MENINGKATKAN MOTIVASI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK PENGHASILAN MELALUI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN APARAT PAJAK DAN TINGKAT PENGETAHUAN PERPAJAKAN WAJIB PAJAK
(Survei pada Wajib Pajak Orang Pribadi di RSUP. Dr. Hasan Sadikin Bandung)

Nuni Rahmani
Siti Kurnia Rahayu

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia
E-mail : rahmani.nuni@yahoo.com

Abstrak

Motivasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak merupakan sesuatu yang timbul dari dalam benak wajib pajak untuk selalu dapat memenuhi kewajiban perpajakan secara teratur dan tanpa terfikir sedikitpun dalam benak mereka untuk melakukan kecurangan dalam aktivitas perpajakannnya. Dalam penelitian ini akan di jelaskan motivasi wajib pajak yang dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan aparat pajak dan tingkat pengetahuan perpajakan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan aparat pajak dan tingkat pengetahuan perpajakan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi di RSUP. Dr. Hasan Sadikin Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayana aparat pajak dan tingkat pengetahuan perpajakan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi penulis menggunakan pengujian model pengukuran (*convergent validity, discriminant validity* dan uji reliabilitas), pengujian model sturktural (koefisien korelasi dan koefisien determinasi), uji hipotesis dengan menggunakan *software SmartPLS ver. 3.0.* Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan aparat pajak dan tingkat pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi. Dimana jika kualitas pelayana aparat pajak dan tingkat pengetahuan perpajakan baik maka motivasi wajib pajaknya akan baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Aparat Pajak, Tingkat Pengetahuan Perpajakan, Motivasi wajib pajak orang pribadi.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Motivasi dapat dikatakan sebagai suatu kekuatan potensial yang ada di dalam diri seorang manusia yang dikembangkan sendiri, seperti kesadaran individu menjadi warga negara yang patuh dalam melaksanakan kewajiban untuk membayar pajak dan sejumlah kekuatan luar, seperti perkembangan sistem dan penerapan perpajakan yang meningkat atau semakin memburuk yang dapat mempengaruhi hasil tindakan yang dilakukan (kepatuhan) para wajib pajak secara positif atau negatif hal mana tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang yang bersangkutan (Devi Andriyani, 2016).

Pelayanan aparat pajak yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan, menyenangkan pelanggan, memberikan inovasi kepada pelanggan dan membuat pelanggan menjadi kreatif (Didik Hery Santosa, 2015).

Pengetahuan perpajakan berhubungan dengan segala sesuatu yang diketahui oleh Wajib Pajak berkenaan dengan peraturan perpajakan (Suryanto, 2009). Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak, maka Wajib Pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan (Adi Nugroho, 2012).

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan. Penelitian ini menggunakan variabel motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan sebagai variabel dependen, dan kualitas pelayanan aparat pajak, tingkat pengetahuan perpajakan sebagai variabel independen, dengan judul "**Meningkatkan Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparat Pajak Dan Tingkat Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak**".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena dan uraian Latar Belakang Penelitian diatas, maka penulis mengidentifikasikan beberapa pokok permasalahan sebagai berikut :

1) Kualitas Pelayanan Aparat Pajak masih belum memuaskan.
2) Tingkat Pengetahuan Perpajakan masyarakat sangat minim.
3) Motivasi masyarakat sebagai Wajib Pajak orang pribadi masih belum meningkat dalam membayar pajak penghasilannya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang dijelaskan pada latar belakang penelitian diatas dan kemudian diidentifikasikan pada sub bab identifikasi masalah, maka selanjutnya penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1) Seberapa besar motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan aparat pajak.
2) Seberapa besar motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan perpajakan.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji kebenaran adanya pengaruh kualitas pelayanan aparat pajak, dan tingkat pengetahuan perpajakan terhadap meningkatnya motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1) Untuk mengetahui dan menganalisis serta mengkaji besar pengaruh kualitas pelayanan aparat pajak terhadap meningkatnya motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.
2) Untuk mengetahui dan menganalisis serta mengkaji besar pengaruh tingkat pengetahuan perpajakan terhadap meningkatnya motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan penelitian ini adalah untuk memecahkan masalah-masalah yang tejadi pada kualitas pelayanan aparat pajak dan tingkat pengetahuan perpajakan untuk meningkatkan motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.

