

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN  
PAJAK DAN KESADARAN PERPAJAKAN TERHADAP MOTIVASI  
MEMBAYAR PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
DI KPP PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



**Diajukan Oleh:**

**ADI RACHMAT**

**NPM 21.01.12.0001.P**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
PALEMBANG**

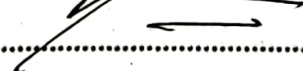
**2022**

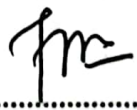
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : ADI RACHMAT  
Nomor Pokok/NIM : 2101120001.P  
Jurusan/Prog.Studi : Akuntansi  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Mata Kuliah Pokok : Akuntansi Perpajakan  
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Perpajakan terhadap Motivasi membayar pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

Pembimbing Skripsi

Tanggal 13-10-2022 Pembimbing I :   
Sugiharto, SE, M.Si, Ak, CA  
NIDN:0205096701

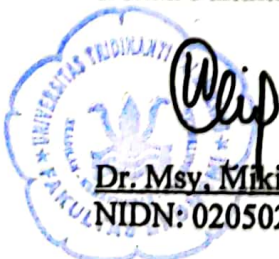
Tanggal 13-10-2022 Pembimbing II :   
Martha Rianty N, SE., M.Si.  
NIDN: 0209039101

099/PS/DFE/22

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi



Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS  
NIDN: 0205026401




Meti Zuliyana, SE, M.Si, Ak, CA, CSRS  
NIDN: 0205056701


UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG


HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : ADI RACHMAT  
Nomor Pokok/NIM : 2101120001.P  
Jurusan/Prog.Studi : Akuntansi  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Mata Kuliah Pokok : Akuntansi Perpajakan  
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Perpajakan terhadap Motivasi membayar pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

Penguju Skripsi:

Tanggal 13/10 2022 Ketua Penguji :   
Sugiharto, SE, M.Si, Ak, CA  
NIDN: 0205096701

Tanggal 13/10 2022 Penguji I :   
Martha Rianty N, SE., M.Si.  
NIDN: 0209039101


Tanggal 13/10 2022 Penguji II :   
Kusminaini Armin, SE., MM.  
NIDN: 0222086301

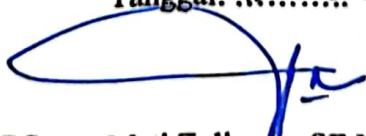
099/PS/DFE/22

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi  
Tanggal: 13-10-2022

Ketua Program Studi  
Tanggal: 13-10-2022

  
Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS  
NIDN: 0205026401

  
Meti Zuliyana, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS  
NIDN: 0205056701

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ADI RACHMAT

NPM : 1201120001.P

Program Studi : AKUNTANSI

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia dengan seizin saya dicabut predikat kelulusan dengan gelar kesarjanaaan.

Palembang, 15 Oktober 2022



Adi Rachmat

## ABSTRAK

**Adi Rachmat, Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Perpajakan terhadap Motivasi membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Timur (dibawah bimbingan Bapak Sugiharto, SE, M.Si, Ak, CA dan ibu Martha Rianty N, SE., M.Si)**

Wajib pajak Orang Pribadi (WPOP) adalah Orang Pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kebumen. Pengambilan sampel menggunakan teknik *insidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 200 responden. Metode pengumpulan data dengan kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif, uji prasyarat, analisis regresi linear sederhana, dan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai koefisien regresi bernilai positif yaitu 0,462 dan  $t_{hitung}$  lebih besar apabila dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  ( $28,987 > 1,971$ ) pada signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ). Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 0,961 dan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $7,933 > 1,971$ ) pada signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ). Kesadaran Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 1,312 dan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $35,955 > 1,971$ ) pada signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ). Pengetahuan perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Palembang Ilir Timur. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi yang bernilai positif 0,165; 0,130; 0,744 serta  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $580,529 > 2,65$ ).

