PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK MEMENUHI KEWAJIBAN PERPAJAKAN (Survey Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Majalaya)

Oleh:
Dwi Putri Nofalia Lestari
Inta Budi Setya Nusa

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia
E-mail : Putrid388@yahoo.com

ABSTRACT

This research was conducted in Primary Tax Service Office Majalaya. The phenomenon that occurs is still there are taxpayers who complain about the tax services provided and still the low knowledge of taxpayers about the tax function that causes the Taxpayers' Motivation Fullfill Tax Liability still has not increased. This research was purpose to find out how much influence Service Quality and Knowledge of Taxation significant effect to Motivation of The Taxpayer to Fulfill The Tax Obligations.

The method used in this research is descriptive method verification with quantitative approach. The sampling method in this study using nonprobability sampling with slovin sampling approach. The unit of analysis in this research is the 100 individual taxpayers in Primary Tax Service Office Majalaya. The data were analyzed using multiple linear regression. Testing the hypothesis in this study using the statistical t-test statistic with software Smart PLS 2.0.

Results from this study showed that the Service Quality and Knowledge of Taxation effect to Motivation of The Taxpayer to Fulfill The Tax Obligations in Primary Tax Service Office Majalaya. The results of this study also showed that Service Quality and Knowledge of Taxation influence Motivation of The Taxpayer to Fulfill The Tax Obligations in in Primary Tax Service Office Majalaya.

Keywords: Service Quality, Knowledge of Taxation, Motivation of The Taxpayer to Fulfill The Tax Obligations.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fenomena yang terjadi di KPP Pratama Majalaya Bandung terkait Kualitas Pelayanan Pajak yaitu masih ada wajib pajak yang mengeluh atas pelayanan pajak yang diberikan karena masih adanya petugas pajak yang bersikap tidak ramah kepada wajib pajak, selain itu informasi yang di sampaikan terkadang tidak sesuai membuat wajib pajak mengeluh (Ayi Miraz Sidiq, 2017).

Fenomena yang terjadi di KPP Pratama Majalaya Bandung diantaranya terkait Pengetahuan Perpajakan yaitu masih rendahnya pengetahuan pajak yang menyebabkan wajib pajak kurang mengetahui fungsi pajak untuk apa dan bagaimana cara melaporkan pajak penghasilannya ke kantor pajak dengan benar (Ayi Miraz Sidiq, 2017).

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah:

1) Kualitas Pelayanan pajak yang masih belum memuaskan wajib pajak.
2) Pengetahuan Perpajakan masyarakat masih sangat minim.
3) Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan masih belum meningkat dalam membayar pajak.

1.3 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikassi masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1) Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan.
2) Seberapa Besar Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Tehadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan.

1.4 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk meneliti dan mengumpulkan data mengenai seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Untuk mengetahui besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan.
2) Untuk mengetahui besarnya pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan.

1.5.2 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai pengembangan ilmu melalui kajian dan konsep-konsep yang diharapkan dapat membuktikan kembali teori-teori penelitian terdahulu mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas Pelayanan Menurut Lena Ellitan (2015:47) adalah:

"Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan".

2.1.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Indikator Kualitas Pelayanan Pajak Menurut Lena Ellitan (2015:48) yaitu: Kehandalan (*Reliability*), Jaminan/Kepastian (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*), Bukti Fisik (*Tangible*), dan Daya Tanggap (*Responsivenees*).

2.1.2 Pengetahuan Perpajakan

2.1.2.1 Definisi Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan Perpajakan menurut Gunandi (2016:758) adalah:

"Pengetahuan pajak merupakan tugas yang dilakukan oleh pemerintah agar Wajib Pajak dapat memahami, menyadari pajak dan mematuhi ketentuan umum perpajakan. Sehingga kegiatan pemajakan bekerja efektif dan efisien dan mencapai tujuannya".

2.1.2.2 Indikator Pengetahuan Perpajakan

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010) Pengetahuan pajak dapat diukur dari: Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, Pengetahuan mengenai Fungsi pajak, dan Pengetahuan mengenai sistem perpajakan.

2.1.3 Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan

2.1.3.1 Definisi Motivasi Wajib Pajak

Menurut Harsuko Riniwati (2011:40) bahwa :

"Motivasi merupakan kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi ke arah tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi suatu kebutuhan individual ".