1.5.2 Kegunaan Akademis

Kegunaan hasil penelitian adalah kelanjutan dari tujuan penelitian. Apabila penelitian telah selesai mengadakan penelitian dan memperoleh hasil, ia dapat diharapkan menyumbangkan hasil itu kepada program studi Akuntansi, atau khususnya kepada bidang yang diteliti, pembicaraan tentang kegunaan penelitian ini menjadi penting setelah beberapa peneliti tidak dapat mengatakan sebenarnya hasil apa yang diharapkan, dan sejauh mana sumbangannya terhadap kemajuan ilmu pengetahuan.

II. KAJIAN TEORITIS, KERANGKA PEMIIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajia Teoritis

Motivasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak merupakan sesuatu yang timbul dari dalam benak wajib pajak untuk selalu dapat memenuhi kewajiban perpajakan secara teratur dan tanpa terbesit sedikitpun dalam benak mereka untuk melakukan kecurangan dalam aktivitas perpajakannnya (Maulida, 2011:57).

Pelayanan fiskus yang berkualitas adalah aparat petugas pajak harus bisa menegakan aturan perpajakan, harus bisa bekerja secara jujur, tidak mempersulit wajib pajak, dapat bersikap adil dan petugas pajak harus memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam menjelaskan prosedur

tata cara pembayaran mengenai perpajakan. Hal ini dimaksud agar para wajib pajak merasa nyaman dan senang atas pelayanan yang diberikan (Yuli Siregar, 2012:8).

Tingkat pengetahuan pajak masyarakat yang memadai, akan mudah bagi wajib pajak untuk atuh pada peraturan perpajakan. Dengan mengutamakan kepentingan negara diatas kepentingan pribadi akan memberi keikhlasan masyarakat untuk patuh dalam kewajiban perpajakannya. Dan dengan pengetahuan yang cukup yang diperoleh karena memiliki tingkat pendidikan yang tinggi tentunya juga akan dapat memahami bahwa dengan tidak memenuhi peraturan maka akan menerima sanksi baik sanksi administrasi maupun pidana fiskal. Maka akan diwujudkan masyarakat yang sadar pajak dan mau memenuhi kewajiban perpajakannya (Siti Kurnia Rahayu, 2010:29).

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparat Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan

Bahwa Direktorat Jendral Pajak sebagai salah satu Instansi Pemerintah yang memberikan Pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat memotivasi wajib pajak dengan memahami kebutuhan-kebutuhan social mereka (Purwoko : 2008).

2.2.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan

Jika seseorang memiliki pengetahuan yang luas dan salah satunya adalah pengetahuan mengenai pentingnya pajak yang digunakan Negara untuk membiayai rumah tangganya dan untuk keperluan *Public Invesment*, maka dengan demikian semakin luas pengetahuan seseorang biasanya semakin besar pula motivasi seseorang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya (Dzajoeli Sadhani : 2004).

2.3 HIPOTESIS

Berdasarkan kerangka pemikiran dan teori, maka penulis mengambil hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kualitas Pelayanan Aparat Pajak dipengaruhi oleh Motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.

H2 : Tingkat Pengetahuan Perpajakan dipengaruhi oleh Motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.

III. METODELOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif, Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak RSUP. Dr. Hasan Sadikin Bandung khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi sebanyak 2.216 orang.

3.2.2 Penarikan Sampel

Yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berada di RSUP. Dr. Hasan Sadikin Bandung pada bagian bidang Akuntansi dan Verikasi, Sumber Daya Manusia, serta bagian Perbendaharaan dan Mobilisasi sebanyak 100 orang. Metode yang digunakan untuk menentukan sampel oleh peneliti adalah pendekatan *slovin,* pendekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{\mathrm{N}}{1+\mathrm{N}\,e^2} \quad = \frac{2.216}{1+2.216.10^2} = 100 \text{ orang}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas kesalahan yang ditoleransi (1%, 5%, 10%)

3.3 Metode Analisis Data

3.3.1 Analisis Data Metode Deskriptif

Penelitian ini menggunakan jenis atau alat bentuk penelitian deskriptif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Apakah ada pengaruh signifikan dari variabel – variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), Data tersebut kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian deskriptif adalah sebagai berikut:

1) Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
2) Dihitung total skor setiap variabel/subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
3) Dihitung skor setiap variabel/subveriabel = rata-rata dari total skor.
4) Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.
5) Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini, digunakan rentang kriteria penilaian sebagai.