**Kata Kunci:** Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Kesadaran Perpajakan, Motivasi membayar Pajak

## ABSTRACT

**Adi Rachmat, The Influence Of Tax Knowledge, Tax Service Quality And Tax Awareness Towards Motivation To Pay Tax For Private Tax Payers In KPP Pratama Of Palembang Ilir Timur (Under of guidance of Mr. Sugiharto, SE, M. Si, Ak, CA and Mrs. Martha Rianty N, SE., M. Si)**

Individual taxpayers (WPOP) are individuals who, according to the provisions of tax laws and regulations, are determined to carry out tax obligations, including certain tax collectors or withholding taxes. This research was aimed to know the influence of tax, tax service quality and tax awareness towards motivation to pay tax for private tax payers in KPP Pratama of Palembang Ilir Timur.

The research population were private taxpayers registered in KPP Pratama of Palembang Ilir Timur. Sample taking used an incidental sampling technique with samples numbered 200 respondent. Data gathering method used a questionnaire. Data was analyzed using a descriptivestatistics, precondition test, simple linear regression analysis and multiple linear regression analysis.

These research results showed that tax knowledge positively and significantly influenced motivation to pay tax for private tax payers. This was proven by a regression coefficient value with a positive value i.e. 0.462 and  $t_{count}$  was greater compared with  $t_{table}$  ( $28.987 > 1.971$ ) in significance ( $0.000 < 0.05$ ). Tax awareness positively and significantly influenced motivation to pay tax for private tax payers. This was proven by a regressioncoefficient value with a positive value i.e. 0.961 and  $t_{count}$  was greater than  $t_{table}$  ( $7.933 > 1.971$ ) with significance ( $0.000 < 0.05$ ). Tax awareness positively and significantly influenced motivation to pay tax for private taxpayers. This was proven by a regression coefficient value with positive value i.e 1.312 and  $t_{count}$  was greater than  $t_{table}$  ( $35.955 > 1.971$ ) with significance ( $0.000 < 0.05$ ). Tax knowledge, tax service quality and tax awareness positively and significantly influenced jointly motivation to pay tax for private tax payers in KPP Pratama of Palembang Ilir Timur. This was proven by a regression coefficient value with positive value of 0.165; 0.130; 0,744 and also  $F_{count}$  was greater than  $F_{table}$  ( $580.529 > 2.65$ )

**Keyword:** Tax knowledge, Tax Service Quality, Tax awareness, Motivation to pay tax

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1. Kajian Teoritis .....	10
2.1.1. Motivasi Wajib Pajak .....	10
2.1.1.1. Pengertian Motivasi .....	10
2.1.1.2. Teori Motivasi .....	11

2.1.1.3. Faktor yang mempengaruhi motivasi membayar Wajib Pajak .....	13
2.1.1.4. Indikator motivasi membayar pajak .....	14
2.1.2. Perpajakan .....	15
2.1.2.1. Pengertian Pajak .....	15
2.1.2.2. Unsur Pajak .....	17
2.1.2.3. Fungsi Pajak .....	17
2.1.2.4. Sistem Pemungutan Pajak .....	18
2.1.2.5. Pajak Penghasilan Pasal 21 .....	18
2.1.2.6. Nomor Pokok Wajib Pajak .....	19
2.1.2.7. Wajib .....	20
2.1.3. Pengetahuan Pajak Perpajakan .....	22
2.1.3.1. Pengertian Pengetahuan Perpajakan .....	22
2.1.3.2. Faktor-faktor Pengetahuan Perpajakan .....	23
2.1.3.3. Indikator Pengetahuan Perpajakan .....	25
2.1.4. Kualitas Pelayanan Pajak .....	26
2.1.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak .....	26
2.1.4.2. Indikator Kualitas Pelayanan Pajak .....	29
2.1.5. Kesadaran Perpajakan .....	30
2.1.5.1. Pengertian Kesadaran Perpajakan .....	30
2.1.5.2. Indikator Kesadaran Perpajakan WP .....	31
2.2. Penelitian yang Relevan .....	32
2.3. Kerangka berfikir .....	33
2.3.1. Pengaruh pengetahuan pajak terhadap motivasi membayar pajak Wajib Pajak Orang Pribadi .....	33
2.3.2. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi membayar pajak Wajib Pajak Orang Pribadi .....	35
2.3.3. Pengaruh kesadaran perpajakan terhadap motivasi membayar pajak Wajib Pajak Orang Pribadi .....	36



