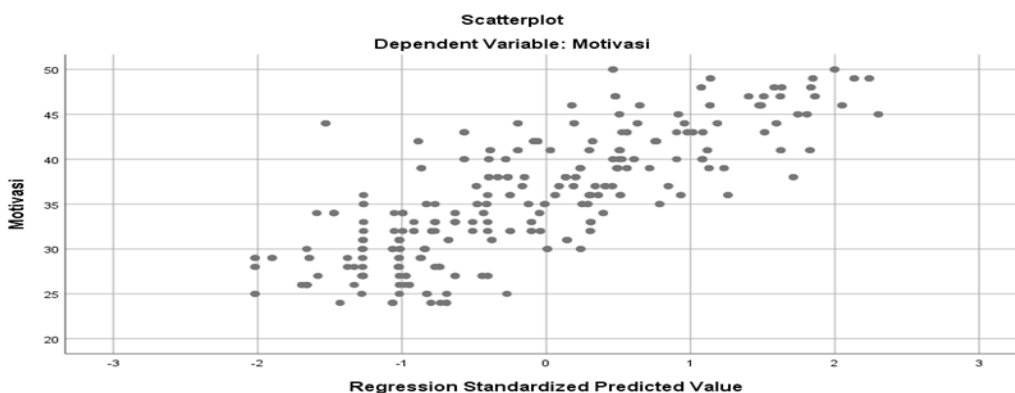
a. Dependent Variable: Motivasi

Sumber: Data Olahan 2024

Berdasarkan tabel 4.11 hasil perhitungan nilai *tolerance* menunjukkan semua nilai *tolerance* berada diatas atau > dari 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan dibawah < 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan bebas dari pengaruh multikolinearitas.

Hasil Uji Heterokedastisitas

Dalam penelitian ini, pengujian akan dilakukan dengan dilihat melalui pola diagram pencar (*scatterplot*). Jika *Scatterplot* membentuk pola tertentu yang jelas maka regresi mengalami gangguan heterokedastisitas. Sebaliknya jika *Scatterplot* tidak membentuk pola tertentu (menyebarkan) maka regresi tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas.



Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data Olahan 2024

Hasil uji *scatterplot* pada gambar 4.1 menunjukkan bahwa data sampel tersebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Data tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga tidak terjadi heteoskedastisitas.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji Regresi Berganda

Dalam penelitian ini persamaan regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran perpajakan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Berikut merupakan hasil dari uji analisis regresi berganda:

Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

| Coefficients ^a | | | | | |
|---------------------------|------------------------|----------------|------------|-------------|------|
| Model | | Unstandardized | | Standardize | Sig. |
| | | Coefficients | | d | |
| | | B | Std. Error | Beta | |
| 1 | (Constant) | -3.305 | 1.757 | | .061 |
| | Pengetahuan Perpajakan | .274 | .056 | .207 | .000 |
| | Kualitas Pelayanan | .441 | .055 | .345 | .000 |
| | Kesadaran Perpajakan | .623 | .062 | .388 | .000 |

a. Dependent Variable: Motivasi

Sumber: Data Olahan 2024

Berdasarkan tabel 4.12 dapat bahwa nilai koefisien dari persamaan regresi dari output didapatkan model persamaan regresi :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -3,305 + 0,274X_1 + 0,441X_2 + 0,623X_3$$

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda tersebut, maka dapat dilihat seberapa besar pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Penjelasan pengaruh masing-masing variabel berdasarkan persamaan regresi linear berganda diatas adalah :

1. Nilai konstanta (*intercept*) bertanda negative sebesar 3,305, hal ini menunjukkan bahwa jika variabel pengetahuan perpajakan (X_1), kualitas pelayanan pajak (X_2), dan kesadaran perpajakan (X_3) bernilai 0 (nol) maka motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak (Y) mengalami penurunan sebesar 3,305.
2. Nilai koefisien regresi (β_1) untuk variabel pengetahuan perpajakan (X_1), sebesar 0,274 (bernilai positif). Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan variabel pengetahuan pajak (X_1) sebesar satu satuan maka variabel motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak akan mengalami

peningkatan sebesar 0,274 dengan asumsi variabel kualitas pelayanan pajak (X2), dan kesadaran perpajakan (X3) konstan. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang searah, yang berarti semakin meningkatnya pengetahuan pajak seorang wajib pajak, maka akan meningkatkan motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