3.3.2 Analisis Data Metode Verifikatif

Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS) menggunakan *software SmartPLS 3.0*. Menurut Siswoyo Haryono (2017:366) metode *Partial Least Square* (PLS) dijelaskan sebagai berikut: "*Partial Least Square* (PLS) adalah salah satu metode alternative *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan berikut ".

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif

4.1.1.1 Hasil Analisis kualitas pelayanan aparat pajak

Variabel kualitas pelayanan aparat pajak memperoleh nilai skor aktual sebesar 1473. Nilai aktual tersebut bila dibandingkan dengan nilai ideal sebesar 2880, Berdasarkan rekapitulasi hasil tanggapan responden seperti pada tabel 4.8, diketahui bahwa indikator Experience skornya yang paling besar yaitu sebesar 54,17% dan indikator Keramahan pelayanan aparat pajak skornya yang paling kecil yaitu sebesar 47,08%.

4.1.1.2 Hasil Analisis tingkat pengetahuan perpajakan

Variabel tingkat pengetahuan perpajakan memperoleh nilai skor aktual sebesar 1418. Nilai aktual tersebut bila dibandingkan dengan nilai ideal sebesar 2400, Berdasarkan rekapitulasi hasil tanggapan responden seperti pada tabel 4.15, diketahui bahwa indikator ketentuan umum dan tata cara perpajakan skornya yang pali ng besar yaitu sebesar 62,50% dan indikator pelaporan skornya yang paling kecil yaitu sebesar 55,21%.

4.1.1.3 Hasil Analisis motivasi wajib pajak

Variabel motivasi wajib pajak memperoleh nilai skor aktual sebesar 1.478. Nilai aktual tersebut bila dibandingkan dengan nilai ideal sebesar 2.400. Berdasarkan rekapitulasi hasil tanggapan responden seperti pada tabel 4.21, diketahui bahwa indikator mendaftarkan diri untuk mendapat NPWP skornya yang paling besar yaitu sebesar 67,08% dan indikator sanksi perpajakan skornya yang paling kecil yaitu sebesar 53,96%.

4.1.2 Hasil Analisis Verifikatif

4.1.2.1 Uji Validitas

1) Convergent Validity

Berdasarkan tabel 4.27 Bahwa nilai outer loading untuk setiap indikator mengenai kualitas pelayanan aparat pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap motivasi wajib pajak memiliki nilai >0.7 yang berarti bahwa semua indikator dinyatakan memiliki validitas yang baik dalam menjelaskan variabel latennya. Pada variabel kualitas pelayanan aparat pajak nilai outer loading yang paling besar terdapat pada indikator X1.1 tentang Fiskus yang memadai sebesar 0,807 yang harus diperhatikan pertama karena mempunyai pengaruh yang besar. Pada variabel tingkat

pengetahuan perpajakan nilai *outer loading* yang paling besar terdapat pada indikator X2.4 tentang Pengetahuan mengenai tata cara perpajakan sebesar 0,941 yang harus diperhatikan pertama karena mempunyai pengaruh yang besar. Dan pada variabel motivasi wajib pajak orang pribadi nilai *outer loading* yang paling besar terdapat pada indikator Y1.1 tentang suka rela sebesar 0,917 yang harus diperhatikan pertama karena mempunyai pengaruh yang besar.

2) *Discriminant Validity*

Berdasarkan tabel 4.29, terlihat nilai *cross loading factor* setiap konstruk laten untuk indikator yang berkesesuaian lebih tinggi daripada konstruk lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel laten telah memenuhi syarat.

4.1.2.2 Uji Reliabilitas

1) Pengujian Model Struktural *(Inner Model)*

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai koefisien jalur struktural X1 terhadap Y sebesar 0,335 dan koefisien jalur X2 terhadap Y sebesar 0,233. Dengan demikian maka diperoleh model persamaan struktural sebagai berikut:

$$Y = 0{,}335X_1 + 0{,}233X_2 + \zeta$$

Keterangan:
Y = motivasi wajib pajak
X_1 = kualitas pelayanan aparat
X_2 = Pengetahuan perpajakan
ζ = Residual atau Error