2.1.3.2 Indikator Motivasi Wajib Pajak

Menurut John Santrock (2015:514) bahwa Motivasi Pajak dapat diukur dari : dorongan untuk mendaftarkan diri untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dorongan untuk melaksanakan setoran pajak, dorongan untuk melaksanakan pembukuan, dan dorongan untuk melaksanakan pemeriksaan.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan

Kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara propesional , disiplin, dan transparan. Dalam kondisi ini motivasi wajib pajak meningkat atas pelayanan yang diberikan kepadanya maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Siti Kurnia Rahayu,2013:28).

2.2.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan

Chairil Anwar Pohan (2014:1) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tentang hak dan kewajiban perpajakan yang memadai merupakan salah satu syarat yang harus dimiliki oleh Wajib Pajak agar dapat memenuhi kewajiban perpajakannya secara baik dan benar.

2.3 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono, (2016:84) yang dimaksud dengan hipotesis adalah sebagai berikut:

> "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan".

Berdasarkan pada kerangka berpikir di atas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan.

H2 : Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif, digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka variabel-variabel yang akan diteliti perlu diberi batasanbatasan sebagai berikut:

1) Variabel Bebas / *Independen Variable*
   Pada penelitian ini yang menjadi variable bebas (X) terbagi menjadi dua yaitu:
   X1 : Kualitas Pelayanan Pajak
   X2 : Pengetahuan Perpajakan
2) Variabel Terikat / *Dependent Variabel*
   Pada penelitian ini yang menjadi variable terikat (Y) adalah Motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan.

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Data Primer
2) Data Sekunder

3.3.2 Teknik Pengumpula Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan dua cara, yaitu Penelitian Lapangan (*Field Research*) dan Studi Kepustakaan (*Library Reseach*). Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara :

1) Kuesioner
2) Wawancara
3) Studi Kepustakaan

3.4 Populasi, Sampel, Tempat dan Waktu Penelitian

3.4.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Majalaya yaitu sebanyak 141.245 Wajib Pajak Orang Pribadi.

3.4.2 Sampel

Dapat diketahui sampel yang akan diambil dalam penelitian ini melalui perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{141245}{1+141245\times 0,1^2}$$

$$n = 99,9 \longrightarrow 100$$

Berdasarkan penjelasan di atas, maka yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Majalaya sebanyak 100 Wajib Pajak. Diambil tingkat kepercayaan 10% karena hasil dari jumlah tersebut sudah dapat mewakili Wajib Pajak yang ada di KPP Pratama Bandung Majalaya,karena datanya pun diambil secara *random* (karena keterbatasan waktu).

3.4.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, maka penulis melakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Majalaya yang berlokasi di Jl. Peta No. 07, Suka Asih, Bojongloa Kaler, Kota Bandung Jawa Barat 40321.

Adapun waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan Oktober sampai dengan Februari 2018.

3.5 Metode Pengujian Data

Penelitian ini mengumpulkan data primer dengan menggunakan kuisioner.
Data yang diperoleh dari para responden perlu dilakukan uji keabsahannya. Untuk menguji kesungguhan jawaban responden diperlukan dua macam pengujian yaitu *test of validity* dan *test of reliability*.

3.6 Metode Analisis Data

Berdasarkan tujuan penelitian, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode verifikatif. Dalam pelaksanaan, penelitian ini menggunakan jenis atau alat bentuk penelitian deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan.

3.6.1 Analisis Data Deskriptif

Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisa data untuk metode penelitian deskriptif adalah sebagai berikut:

1) Setiap indikator yang dinilai 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/subvariabel = rata-rata dari total skor.

3.6.2 Analisis Data Verifikatif

Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan struktural berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS) menggunakan *software Smart PLS* 2.0.

Peneliti menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan alasan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel laten (tidak terukur langsung) yang dapat diukur berdasarkan pada indikator-indikatornya (*variable manifest*), serta secara bersama-sama melibatkan tingkat kekeliruan pengukuran (*error*). Sehingga penulis dapat menganalisis secara lebih terperinci indikator-indikator dari variabel laten yang merefleksikan paling kuat dan paling lemah variabel laten yang mengikutkan tingkat kekeliruannya.

3.7 Pengujian Hipotesis

1) Pengujian Hipotesis secara Secara Parsial (Uji Statistik t)

a) Menentukan hipotesis secara parsial antar variabel bebas Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan. Hipotesis statistik dari penelitian ini adalah:

Ho: β 1 = 0 Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan.

Hà: β 1 ≠ 0 Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan.

b) Menentukan hipotesis secara parsial antar variabel bebas Pengetahuan Perpajakan terhadap variabel terikat Motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan. Hipotesis statistik dari penelitian ini adalah:

Ho: β 2 = 0 Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan.

Hà: β 2 ≠ 0 Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan.