2.3.4. Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran perpajakan terhadap motivasi membayar pajak Wajib Pajak Orang Pribadi .....	36
2.4. Hipotesis penelitian .....	38
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	40
3.1.1. Tempat penelitian .....	40
3.1.2. Waktu penelitian .....	40
3.2. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.3. Populasi dan Sampel .....	41
3.3.1. Populasi .....	41
3.3.2. Sampel penelitian .....	41
3.3.3. Tehnik pengambilan sampel.....	42
3.4. Rancangan Penelitian .....	42
3.5. Variabel dan Defenisi Operasional .....	42
3.5.1. Variabel dependen .....	42
3.5.2. Variabel Independen .....	43
3.6. Instrument Penelitian .....	47
3.6.1. Uji Validitas .....	48
3.6.2. Uji Reabilitas .....	49
3.7. Teknik Analisis .....	50
3.7.1. Uji Persyaratan Analisis .....	50
3.7.1.1. Uji Normalitas .....	50
3.7.1.2. Uji Linearitas .....	50
3.7.1.3. Uji Heterosdatissitas .....	51
3.7.1.4. Uji Multikolinearitas .....	51
3.7.2. Uji Hipotesis .....	52

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	56
4.1.1. Gambaran Umum KPP Pratama Palembang Ilir Timur .....	56
4.1.2. Visi dan Misi .....	57
4.1.3. Kedudukan Tugas dan Fungsi .....	58
4.1.4. Struktur Organisasi .....	59
4.1.5. Deskripsi Data Khusus .....	62
4.1.6. Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	65
4.1.7. Analisis Butiran Instrumen .....	71
4.1.8. Uji Prasyarat .....	75
4.1.8.1. Uji Validitas .....	75
4.1.8.2. Uji Reliabilitas .....	79
4.1.8.3. Uji Normalitas .....	81
4.1.8.4. Uji Linieritas .....	83
4.1.8.5. Uji Heteroskedastisitas .....	86
4.1.8.6. Uji Multikolinearitas .....	87
4.1.9. Uji Hipotesis .....	89
4.1.9.1. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	89
4.1.9.2. Analisis Regresi Linear Berganda .....	96
4.2. Pembahasan .....	100
4.2.1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Motivasi membayar pajak.....	100
4.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi membayar pajak.....	102
4.2.3. Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Motivasi membayar pajak.....	104
4.2.4. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Perpajakan secara bersama-sama terhadap Motivasi membayar pajak.....	106

<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>110</b>
	5.1. Kesimpulan .....	110
	5.2. Saran .....	112

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1.1. Jumlah Wajib Pajak SPT Tahunan .....	5
1.2. Data realisasi penerimaan pajak penghasilan .....	5
2.1. Penelitian terdahulu .....	32
3.1. Operasional Variabel .....	45
3.2. Skor Skala Likert .....	48
3.3. Pengambilan keputusan dalam Uji <i>t-statistic</i> .....	54
3.4. Jadwal penelitian .....	58
4.1. Demografi Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	62
4.2. Demografi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	64
4.3. Analisis Statistik Deskriptif Motivasi Membayar Pajak .....	65
4.4. Analisis Statistik Deskriptif Pengetahuan Perpajakan .....	67
4.5. Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak .....	68
4.6. Analisis Statistik Deskriptif Kesadaran Perpajakan .....	70
4.7. Hasil Nilai Rata-rata Jawaban Variabel Motivasi Membayar Pajak (Y).....	71
4.8. Hasil Nilai Rata-rata Jawaban Variabel Pengetahuan Perpajakan (X1).....	72
4.9. Hasil Nilai Rata-rata Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X2).....	73
4.10. Hasil Nilai Rata-rata Jawaban Variabel Kesadaran Membayar Pajak (X3).....	74
4.11. Hasil Uji Validasi Motivasi Membayar Pajak .....	75
4.12. Hasil Uji Validasi Pengetahuan Perpajakan .....	76
4.13. Hasil Uji Validasi Kualitas Pelayanan Pajak .....	77
4.14. Hasil Uji Validasi Kesadaran Perpajakan .....	78
4.15. Hasil Uji Reliabilitas Motivasi Membayar Pajak .....	79