3. Nilai koefisien regresi (β_2) untuk variabel kualitas pelayanan pajak (X2) sebesar 0,441 (bernilai positif). Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan variabel kualitas pelayanan pajak (X2) sebesar satu satuan maka variabel motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,441 dengan asumsi variabel pengetahuan perpajakan (X1), dan kesadaran perpajakan (X3) konstan. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang searah, yang berarti semakin tinggi kualitas pelayanan pajak, maka akan meningkatkan motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.
4. Nilai koefisien regresi (β_3) untuk variabel kesadaran perpajakan (X3) sebesar 0,623 (bernilai positif). Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan variabel kesadaran perpajakan (X3) sebesar satu satuan maka variabel motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,623 dengan asumsi variabel pengetahuan perpajakan (X1), dan kualitas pelayanan pajak (X2) konstan. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang searah, yang berarti semakin tinggi kesadaran perpajakan, maka akan meningkatkan tingkat motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

Hasil Uji statistik t (Uji Parsial)

Berikut merupakan hasil dari uji statistik t (uji parsial) :

Tabel 4.12 Rangkuman Hasil Uji t

| Model | Konstanta | Koefisien Regresi | t_{hitung} | Sig | t_{tabel} | Keterangan |
|-------|-----------|-------------------|--------------|-------|-------------|----------------|
| X1→ Y | 3,305 | 0,274 | 4,874 | 0,000 | 1,984 | Ha diterima |
| X2→ Y | 3,305 | 0,441 | 8,049 | 0,000 | 1,984 | Ha Diterima |
| X3→ Y | 3,305 | 0,623 | 10,110 | 0,000 | 1,984 | Ha Diterima |

Sumber: Data Olahan 2024

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa variabel pengetahuan perpajakan (X1) dengan nilai t_{hitung} 4,874 > t_{tabel} 1,984 atau *sig* sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama dinyatakan diterima, yang berarti bahwa variabel pengetahuan perpajakan (X1) berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan pajak (X_2) dengan nilai t_{hitung} 8,049 > t_{tabel} 1,984 atau sig sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua dinyatakan diterima, variabel kualitas pelayanan pajak (X_2) berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa variabel kesadaran perpajakan (X_3) dengan nilai t_{hitung} 10,110 > t_{tabel} 1,984 atau sig sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga dinyatakan diterima, variabel kesadaran perpajakan (X_3) berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil dari uji koefisien determinasi disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinan (R^2)

| Model Summary ^b | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .778 ^a | .605 | .602 | 4.269 |

a. Predictors: (Constant), Kesadaran, Pengetahuan, Pelayanan

b. Dependent Variable: Motivasi

Sumber: Data Olahan 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa *adjusted R square* sebesar 0,602 yang menjelaskan bahwa variabel-variabel independen yang terdiri dari variabel pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran perpajakan dapat menjelaskan 60,2% variabel dependen yaitu motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Artinya variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen secara bersama-sama yaitu sebesar 60,2% sedangkan sisanya yaitu sebesar 39,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan kata lain terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak selain dari variabel yang diteliti

Pengaruh Pengetahuan pajak terhadap Motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak (H_1)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Berdasarkan hasil penelitian di KPP Pratama Pekanbaru Tampan menemukan bahwa hampir seluruh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan menyadari bahwa setiap wajib pajak harus mengetahui tentang hak dan kewajiban perpajakan, memahami tarif pajak yang berlaku dan memiliki pemahaman tentang *self assessment system* dimana dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak sehingga akan meningkatkan motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Penelitian ini sejalan dengan teori *Planned Behavior* (TPB), dimana seseorang akan termotivasi ketika mereka paham dan mengerti bahwa pengetahuan tentang hak dan