Berdasarkan tabel 4.31, nilai *composite reliability* setiap variabel laten melebihi 0.7 sehingga model dinyatakan memiliki reliabilitas tinggi. Penjelasan dari tabel 4.34 adalah sebagai berikut:

1) Kualitas pelayanan aparat memberikan kontribusi sebesar 13,06% motivasi wajib pajak.
2) Pengetahuan perpajakan memberikan kontribusi sebesar 7,27% terhadap motivasi wajib pajak.
3) Pada tabel diatas terlihat nilai R-*square* yang diperoleh sebesar 0,2033 atau 20,33%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aparat dan pengetahuan perpajakan secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 20,33% terhadap motivasi wajib pajak, sedangkan sebanyak (1-R-*square)* 79,67% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti (ζ) seperti kesiapan teknologi informasi.

4.1.2.3 Pengujian Hipotesis

a) Pengujian Hipotesis kualitas pelayanan aparat terhadap motivasi wajib pajak

Berdasarkan tabel 4.35, nilai $t_{statistik}$ untuk variabel X_1 diperoleh sebesar 4,321. Nilai tersebut lebih besar dari 1,960 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa kualitas pelayanan aparat terbukti berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dengan kontribusi pengaruh sebesar 13,06%.

Hasil output tersebut digambarkan, nilai t_{hitung} dan t_{tabel} untuk pengujian kualitas pelayanan aparat pajak terhadap motivasi wajib pajak dapat dilihat pada **Gambar 4.7.**

b) Pengujian Hipotesis tingkat pengetahuan perpajakan terhadap motivasi wajib pajak

Berdasarkan tabel 4.36, nilai $t_{statistik}$ untuk variabel X_2 diperoleh sebesar 2,310. Nilai tersebut lebih besar dari 1,960, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan menerima H_a, artinya bahwa pengetahuan perpajakan terbukti berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dengan kontribusi pengaruh sebesar 7,27%.

Hasil output tersebut digambarkan, nilai t_{hitung} dan t_{tabel} untuk pengujian kualitas pelayanan aparat pajak terhadap motivasi wajib pajak dapat dilihat pada **Gambar 4.8.**

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh kualitas pelayanan aparat terhadap motivasi wajib pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan aparat terhadap motivasi wajib pajak. besarnya pengaruh 13,06%, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang sisanya tidak diteliti pada variabel ini.

Kualitas pelayanan aparat terhadap motivasi wajib pajak memiliki hubungan yang cukup dan memiliki arah yang positif yang berarti apabila kualitas pelayanan aparat pajak meningkat maka motivasi wajib pajak pun akan meningkat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan aparat dengan motivasi wajib pajak, dan menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan aparat semakin baik maka akan diikuti dengan semakin baik pula motivasi wajib pajak.

4.2.2 Pengaruh tingkat pengetahuan perpajakan terhadap motivasi wajib pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara tingkat pengetahuan perpajakan terhadap motivasi wajib pajak. besarnya pengaruh 7,27%, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang sisanya tidak diteliti pada variabel ini.

Pengetahuan perpajakan terhadap motivasi wajib pajak memiliki hubungan yang cukup dan memiliki arah yang positif yang berarti apabila pengetahuan perpajakan meningkat maka motivasi wajib pajak pun akan meningkat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara pengetahuan perpajakan dengan motivasi wajib pajak, dan menunjukkan bahwa jika pengetahuan perpajakan semakin baik maka akan diikuti dengan semakin baik pula motivasi wajib pajak.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kualitas pelayanan aparat pajak dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak secara simultan ini terjadi karena kualitas pelayanan aparat pajaknya pada indikator fiskus yang memadai berada pada kriteria kurang, fiskus yang memiliki *skill* berada pada kriteria kurang, *Knowledge* berada pada kriteria kurang, *experience* berada pada kriteria cukup baik, keramahan pelayanan aparat pajak berada pada kriteria kurang, dan fasilitas yang memadai berada pada kriteria cukup baik, dan terjadi karena tingkat pengetahuan perpajakan pada indikator batas waktu pembayaran berada pada kriteria cukup, pelaporan berada pada kriteria cukup, ketentuan umum berada pada kriteria cukup, tata cara perpajakan berada pada kriteria cukup, sistem perpajakan berada pada kriteria cukup. ini berarti terdapat hubungan antara kualitas pelayanan aparat pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi.