4.16. Hasil Uji Reliabilitas Pengetahuan Perpajakan .....	80
4.17. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pajak .....	80
4.18. Hasil Uji Reliabilitas Kesadaran Perpajakan .....	81
4.19. Hasil Uji Normalitas .....	82
4.20. Hasil Uji Linear Variabel Pengetahuan Perpajakan (X1) dengan Motivasi Membayar Pajak (Y) .....	84
4.21. Hasil Uji Linear Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X2) dengan Motivasi Membayar Pajak (Y) .....	85
4.22. Hasil Uji Linear Variabel Kesadaran Perpajakan (X3) dengan Motivasi Membayar Pajak (Y) .....	86
4.23. Hasil Uji Multikolinearitas .....	88
4.24. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana untuk Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Motivasi Membayar Pajak .....	90
4.25. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana untuk Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak .....	92
4.26. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana untuk Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Motivasi Membayar Pajak .....	94
4.27. Uji Regresi Linear Berganda untuk Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Motivasi Membayar Pajak .....	96

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
2.1. Kerangka berfikir .....	38
4.1. Struktur Organisasi KPP Pratama Palembang Ilir Timur .....	61
4.2. <i>Pie Chart</i> Demografi responden berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	63
4.3. <i>Pie Chart</i> Demografi responden berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	64
4.4. Grafik Histogram Variabel Motivasi Membayar Pajak .....	66
4.5. Grafik Histogram Variabel Pengetahuan Perpajakan .....	67
4.6. Grafik Histogram Variabel Kualitas Pelayanan Pajak .....	69
4.7. Grafik Histogram Variabel Kesadaran Perpajakan .....	70
4.8. Histrogram Distribusi Normal .....	83
4.9. Hasil Uji heteroskedastisitas .....	86

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pembangunan nasional yang dilakukan oleh Pemerintah merupakan upaya untuk mencapai cita – cita bangsa Indonesia yaitu masyarakat yang adil dan makmur, spiritual dan materiil. Pembangunan nasional merupakan sarana untuk meningkatkan kemampuan ekonomi negara agar sejajar dengan negara – negara yang sudah maju. Untuk melakukan pembangunan tersebut diperlukan dana sebagai sumber pembiayaan. Dana tersebut dapat berasal dari penerimaan dalam negeri maupun dari luar negeri. Peran dana dari penerimaan dalam negeri merupakan sesuatu yang paling ideal dan merupakan cita – cita bagi bangsa Indonesia untuk membiayai pembangunan nasionalnya secara mandiri.

Penerimaan terbesar dari dalam negeri berasal dari sektor perpajakan. Oleh karena itu sudah seharusnya segenap warga Negara wajib turut serta berpartisipasi mengamankan penerimaan dari sektor perpajakan ini. Pemeo dalam masyarakat yang mengatakan bahwa hanya 2 (dua) hal yang tidak dapat dihindari dalam hidup ini yaitu “kematian” dan “pajak” menunjukkan bahwa kedua hal tersebut pasti terjadi. menurut M.J.H. Smeets dalam Diana Sari (2013:34) yaitu:

“Pajak adalah prestasi yang terutang kepada pemerintah berdasarkan norma-norma umum yang telah ditetapkan dan sifatnya dapat dipaksakan, serta tidak ada kontraprestasi langsung yang digunakan untuk membiayai pengeluaran negara”.

Hal ini sesuai dengan salah satu fungsi pajak yaitu sebagai fungsi penerimaan (budgetair) yang mana pajak merupakan sumber penerimaan

pemerintah yang digunakan untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan (Resmi, 2011:3). Selanjutnya definisi pajak penghasilan pasal 21 menurut Isroah (2013:52) yaitu:

“PPH Pasal 21 adalah pajak atas penghasilan berupa gaji, upah honorarium, tunjangan dan pembayaran lain dengan nama apapun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh Wajib pajak orang pribadi dalam negeri”.