Kriteria dari pengujian hipotesis secara parsial adalah sebagai berikut:

Apabila thitung positif (+), maka:

a) thitung> ttabel maka H0 ditolak
b) thitung> ttabel maka H0 diterima
c) thitung< ttabel maka H0 ditolak

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Hasil Analisis Deskriptif

4.1.1.1 Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kualitas Pelayanansebesar 1491(59,6%) berada di antara interval 52% - 68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berada dalam kategori cukup baik, namun masih terdapat *gap* sebesar 40,4%yang menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Kualitas Pelayanan.

4.1.1.2 Deskriptif Pengetahuan Perpajakan

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Pengetahuan Perpajakan sebesar 891 (59,4%) berada di antara interval 52% - 68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Pengetahuan Perpajakan berada dalam kategori cukup baik, namun masih terdapat gap sebesar 40,6%. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam variabel pengetahuan perpajakan.

4.1.1.3 Deskriptif Motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan sebesar 1267 (63,4%) berada di antara interval 52% - 68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan berada dalam kategori cukup baik namun masih terdapat *gap* sebesar 36,6% yang menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan.

4.1.2 Hasil Analisis Verifikatif

1. Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

A) Uji Validitas

a. *Convergent Validity*

Nilai *outer loading* untuk setiap indikator dari *Kualitas Pelayanan Pajak*, Pengetahuan Perpajakan dan Motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan memiliki nilai ≥ 0,6 yang berarti bahwa

semua indikator dinyatakan memiliki validitas yang baik dalam menjelaskan variabel latennya.

b. *Discriminant Validity*

Nilai *cross loading* korelasi setiap konstruk laten untuk indikator yang bersesuaian lebih tinggi daripada konstruk lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel laten telah memenuhi syarat.

B) Uji Reliabilitas

Berdasarkan tabel di atas, nilai *Composite Reliability* (CR) setiap variabel laten melebihi 0,7 (Uce Indahyanti, 2013) sehingga model dinyatakan memiliki reliabilitas yang tinggi.

C) Evaluasi *Fit Test Of Combination Model* (Seluruh Model)

Nilai *Goodness of Fit* (GoF) yang didapat dari hasil perkalian dari nilai *communality* dan *R-square* sebesar 0,5116. Nilai GoF sebesar 0,7153 menurut Uce Indahyanti (2013) tergolong kuat atau tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji kecocokan model *goodness of fit* sudah tergolong tinggi.

2. Pengujian Model Struktural *(Inner Model)*

Diperoleh nilai koefisien jalur struktural X_1 terhadap Y sebesar 0,475 dan koefisien jalur struktural X_2 terhadap Y sebesar 0,355.

Besaran Pengaruh setiap variabel yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 37,5% terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan.
2. Pengetahuan Perpajakan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 27,6% terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan.
3. Pada tabel di atas, terlihat nilai *R Square* yang diperoleh adalah sebesar 0,651atau 65,1%. Hasil tersebut menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak (X_1) dan Pengetahuan Perpajakan (X_2) secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 65,1% terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan, sedangkan sebanyak (1-*R Square*) 34,9% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti (ζ) dalam penelitian ini.

1) Pengujian Hipotesis

Untuk melihat apakah pengaruh yang diberikan oleh kedua variabel laten eksogen tersebut signifikan atau tidak, dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut :

a) Pengaruh *Kualitas Pelayanan Pajak* (X_1) Terhadap Motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan (Y) (Hipotesis 1)

Latent Variable	Koefisien Jalur	$t_{statistik}$	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X1 -> Y	0,475	2,986	1,983	Ho ditolak	Signifikan

Tabel 4.1
Uji *t Kualitas Pelayanan Pajak* (X_1) Terhadap Motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan (Y)
Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

b) Pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X_2) Terhadap Motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan (Y) (Hipotesis 2)

Latent Variable	Koefisien Jalur	$t_{statistik}$	t_{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X2 -> Y	0,355	2,390	1,983	Ho ditolak	Signifikan

Tabel 4.2
Uji *t* Pengetahuan Perpajakan (X_1) Terhadap Motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan (Y)
Sumber: Data diolah menggunakan *software* PLS

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh *Kualitas Pelayanan Pajak* Terhadap Motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan

Fenomena yang terjadi di KPP Pratama Majalaya Bandung terkait Kualitas Pelayanan Pajak yaitu masih ada wajib pajak yang mengeluh atas pelayanan pajak yang diberikan karena masih adanya petugas pajak yang bersikap tidak ramah kepada wajib pajak, selain itu informasi yang di sampaikan terkadang tidak sesuai membuat wajib pajak mengeluh (Ayi Miraz Sidiq, 2017). Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui indikator Daya Tanggap *(Responsiveness)* dengan persentase 55,4%, terdapat *gap* sebesar 44,6% yang merupakan masalah yang ada pada Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, Kualitas Pelayanan berpengaruh sebesar 37,5% terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan dengan nilai korelasi sebesar 0,790 yang berarti Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh sebesar 37,5% terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan sedangkan sisanya sebesar 62,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, dan lain-lain.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Siti Kurnia Rahayu (2013:28) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara propesional, disiplin, dan transparan. Dalam kondisi ini motivasi wajib pajak meningkat atas pelayanan yang diberikan kepadanya maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4.2.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan

Fenomena yang terjadi di KPP Pratama Majalaya Bandung diantaranya terkait Pengetahuan Perpajakan yaitu masih rendahnya pengetahuan pajak yang menyebabkan wajib pajak kurang mengetahui fungsi pajak untuk apa dan bagaimana cara melaporkan pajak penghasilannya ke kantor pajak dengan benar (Ayi Miraz Sidiq, 2017). Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui indikator Pengetahuan Mengenai Fungsi Pajak dengan persentase 55,6% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik namun masih terdapat *gap* sebesar 44,4% yang menunjukkan bahwa masih terdapat masalah pada indikator Pengetahuan Mengenai Fungsi Pajak.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, Pengetahuan Perpajakan berpengaruh sebesar 27,6% terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan dengan nilai korelasi sebesar 0,777 yang berarti Pengetahuan Perpajakan memberikan pengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakandi KPP Pratama Majalaya. Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan, dimana Pengetahuan Perpajakan yang semakin baik akan meningkatkan Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakandi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Chairil Anwar Pohan (2014:1) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tentang hak dan kewajiban perpajakan yang memadai merupakan salah satu syarat yang harus dimiliki oleh Wajib Pajak agar dapat memenuhi kewajiban perpajakannya secara baik dan benar. Feri Istanto (2010) 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 biasanya semakin besar pula motivasi seseorang atau wajib pajak untuk membayar pajak.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1) Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan pada KPP Majalaya Bandung kategori baik.
2) Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan pada KPP Majalaya Bandung kategori baik .

5.2. Saran

a) Saran Praktis :

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Tarif Pajak terhadap Motivasi wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan, maka penulis akan memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1) Pada Kualitas Pelayanan Pajak maka yang harus diberikan fokus adalah pada indikator Daya Tanggap *(Responsiveness)* dimana Petugas Pajak di KPP Pratama Majalaya perlu bersikap lebih cepat dan tanggap dalam melayani wajib pajak.
2) Pada Pengetahuan Perpajakan maka yang harus diberikan fokus adalah pada indikator Pengetahuan Mengenai Fungsi Pajak dimana pihak KPP Pratama Majalaya dapat memberikan sosialisasi lebih giat terkait apa saja fungsi pajak di Indonesia, memberikan pemahaman yang sesuai kepada masyarakat supaya masyarakat tidak memiliki stigma yang buruk terkait perpajakan di Indonesia.

b) Saran Akademis :

Dalam pengembangan ilmu akuntansi khususnya akuntansi pajak diharapkan hasil ini dapat dijadikan acuan agar kedepannya peneliti lain dapat menggunakan variabel yang sama, metode yang sama tetapi unit analisis, populasi dan sampel yang berbeda atau mencari variabel lain yang mempengaruhi Motivasi Wajib Pajak Memenuhi Kewajiban Perpajakan.

DAFTAR PUSTAKA

Chairil Anwar. 2014. *Pembahasan Komprehensif Perpajakan Indonesia Teori dan Kasus.* Jakarta: Mitra Wacana Media.

Gunandi. 2016. *Panduan Komprehensif Ketentuan Umum Perpajakan (KUP).* Jakarta: Bee Media Indonesia.

Harsuko Riniwati. 2011. *Mendongkrak Motivasi dan Kinerja (Pendekatan Pemberdayaan Sumberdaya Manusia)*, Ub Press.

Feri Istanto. 2010. *Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak*. Jakarta: Fakultas.

Lena Ellitan dan Lina Anatan. 2015. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Santrock, John. W. 2015. *Psikologi Pendidikan. Edisi 2*. Kencana Prenada Media Grup.

Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia.* Edisi Pertama. Graha Ilmu.Yogyakarta.

Siti Kurnia Rahayu. 2013. *Perpajakan Indonesia : Konsep & Aspek Formal.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2016. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.