5.2 Saran

1) Sebaiknya pihak Direktorat Jendral Pajak melakukan pembenahan terhadap pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak agar pelayanan yang diberikan petugas pajak dapat cepat dan tepat secara optimal kepada wajib pajak sehingga wajib pajak akan mempersepsikan bahwa pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak tidak memakan waktu yang lama sehingga wajib pajak akan semakin baik untuk membayarkan pajaknya secara langsung.
2) Direktorat Jendral Pajak dalam hal ini melalui kantor pajak hendaknya memberikan sosialisasi lewat media televisi, media cetak maupun penyuluhan yang dilakukan oleh pejabat pajak maupun pejabat desa dengan baik dan edukasi dengan menjelaskan tentang pentingnya membayar pajak serta pentingnya tentang batasan waktu pelaporan SPT tahunan, sehingga wajib pajak dapat membayar pajaknya dengan disiplin dan tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

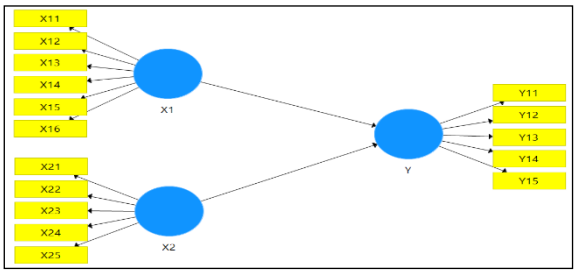
Adi Nugroho, Rahman dan Zulaikha. 2012. *Faktor-faktor yang mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar pajak sebagai Variabel Intervening (Studi kasus Pajak Orang Pribadi Yang melakukan Pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Semarang satu).*Jurnal Akuntansi Diponegoro. Vol.1 no.2.

Anita, Yuli Siregar dkk. 2012. *Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah).* Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis. Universitas Dionegoro Semarang.

Devi Andriyani. 2016. *Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Kinerja Pelayanan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Perpajakan Dan Penyelewengan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Pekanbaru Tampan).* Jurnal Perpajakan, JOM Fekon, Vol. 3 No. 1 (Februari) 2016, Jakarta.

Didik Hery Santosa. 2015. *Pelayanan Publik Yang Ideal.* 13 Mei. (http://bppk.kemenkeu.go.id)
Dzajoeli Sadhani.2004. *Peran Serta Akuntansi Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.* Makalah pada Kongres Nasional Ikatan Akuntansi Indonesia V. Yogyakarta.
Maulida, A.N. 2011.*Pengaruh Penyuluhan, Tingkat Pemahaman dan Penggunaan Uang Pajak oleh Pemerintah Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Melaksanakan Kewajiban Pajak Penghasilan.* Skripsi UIN, Jakarta.
Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia.* Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
Siswoyo Haryono. 2017. *Metode SEM untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS 22.00, LISREL 8.80 dan Smart PLS 3.0.* Jakarta.

LAMPIRAN



Gambar 4.4
Model Penelitian

Tabel 4.27
Loading Factor

	Kualitas Pelayanan X1	Pengetahuan Perpajakan X2	Motivasi wajib pajak Y
X1.1	0,807		
X1.2	0,823		
X1.3	0,795		
X1.4	0,727		
X1.5	0,818		
X1.6	0,734		
X2.1		0,915	
X2.2		0,849	
X2.3		0,893	
X2.4		0,941	
X.25		0,894	
Y1.1			0,917
Y1.2			0,883
Y1.3			0,703
Y1.4			0,808
Y1.5			0,710

Tabel 4.29
Cross Loading Factor

	Kualitas Pelayanan X1	Pengetahuan Perpajakan X2	Motivasi wajib pajak *Y*
X1.1	0,807	0,255	0,302
X1.2	0,823	0,115	0,267
X1.3	0,795	0,202	0,351
X1.4	0,727	0,125	0,291
X1.5	0,818	0,269	0,339
X1.6	0,734	0,117	0,268
X2.1	0,194	0,915	0,352
X2.2	0,055	0,849	0,203
X2.3	0,213	0,893	0,231
X2.4	0,256	0,941	0,3
X2.5	0,312	0,894	0,272
Y1.1	0,323	0,173	0,917
Y1.2	0,339	0,198	0,883
Y1.3	0,292	0,18	0,703
Y1.4	0,36	0,459	0,808
Y1.5	0,189	0,058	0,71