Pajak sangat berkait dengan kegiatan ekonomi dalam masyarakat yang sangat dinamis sifatnya, sering berubah – ubah dan oleh karena itu Undang – undang Pajak dan terutama peraturan – peraturan pelaksanaannya juga sering berubah – ubah pula. tidak seluruh warga Negara sebagai Wajib Pajak dapat memahami hak – hak dan kewajiban – kewajiban perpajakannya yang diatur dalam undang – undang pajak dan peraturan – peraturan pelaksanaannya tersebut. Akibat ketidak pahaman Wajib Pajak itu dapat berakibat penerimaan dari sektor perpajakan tidak maksimal dan hal tersebut dapat berdampak negatif bagi pembangunan nasional.

Bagi Wajib Pajak, ketidakpahaman tersebut dapat berakibat timbulnya sanksi perpajakan yang harus dibayarnya sehingga jumlah uang yang harus dikeluarkan untuk membayar pajak menjadi lebih besar. Pengenaan pajak yang sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku dengan pemahaman yang benar dari Wajib Pajak akan peraturan – peraturan perpajakan merupakan kondisi yang ideal bagi Negara maupun bagi Wajib Pajak.

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. 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.

Pengetahuan perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi dirasa masih kurang, hal ini dapat dilihat dari banyak wajib pajak yang belum sadar dan peduli pajak. Apabila pengetahuan perpajakan memadai, maka wajib pajak tersebut akan sadar dan peduli pajak. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan yang memadai mereka akan melakukan pembayaran secara tepat waktu dan peduli bahwa pajak yang dibayarkan sangat berguna bagi pemerintah dalam melakukan pembangunan. Dengan demikian jika wajib pajak kurang memiliki pengetahuan tentang perpajakan maka motivasi membayar pajaknya juga rendah.

Peran dari pelayanan petugas pajak tidak kalah penting untuk meningkatkan motivasi Wajib Pajak dalam membayarkan kewajiban pajaknya. Namun, pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak masih belum optimal, hal ini didukung dengan program pengampunan pajak atau tax amnesty beberapa tahun yang berjalan tak sesuai harapan, khususnya soal pelayanan petugas yang dinilai kurang memuaskan. Dengan rendahnya kualitas pelayanan petugas pajak maka juga akan mempengaruhi rendahnya motivasi membayar pajak.

Kesadaran pajak muncul ketika wajib pajak memiliki pengetahuan dan mampu memahami pajak dengan baik, sehingga mendorong mereka secara suka rela untuk memenuhi kewajibannya tersebut. Semakin tinggi kesadaran pajak

yang dimiliki oleh wajib pajak maka akan mendorong meningkatnya motivasi membayar pajak, sekaligus menjalankan fungsi sebagai warga negara yang baik.

Motivasi adalah hal yang melatarbelakangi seseorang dalam melakukan suatu tindakan, jika motivasi wajib pajak tinggi dalam membayarkan kewajiban pajaknya, maka pembangunan di Indonesia dapat berjalan sebagaimana yang sudah direncanakan. Motivasi tersebut akan mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak. Apabila tingkat motivasi membayar pajak tersebut rendah, maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajiban pajaknya.

Berdasarkan *Self Assessment System*, wajib pajak harus memiliki motivasi yang tinggi dalam membayar kewajiban perpajakannya. Apabila tingkat motivasi wajib pajak rendah, maka hal ini akan berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya dan secara otomatis akan mempengaruhi penerimaan pajak tersebut. Oleh karena itu, keaktifan dari wajib pajak memang diperlukan agar sistem ini dapat berjalan dengan semestinya.

Palembang merupakan salah satu Kota yang berada di provinsi Sumatera Selatan dengan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang meningkat setiap tahunnya. Hal ini didukung oleh data yang menunjukkan bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi selama 6 tahun terakhir. Namun, dengan adanya peningkatan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi tersebut tidak diimbangi dengan peningkatan jumlah laporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunannya. Berikut data yang menunjukkan perbedaan antara jumlah wajib pajak yang wajib SPT Tahunan dengan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunannya.