kewajiban perpajakan itu sangat penting dalam mendorong seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmat (2022) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Juliantini (2022) yang menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Pengaruh Kualitas pelayanan pajak Terhadap Motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak (H₂)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Berdasarkan hasil penelitian di KPP Pratama Pekanbaru Tampan, lokasi kantor pelayanan pajak yang mudah dijangkau, dan memiliki fasilitas yang memadai serta pelayanan yang diberikan oleh petugas memuaskan dan dengan adanya pelayanan pajak online dapat memudahkan wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan sehingga memotivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Penelitian ini sejalan dengan teori *Planned Behavior* (TPB), dimana wajib pajak akan termotivasi apabila mendapatkan fasilitas yang memadai dan kualitas pelayanan dari petugas yang memuaskan sehingga mendapatkan respon yang baik dari wajib pajak dan memotivasi wajib pajak untuk membayar pajak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Friska (2020) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Sejalan dengan penelitian Rachmat (2022) dimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak.

Pengaruh Kesadaran perpajakan Terhadap Motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak (H₃)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran perpajakan memiliki pengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Berdasarkan hasil penelitian di KPP Pratama Pekanbaru Tampan menemukan bahwa hampir seluruh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pekanbaru Tampan menyadari bahwa membayar pajak itu adalah kewajiban sebagai warga negara, didalam pembayaran pajak tersebut digunakan untuk pembangunan jalan raya, infrastruktur dan fasilitas umum yang dapat dinikmati oleh wajib pajak sehingga hal tersebut memotivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

Penelitian ini sejalan dengan teori *Planned Behavior* (TPB), dimana wajib pajak akan termotivasi apabila mereka menyadari ketika mereka suka atas perilaku yang dilakukan tanpa adanya paksaan dan menyadari bahwa semua fasilitas umum yang dinikmati dari pajak maka mereka dikatakan sadar akan kewajiban perpajakannya dalam membayar pajak

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmat (2022) kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ni'mah

(2022) dimana kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

Mengemukakan hasil penelitian secara efektif. Interpretasi terhadap tabel, grafik, dan diagram disampaikan secara jelas dan komunikatif. Penulis menguraikan penelitiannya secara logis dan menginterpretasikan temuan penelitian berdasarkan teori yang terkait. Penulis diharapkan akan mampu mengemukakan argumentasi yang mendasar dan kritis di dalam mengulas hasil penelitiannya. Mengidentifikasi permasalahan/isu yang timbul sebagai konsekuensi penelitiannya serta kemungkinan pemecahan baik yang bersifat teoritis maupun praktis.

KESIMPULAN

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak dengan nilai koefisien bertanda positif yang berarti, bahwa semakin tinggi pengetahuan pajak maka akan mengakibatkan semakin tinggi motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Begitu pula sebaliknya, jika semakin buruk pengetahuan pajak maka akan mengakibatkan motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak yang rendah. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak dengan nilai koefisien bertanda positif yang berarti, bahwa semakin baik kualitas pelayanan pajak maka akan mengakibatkan tingkat motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak yang semakin baik. Begitu pula sebaliknya, jika semakin buruk kualitas pelayanan pajak maka akan mengakibatkan motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak yang semakin rendah. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak dengan nilai koefisien bertanda positif yang berarti, bahwa semakin tinggi kesadaran perpajakan maka akan mengakibatkan motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak yang semakin baik. Begitu pula sebaliknya, jika semakin buruk kesadaran perpajakan maka akan mengakibatkan tingkat motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak yang semakin rendah.

Penelitian selanjutnya hendaknya mempertimbangkan beberapa variabel lain yang mungkin mempengaruhi motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak untuk menambah informasi mengenai faktor pendukung dan penghambat apa saja yang dapat memengaruhi motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Penelitian selanjutnya hendaknya menambahkan teknik wawancara pada teknik pengumpulan data sehingga hasil yang didapat lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(1), 179-211
- Andriani, P.J.A. (2000). *Pajak dan Pembangunan*. Jakarta : UI Press
- Ardian . Novriandi Putra. (2017). *Pengaruh Kecerdasan Spritual, Kinerja Pelayanan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Ketegasan Sanksi Perpajakan,*

- Penyelewengan Pajak, dan Persepsi Kewajiban Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan. *Jurnal JOM Fekon Vol.4 No.1 (Februari) 2017*(online). Diperoleh pada 09 Maret 2018 pukul 07:22
- Arif, A., Junaidi, A., & Lannai, D. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. *Jurnal Akuntansi & Sistem Informasi*, 1(1).
- Azhari. (2007). *Pengantar: Perpajakan & hukum pajak*. Pekanbaru: Pusat pengembangan pendidikan Universitas Riau
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Cakoro, Susilo, Z. A. (2015). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 1 No. 1 Januari 2015* (online). *Perpajakan.studenjournal.ub.ac.id* Diperoleh pada 06 Maret 2018
- Carolina, Veronica. (2009). *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: Salemba Empat
- Cimberly , Manossoh , dan Wokas. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Pada wpop Di Kec. Wanea Kota Manado). *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern* 13(4), 2018, 46-55. (online). Diperoleh pada 09 maret 2018
- Erawati, T., & Pelu, G. M. M. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Self Assesment System, E-Filingdan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta). *Akurat | Jurnal Ilmiah Akuntansi* , `2, 74-83. [Http://Ejournal.Unibba.Ac.Id/Index.Php/Akurat](http://Ejournal.Unibba.Ac.Id/Index.Php/Akurat)
- Friska. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kesadaran Pajak Sebagai Variabel Moderating Pada KPP Pratama Medan Belawan. *Medan Area University Repository*, 12(1), 110.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi Delapan. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Haryaningsih. Istien. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta. Diperoleh pada 13 November 2018.
- Istanto. Fery. (2010). Analisis pengaruh pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, ketegasan sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Skripsi. Jakarta: universitas islam negeri Syarif Hidayatullah. Diperoleh pada 24 Desember 2018, pukul 09:06
- Juliantini. (2022). *Pengaruh Pengetahuan tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Pemeriksaan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak*. August.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN)

- Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.
- Lestari, Chatrina Ayu (2017). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Pemahaman Peraturan Pemerintah No.46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Skripsi. Yogyakarta: UNY.
- Mardiasmo. (2016). Perpajakan Edisi Revisi Terbaru 2016. Yogyakarta: Cv. Andi Offset
- Meliono. (2007). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Muarifah. Tanzilah. *Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdapat pada KPP Pratama Semarang Selatan)*(online).Diperoleh pada 09 Maret 2018
- Musthofa, K. (2011). Musthofa, K. (2011). *Pengaruh Penghasilan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Di Kelurahan Tembalang Semarang Tahun 2009*.
<https://lib.unnes.ac.id/10284/1/10133.pdf>
<https://lib.unnes.ac.id/10284/1/10133.pdf>
- Nasution, A., & Ferrian, M. (2017). Dampak Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (STUDI KASUS : KPP PRATAMA BINJAI). *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik*, 1(1), 207–224.
- Ni'mah, F. (2022). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kesadaran dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Membayar dan Melaporkan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jombang*.
- Ningrum, S., Askandar, N. S., & Sudaryani, D. (2021). Pengaruh Motivasi Membayar Pajak dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jra*, 10(07), 13–24.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Priadana, S dan Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pascal Books.
- Purwanto, Ngalm. (2011). *Psikologi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Rachmat, A. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. *Journal of Economic Perspectives*, 2(1), 1–4.
- Resmi, Siti. (2014). *"Perpajakan Teori dan Kasus"*. Edisi Delapan. Salemba Empat, Jakarta.
- Sari, R. P. (2019). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Studi Kasus Kpp Pratama Pekanbaru Tampan). *Jom Fkip-Ur*, 6, 1–12.
- Setyani. (2018). Pengaruh Motivasi Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Keatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kesadaran sebagai Variabel Intervening. Universitas Pandanaran Semarang.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sulila. Ismet. (2015). *Implementasi dimensi Pelayanan Publik dalam Konteks otonomi daerah*. Yogyakarta: Deepublish (Online) diakses pada Kamis, 15 November 2018, pukul

07.30

- Susanto. Nanang Agus . (2016). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Wonosobo*. Jurnal PPKM I (2016) 1-10 (online). Diperoleh pada 11 Maret 2018.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset
- Uno, Hamzah. (2019). *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta : Bumi Aksara.
- UU 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan.(online) www.dpr.go.id/dokjdih/dokumen/uu/UU_2007_28.pdf
- Waluyo. (2013). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(4), 1-19. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2398>