Tabel 4.30
Perbadingan Akar AVE dengan Korelasi Variabel Laten

Variabel Laten	Akar Ave
X1	0,616
X2	0,808
Y	0,654

Korelasi Antar Var Laten			
	X1	**X2**	**Y**
X1	1		
X2	0,237	1	
Y	0,390	0,312	1

Tabel 4.31
Composite Reliability

	Composite Reability
X1	0,955
X2	0,906
Y	0,903

Tabel 4.32
Hasil Nilai GoF

	Communality	R Square
Variabel Y	0,654	0,669

Perkalian	0,133
Nilai GoF	0,677

Tabel 4.33
Nilai Koefisien Jalur Struktural dan Uji Signifikansi Hipotesis (*Path Coefficients*)

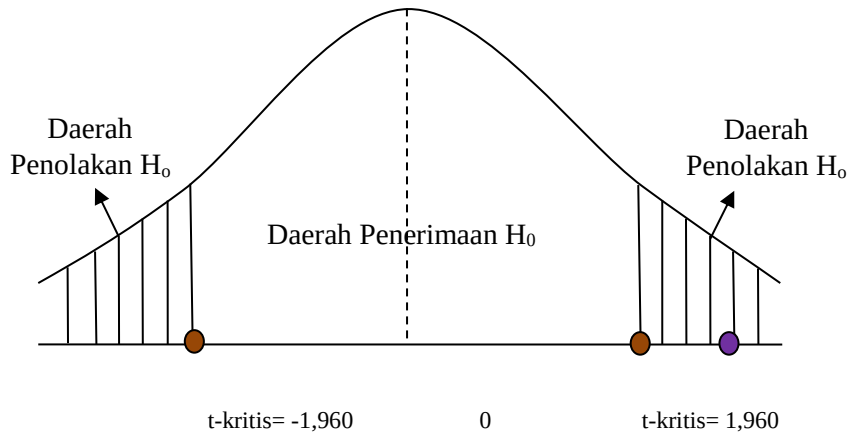
	Original Sample (O)	T Statistics (|O/STERR|)
Kualitas pelayanan ($X_{1)}$ -> motivasi wajib pajak (Y)	0,335	4,321
Pengetahuan perpajkaan ($X_{1)}$ -> motivasi wajib pajak (Y)	0,233	2,310

Tabel 4.34
Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

	Koefisien Jalur Struktural	Korelasi dengan (Y)	Pengaruh (%)
Kualitas pelayanan aparat (X1)	0,335	0,390	13,06%
Pengetahuan perpajakan (X_2)	0,233	0,312	7,27%
TOTAL PENGARUH (R^2)			20,33%

Tabel 4.35
Uji *t* kualitas pelayanan aparat pajak (X_1) terhadap motivasi wajib pajak (Y)

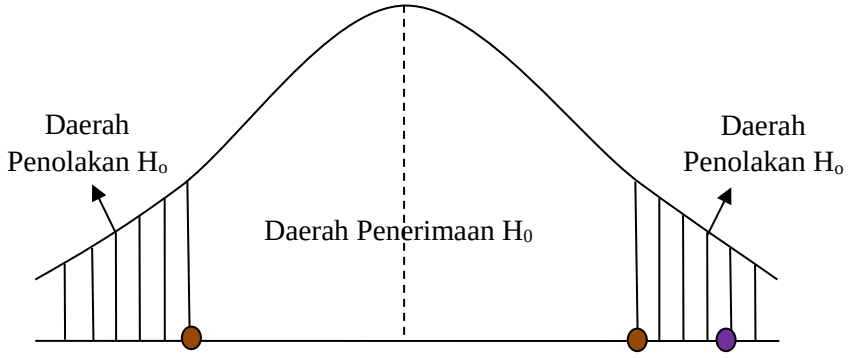
Latent Variable	Koefisien Jalur	$t_{statistik}$	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X_1 -> Y	0,335	4,321	1,960	Ho ditolak	Signifikan



Gambar 4.7
Kurva Uji Hipotesis Variabel X_1 terhadap Y

Tabel 4.36
Uji *t* tingkat pengetahuan perpajakan (X2) terhadap motivasi wajib pajak (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	$t_{statistik}$	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X_1 -> Y	0,233	2,310	1,960	Ho ditolak	Signifikan



Gambar 4.8
Kurva Uji Hipotesis Variabel X_2 terhadap Y