Tabel 1.1  
Jumlah Wajib Pajak SPT Tahunan dengan Laporan SPT Tahunan  
Periode 2017-2021

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi	Jumlah Wajib Pajak yang Melapor SPT Tahunan	Jumlah Wajib Pajak yang tidak Melapor SPT Tahunan	Presentase Wajib Pajak yang Melapor SPT
2017	181.474	56.782	124.692	31,29 %
2018	193.109	58.887	134.222	30,49 %
2019	205.247	55.706	149.541	27,14 %
2020	234.211	58.283	175.928	24,88 %
2021	246.908	54.964	191.944	22,26 %

Sumber: KPP Pratama Palembang Ilir Timur, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terjadi perbedaan antara antara jumlah wajib pajak yang wajib melakukan SPT Tahunan dengan Laporan SPT Tahunan. Motivasi merupakan sesuatu yang akan menggerakkan seseorang untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu, dalam hal ini terkait dengan kewajibannya membayar pajak. Motivasi tersebut akan mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajak. Apabila tingkat motivasi membayar pajak tersebut rendah, maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajiban pajaknya. Berikut data penerimaan yang diperoleh dari 5 tahun terakhir pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur tahun 2017 sampai 2021.

Tabel 1.2.  
Data rencana dan realisasi penerimaan Pajak Penghasilan KPP Pratama  
Palembang Ilir Timur Tahun 2017-2021

Tahun	Target Penerimaan PPh	Realisasi Penerimaan PPh	Persentase
2017	2.100.003.452	1.650.662.653	78,60 %
2018	2.128.023.765	1.764.826.946	82,93 %
2019	1.001.054.744	1.031.682.981	102,04 %
2020	946.936.467	1.040.159.906	109,84 %
2021	1.373.437.027	1.414.324.094	102,98 %

Sumber: KPP Pratama Palembang Ilir Timur, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat dilihat realisasi penerimaan pajak penghasilan di KPP Pratama Palembang Ilir Timur secara keseluruhan mengalami kenaikan tetapi target penerimaan pajak penghasilan diturunkan setiap tahunnya. Dengan demikian, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran dalam membayar pajak wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Timur 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.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Timur”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Adapun masalah yang akan diselesaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap motivasi membayar Pajak WP OP di KPP Pratama Palembang Ilir Timur?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi membayar Pajak WP OP di KPP Pratama Palembang Ilir Timur?

3. Bagaimana pengaruh kesadaran perpajakan terhadap motivasi membayar Pajak WP OP di KPP Pratama Palembang Ilir Timur?.
4. Bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan kesadaran perpajakan secara bersamaan terhadap motivasi membayar Pajak WP OP di KPP Pratama Palembang Ilir Timur?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diinginkan pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Motivasi membayar Pajak WP OP di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
2. Untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Motivasi membayar Pajak WP OP di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
3. Untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Motivasi membayar Pajak WP OP di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.
4. Untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Perpajakan secara bersamaan terhadap Motivasi membayar Pajak WP OP di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan di bidang perpajakan terutama masalah yang terkait dengan Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Instansi/ Kantor Pajak**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan pada instansi terkait, sehingga dapat meningkatkan Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan meningkatnya motivasi membayar pajak, hal ini dapat meningkatkan pula penerimaan pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur.

###### **b. Bagi Pembaca**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pembaca di bidang perpajakan serta dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan pengamatan secara mendalam terkait permasalahan serupa.

###### **c. Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti yaitu di implementasikannya ilmu akuntansi, khususnya perpajakan yang telah

dipelajari di bangku perkuliahan dengan membandingkan antara teori yang telah dipelajari sebelumnya dengan kondisi yang terjadi sebenarnya di lapangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Mulyo. 2014. *Perpajakan Indonesia*. Lentera Ilmu Cendekia.
- Andriani, P.J.A. 2014. *Pajak dan Pembangunan*. Jakarta: UI Press
- Arianil, Meiliyah dan Tyas Erasari. 2016. “Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan”. *Jurnal Tekun*, Volume VII, Nomor 01, Maret 2016.
- Chukwuna, Edwin Maduka, and Okafur, Obiefuna. 2014. *Effect of Motivation on Employee Productivity: A Study of Manufacturing Companies in Nnewi. International Journal of Managerial and Research, Vol. 2, Issue 7, 137-147.*
- Diana Sari. 2016. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Ghania, Nurul. 2010. Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Kinerja Pelayanan Pajak dan Modernisasi Administrasi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya. Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Fery, Istanto. 2010. Analisis Pengaruh Pengetahuan tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak. Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiningsih, Pancawati. 2011. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. Semarang: Jurnal dinamika Keuangan dan Perbankan
- Hastuti, Rini. 2014. Tax Awareness and Tax Education: A Perception of Potential Taxpayers. *International Journal of Bussiness Economics and Law, Vol.5, Issue 1.*
- Imam Ghozali. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 (Edisi Kelima)*. Semarang: Universitas Dipenogoro.
- Isroah. 2013. *Perpajakan*. Yogyakarta: UNY press.



- Istanto, Feri (2010). *Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak*. Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 06 Tahun 1995 Tentang Pedoman Penganugerahan Piala Abdisatyabati Bagi Unit Kerja atau Kantor Pelayanan Percontohan.
- Khasanah, Septiyani Nur. 2014. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. Skripsi. Yogyakarta: UNY.
- Kundalini, Pertiwi. 2016. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kesadaran Wajib Pajak, Jurnal Profita Edisi 3 Tahun 2016*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kusuma, Kartika Candra. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014. Skripsi. Yogyakarta: UNY.
- Nasution. (2006). *Perpajakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- L., Saira and M.A., Zariyawati and L., Yoke-May (2010) An Exploratory Study of Goods and Services Tax Awareness in Malaysia. *In: Proceedings Seminar on Nasional Resilience (SNAR 2010)*. Universiti Utara Malaysia Sintok.
- Lestari, Chatrina Ayu. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Pemahaman Peraturan Pemerintah No.46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Skripsi. Yogyakarta: UNY.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Maulida, A.N. 2011. Pengaruh Penyuluhan, Tingkat Pemahaman dan Penggunaan Uang Pajak oleh Pemerintah Terhadap Motivasi Wajib Pajak

dalam Melaksanakan Kewajiban Pajak Penghasilan”. *Jurnal Akuntansi*. Jakarta: UIN Jakarta.

Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. 2011. Pengaruh Presepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, Volume 2.

Nugroho, Andi Rahman. 2012. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah Satu). Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.

Notoatmodjo. 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta

Purwanto, Ngalim. 2011. *Psikologi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Edisi Pertama*. Cetakan Kedua. Gava Media: Yogyakarta.

Putri, Rolalita Lukmana. 2016. Pengaruh Motivasi Membayar Pajak Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015. Skripsi. Yogyakarta: UNY.

Resmi, Siti. 2011. *Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

\_\_\_\_\_ 2019. *Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.

Siagian, Sondang P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

\_\_\_\_\_ 2017. *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains

Soemitro, Rochmat. *Perpajakan, Edisi Revisi 2013*. Jakarta: Salemba Empat.

Suandy, Erly. 2015. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.

- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_ 2017. *Metode Penelitian Bisnis ((Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyono, Adincha Ayuvisda. 2012. Pengaruh Motivasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Penghasilan Orang Pribadi Usahawan. *Jurnal Akuntansi Unesa Vol 1, No 1*. Surabaya: Unesa.
- Sunyoto, Danang. 2010. *Uji Khi Kuadrat dan Regresi untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Umar. Husein, 2006, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Wardani, Dewi Kusuma dan Moh. Rifqi Aziz. 2017. *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Program Samsat Corner Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. *Jurnal Akuntansi Dewantara*. Vol. 1 No. 2.
- Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wibisono, Dermawan. 2013. *Panduan Penyusunan Skripsi, Tesis & Disertasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widyati dan Nurlis. 2010. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas" (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga). SNA XIII Purwokerto:1-23 Jakarta: Universitas Mercu Buana.
- Zainal Mustafa, 2009, *Mengurai Variabel hingga Instrumentasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu.