

PENGARUH PENGETAHUAN, KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMENUHI KEWAJIBANNYA PADA KPP PEMATANG SIANTAR

Lisa Dayanti ⁽¹⁾, Thezar Fiqih Hidayat Hasibuan ⁽²⁾

⁽¹⁾⁽²⁾ Universitas Medan Area

Correspondence		
Email: lisapulungan907@gmail.com	No. Telp: -	
Submitted: 7 Juli 2023	Accepted: 12 Juli 2023	Published: 14 Juli 2023

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, kualitas pelayanan dan tingkat pendidikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya pada kpp pratama pematang siantar. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama pematang siantar. Pengambilan sampel menggunakan random sampling dengan tingkat signifikansi yang digunakan 0,05. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dan pengetahuan, kualitas pelayanan dan tingkat pendidikan berpengaruh secara simultan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya pada kpp pratama pematang siantar.

Kata Kunci: Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajibannya

PENDAHULUAN

Menurut Rusyadi (2019) yang dikutip oleh Antarai dan Supadmi (2019) mengatakan pajak merupakan sumber pendanaan untuk melaksanakan tanggung jawab dalam menangani masalah social ,meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta sebagai kontrak rakyat dengan pemerintah. Ada berbagai jenis pajak yang dikenakan kepada masyarakat, salah satunya ialah Pajak Penghasilan (PPH). Merujuk pada laporan APBN , pada 2018 realisasi penerimaan PPh Pasal 21 senilai Rp 134,9 triliun atau mampu tumbuh 14,5% secara tahunan. Sementara pada 2019, realisasi penerimaan PPh Pasal 21 mencapai Rp148,63 triliun. Tetapi pada 21, realisasi penerimaan PPh Pasal 21 sudah mencapai Rp1 18,82 triliun atau tumbuh 2,7% dibandingkan dengan periode yang sama tahun sebelumnya. (sumber: news.ddtc.co.id, diolah 2022). Berdasarkan data tersebut, penerimaan PPh 21 dari tahun 2018-2021 masih naik turun. Dengan demikian, diperlukan tindak lanjut agar kepatuhan wajib pajak PPh 21 bisa terus meningkat setiap tahunnya. pernyataan tersebut sama dengan pernyataan Supriyadi (2020) hingga saat ini Indonesia masih belum dapat mencapai target dalam pelaporan pajak khususnya dalam pelaporan SPT dan penerimaan PPH 21. Padahal sudah banyak kebijakan dan fasilitas dari pemerintah yang diberikan dalam rangka meningkatkan jumlah angka kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan maupun membayarkan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan data dari KPP Pratama Pematang siantar yang mencatat tingkat persentasi kepatuhan penyampaian SPT tahunan wajib pajak dan penerimaan PPH 21 selama tahun 2019-2021. dapat dilihat bahwa terjadi perbedaan antara jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar dan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang melaporkan SPT tahunan

sehingga pada periode 2019 - 2021 rasio dalam pelaporan wajib pajak SPT tahunan dan penerimaan PPh 21 pada KPP Pematang Siantar mengalami naik turun. Pada Tahun 2019 ada 60.73 WPOP yang terdaftar namun hanya 47.817 yang melaporkan dengan persentase 78.73% (Tinggi) dengan penerimaan PPh 21 sebesar Rp 758.820.800.000. Tahun 2020 ada 79.383 WPOP yang terdaftar namun hanya 36.205 yang melaporkan SPT dan Persentase 45.60% (Rendah) dengan penerimaan PPh 21 sebesar Rp 586.043.760.000 serta Pada tahun 2021 ada 56.533 namun yang melaporkan SPT hanya 34.203 dan persentase 60,50% (sedang) dengan penerimaan PPh 21 Rp 476.125.633.700. (Sumber : <https://www.pajak.go.id>, diolah 2022). Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat motivasi pada KPP Pematang Siantar masih tergolong rendah, hal ini dapat dilihat juga dari banyaknya wajib pajak yang melakukan keterlambatan dalam pembayaran dan pelaporan pembayaran Surat Pemberitahuan Tahunan sehingga tingkat penerimaan pajak tidak stabil pada setiap tahunnya.

Berdasarkan penelitian Ari et al (2021) faktor - faktor yang mempengaruhi motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya adalah pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kesadaran perpajakan dan tingkat pendidikan. Sedangkan penelitian yang dilakukan Erlindawati & Novianti (2020) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya yaitu antara lain, tingkat pendidikan, pendapatan, kesadaran dan pelayanan. Namun, dalam penelitian ini peneliti akan membahas empat variabel yang memengaruhi motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya yaitu pengetahuan, kualitas pelayanan, dan tingkat pendidikan. Pengetahuan perpajakan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi motivasi wajib pajak pribadi dalam membayar kewajiban pajaknya, semakin tinggi pengetahuan wajib pajak, maka wajib pajak akan menentukan perilakunya dengan lebih baik sesuai dengan ketentuan perpajakan, begitu pula seterusnya semakin luas pengetahuan, maka semakin besar pula motivasi seseorang dalam membayar pajak. Dalam dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan pajak, kualitas pelayanan bisa diperkirakan dari persepsi wajib pajak apakah layanan yang diterima sudah seperti yang diharapkan wajib pajak sehingga wajib pajak akan merasakan kepuasan. Menurut Rangga Rian Wira Ari (2021) tingkat pendidikan dapat meningkatkan kualitas moral, dimana tingkah laku seseorang sesuai dengan norma - norma yang berlaku. Dengan meningkatkan moral, maka wajib pajak sebagai warga negara akan melaksanakan kewajibannya dan tidak akan melalaikan kewajibannya. Berdasarkan Pemaparan fenomena atau permasalahan yang terjadi di atas mendorong peneliti untuk mengkaji lebih mendalam mengenai "Pengaruh pengetahuan perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajibannya Pada KPP Pratama Pematang Siantar".

Tinjauan Teori Dan Pengembangan Hipotesis

Pengetahuan

Pengetahuan pajak merupakan hal yang perlu disadari wajib pajak sebagai dasar untuk mengetahui hak dan kewajibannya serta menjadi pedoman mencegah terjadinya kecurangan dalam perpajakan. Menurut Penelitian yang dilakukan oleh Kusuma & Masamah (2021) menyatakan bahwa pengaruh pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar kewajibannya kemudian penelitian Erawati & Maindo (2021), juga menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu sehingga peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Pengetahuan berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya.

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan Pajak adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan selalu berada dalam batas standar pelayanan yang bisa dipertanggung jawabkan. Dalam penelitian R.P.Sari et al (2019), mendapatkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya. Kemudian penelitian Haryaningsih (2018) juga berpendapat sama menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya. Serta penelitian yang dilakukan oleh peneliti Sinti Wella (2021) juga berpendapat sama bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :
H2: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya.

Tingkat Pendidikan

Menurut Khoiriah & Karmiyati (2020) tingkat pendidikan adalah tahapan yang diperoleh seseorang mulai dari usia dini sampai pendidikan tinggi. Dengan pendidikan seseorang mampu meningkatkan kualitas moral dan meningkatkan kualitas pengabdian yang dimaksudkan kualitas pengabdian yaitu rela berkorban untuk melakukan kewajibannya sebagai warga negara dengan membayar pajak demi kemajuan negara. Dalam penelitian Erlindawati & Novianti (2020), membuktikan bahwa tingkat pendidikan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya.

Dalam penelitian yang dilakukan Kusuma & Masamah (2021) juga menyatakan bahwa tingkat pendidikan mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut

H3: Tingkat Pendidikan berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya.

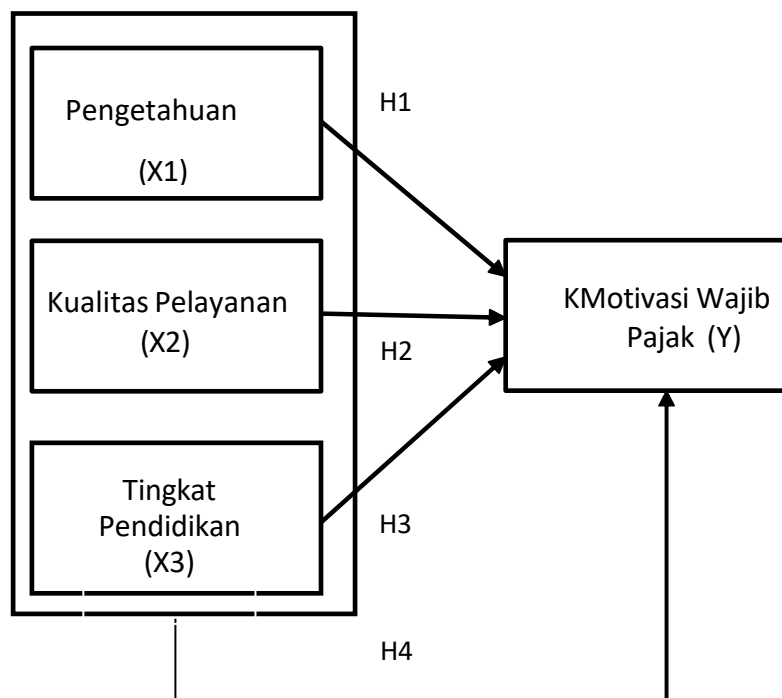
Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut penelitian yang dilakukan Kusuma & Masamah (2021), memberikan kesimpulannya dengan menyatakan pengetahuan perpajakan dan tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya. Peneliti lainnya mengenai kualitas pelayanan juga di kemukakan oleh Erlindawati & Novianti (2020) yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan dan tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya.

Dari pernyataan di atas mendorong peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Pengaruh pengetahuan, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya.

Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berpikir

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2016:55), "Penelitian asosiatif adalah penelitian yang mempunyai tujuan dalam mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan demikian penelitian ini akan dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

Populasi dan Sampel

Populasi bukan hanya kuantitas atau kuantitas orang, tetapi karakteristik orang juga harus diperhatikan. Subjek survei ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor Pelayanan Pajak Pratama Pematang Siantar Sebanyak 56.533 orang. (Sumber : KPP Pratama Pematang Siantar.). Setelah diketahuinya jumlah pupulasi yaitu sebanyak 56.533 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pematang Siantar ,maka dalam menentukan jumlah sampel minimum peneliti menggunakan rumus slovin yaitu :

$$N$$

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$1 + Ne^2$$

Keterangan

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Margin Of Error yang ditetapkan yaitu sebesar 10%

Berdasarkan rumus slovin di atas, maka kan dapat jumlah sampel yaitu:

$$N$$

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$1 + Ne^2$$

$$56.533$$

$$n = \frac{1 + 56.533 (0,1)^2}{n = 99,99}$$

$$n = 99,99$$

Dibulatkan menjadi 100 ,jadi jumlah sampel minimum sebanyak 100 orang.

Pengukuran

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan media angket (kuesioner). Menurut Sugiyono (2013:199) kuesioner ialah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis dan diberikan kepada responden untuk dijawab. Sejumlah pertanyaan diberikan kepada responden untuk dijawab sesuai dengan pendapat mereka. Kuesioner disebar kepada 100 responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel. Pada pengumpulan data ini, dalam mengukur pendapat responden menggunakan skala Likert yang dimulai dari angka 5 untuk pendapat sangat Setuju (SS), hingga 1 untuk pendapat Sangat Tidak Setuju (STS).

Analisis Data

Penelitian ini dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS terhadap 100 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi padakpp pematang siantar. Dari ketiga variabel yang ada, seluruhnya memiliki nilai signifikansi sebesar <0.05 , sehingga dinyatakan valid. Analisis inferensi dengan regresi linier berganda, yang tahapannya yaitu uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas residual dengan uji Kolmogorov-Smirnov, multikolinieritas mengacu pada nilai Variance Inflation Factor (VIF) atau Tolerance, heteroskedastisitas dengan metode grafik dan uji linieritas dengan uji t. adapun uji hipotesis dilakukan dengan langkah uji kelayakan model (uji simultan) dengan uji F. Dan uji parsial dengan uji t.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Dalam penelitian ini Uji Validitas dapat menverifikasi validitas dari setiap variabel individu dalam variabel Pengetahuan (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Tingkat Pendidikan (X3), Motivasi Wajib Pajak (Y).Validitas merupakan prosedur untuk mengetahui apakah kusioner variable penelitian valid atau tidak valid.Adapun kriteria dalam pengambil keputusannya yaitu : dikatakan valid jika nilai rhitung $>$ rtabel dan dikatakan tidak valid jika nilai rhitung $<$ rtabel. Validitas data untuk setiap variabel menampilkan nilai di atas 0,50.Data diperoleh dari perhitungan aplikasi SPSS sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas :

VARIABEL	BUTIR	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Pengetahuan Pajak	X1PP1	0.733	0,197	Valid
	X1PP2	0.634	0,197	Valid
	X1PP3	0.739	0,197	Valid
	X1PP4	0.640	0,197	Valid
	X1PP5	0.733	0,197	Valid
Kualitas Pajak	X2KP1	0.911	0,197	Valid
	X2KP2	0.739	0,197	Valid
	X2KP3	0.809	0,197	Valid
	X2KP4	0.672	0,197	Valid

	X2KP5	0.840	0,197	Valid
Tingkat Pendidikan	X3TP1	0.720	0,197	Valid
	X3TP2	0.796	0,197	Valid
	X3TP3	0.840	0,197	Valid
	X3TP4	0.779	0,197	Valid
	X3TP5	0.790	0,197	Valid
Motivasi Wajib Pajak	YMWP1	0.733	0,197	Valid
	YMWP2	0.634	0,197	Valid
	YMWP3	0.739	0,197	Valid
	YMWP4	0.640	0,197	Valid
	YMWP5	0.733	0,197	Valid

Sumber: Data diolah, April 2023.

Dari tabel diatas dapat dilihat nilai r hitung Corrected item-Total correlation untuk indikator Pengetahuan Pajak, Kualitas Pajak dan Tingkat Pendidikan rhitung $>$ dari pada rtabel sebesar 0,197. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasi antara skor yang didapat dari masing – masing item pertanyaan dengan skor individu. Untuk uji validitas akan menguji sebanyak 20 pertanyaan., yang terdiri dari pertanyaan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sebanyak 5, pengetahuan 5 item, kualitas pelayanan 5 item dan tingkat pendidikan 5 item pertanyaan yang di uji kepada 30 responden yang di ambil dari 56.433 wajib pajak yang tidak termasuk ke dalam 100 responden dalam sampel penelitian.

Uji normalitas data

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.93444664
Most Extreme Differences	Absolute		.072
	Positive		.066
	Negative		-.072
Test Statistic			.072
Asymp. Sig. (2-tailed)			.200c,d

Sumber: olah data kuesioner

Pada tingkat signifikansi $\alpha = 0.05$ dan uji dua arah, hasil uji kenormalan residual dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov dengan nilai sig. $0.200 > 0.05$, sehingga model regresi linier berganda memenuhi asumsi normalitas data.

Uji heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastitas

Residual adalah selisih antara nilai observasi dengan nilai prediksi; dan absolut adalah nilai mutlak. Apabila variasi residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lainnya tetap, maka hal tersebut dinamakan homokedastisitas. Sedangkan apabila variasi residualnya berbeda, maka dinamakan heterokedastisitas. Untuk medeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam suatu model regresi linear berganda, maka dilakukan dengan melihat grafik scatterplot atau nilai prediksi variabel terikat yang disebut SRESID dengan residual error ZPRED.

Pengambilan keputusan dari uji heterokedastisitas adalah sebagai berikut:
 Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
 Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka terjadi heteroskedastisitas

Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastitas

Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,040	1,281		3,935	,000
	Pengetahuan Pajak	-,108	,109	-,183	-,996	,322
	Kualitas Pelayanan Pajak	,136	,103	,246	1,328	,187
	Tingkat Pendidikan	-,167	,096	-,296	-1,733	,086

Sumber: Data diolah, April 2023

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan tabel output SPSS pada tabel 4.12, diketahui bahwa nilai signifikansi $> 0,05$. Pada Pengetahuan Pajak menghasilkan nilai Tolerance $0,322 > 0,05$, kemudian variabel Kualitas Pelayanan Pajak menghasilkan nilai Tolerance $0,187 > 0,05$, variabel Tingkat Pendidikan menghasilkan nilai Tolerance $0,86 > 0,05$. Jika melebihi dari nilai alpha (0.05) dapat diartikan bahwa data terbebas dari masalah heteroskedastitas.

Uji Multikolinearitas.

Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13,463	2,021		6,662	,000		
	Pengetahuan Pajak	,611	,171	,611	3,563	,001	,285	3,509
	Kualitas Pelayanan Pajak	,024	,162	,025	,147	,884	,280	3,571

Tingkat Pendidikan	-,275	,152	-,289	-1,810	,073	,329	3,041
--------------------	-------	------	-------	--------	------	------	-------

Sumber: Data diolah, April 2023

a. Dependent Variable: Motivasi Wajib Pajak

Berdasarkan tabel output SPSS pada tabel 4.11, diketahui bahwa nilai signifikansi VIF > 0,8. Pada Pengetahuan menghasilkan nilai Tolerance 3,50 > 0,8, kemudian variabel Kualitas Pelayanan menghasilkan nilai Tolerance 3,57 > 0,8, variabel Tingkat Pendidikan menghasilkan nilai Tolerance 3,04 > 0,8. Sehingga, uji multikolinearitas ini dapat dikatakan bahwa semua variabel memiliki nilai VIF 0,8, maka terjadi multikolinearitas.

Uji Reliabilitas

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Instrumen	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	Pengetahuan Pajak	0,939	RELIABEL
X2	Kualitas Pelayanan Pajak	0,892	RELIABEL
X3	Tingkat Pendidikan	0,893	RELIABEL
Y	Motivasi Wajib Pajak	0,939	RELIABEL

Sumber: Data diolah, April 2023

Berdasarkan perolehan data tabel 4.9, diketahui bahwa variabel Pengetahuan menghasilkan nilai Cronbach's Alpha 0,939 > 0,60, kemudian variabel Kualitas Pelayanan menghasilkan nilai Cronbach's Alpha 0,892 > 0,60, variabel Tingkat Pendidikan menghasilkan nilai Cronbach's Alpha 0,893 > 0,60, dan variabel Motivasi Wajib Pajak menghasilkan nilai Cronbach's Alpha 0,939 > 0,60. Sehingga, dari hasil uji reliabilitas ini dapat dikatakan bahwa semua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha diatas 0,60. Maka dapat dikatakan bahwa instrument penelitian adalah reliabel.

Analisis regresi linear berganda

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Tolerance
1	(Constant)	2.807	1.594		1.760	.082		
	X1	.257	.080	.290	3.230	.002	.533	1.875
	X2	.299	.089	.294	3.355	.001	.558	1.792
	X3	.320	.081	.324	3.949	.000	.636	1.573

Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah, April 2023

Tabel IV.32 dari nilai-nilai koefisien diatas, persamaan regresi yang dapat disusun untuk variabel Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Pendidikan, adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,807 + 0,257X_1 + 0,299X_2 + 0,320X_3$$

Dimana:

Y = Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi

X1 = Pengetahuan

X2 = Kualitas Pelayanan

X3= Tingkat Pendidikan

Dari persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dijelaskan bahwa tabel IV.14 menunjukkan bahwa:

Konstanta (a) sebesar 2,807 menyatakan bahwa jika nilai variabel independen (Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Pendidikan) dianggap konstan atau bernilai 0, maka Motivasi Wajib Pajak sebesar 2,807.

Koefisien regresi X1 (b1) sebesar 0,257. Artinya ini menunjukkan apabila Pengetahuan mengalami kenaikan 1(satuan), maka Motivasi Wajib Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,257 dengan asumsi variabel lainnya tetap.

Koefisien regresi X2 (b2) sebesar 0,299. Artinya ini menunjukkan apabila Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan 1(satuan), maka Motivasi wajib pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,299 dengan asumsi variabel lainnya tetap.

Koefisien regresi X3 (b3) sebesar 0,320. Artinya ini menunjukkan apabila Tingkat Pendidikan mengalami kenaikan 1(satuan), maka Motivasi Wajib Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,320 dengan asumsi variabel lainnya tetap.

Hasil uji F dan Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.15 Hasil Uji F

ANOVAa

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	189,808	3	63,269	78,13	,000b
	Residual	777,432	96	8,098		
	Total	967,240	99			

a. Dependent Variable: Motivasi Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Tingkat Pendidikan, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pajak

Sumber: Data diolah, April 2023

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dilihat bahwa F hitung sebesar 45,761. Sedangkan nilai F tabel sebesar 2,70 (df 1 = k-1 = 3; df 3 = n-k = 96). Dimana k adalah jumlah variabel, dan n adalah jumlah data. Nilai F hitung > F tabel (78,13 > 2,70) dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Pendidikan berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa F hitung sebesar Nilai 78,13. Dimana F hitung > F tabel (45,761 > 2,70) dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Pendidikan berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak.

Hasil uji T

Tabel 4.14 Hasil Uji t

Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	13,463	2,021		6,662	,000		
Pengetahuan pajak	,611	,171	,611	3,563	,001	,285	3,509
Kualitas Pelayanan Pajak	,024	,162	,025	1,77	,008	,280	3,571
Tingkat Pendidikan	-,275	,152	-,289	1,810	,007	,329	3,041

a. Dependent Variable: Motivasi Wajib Pajak

Sumber: Data diolah, April 2023

Berdasarkan hasil dari data pada tabel 19 nilai signifikan tersebut pada variabel Pengetahuan (X1) sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ $3,563 > 1,66$, Kualitas Pelayanan Pajak (X2) sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ $1,77 > 1,66$, Tingkat Pendidikan (X3) sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ $1,810 > 1,66$ berdasarkan hasil tersebut Pengetahuan (X1), Pelayanan Pajak (X2), dan Tingkat Pendidikan (X3) berpengaruh signifikan positif terhadap Motivasi Wajib Pajak (Y). Kesimpulan dari hasil tersebut ialah bahwa Pengetahuan Pajak (X1), Pelayanan Pajak (X2), dan Tingkat Pendidikan (X3) berpengaruh secara langsung Motivasi Wajib Pajak (Y).

DISKUSI

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Pengetahuan berpengaruh positif terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Hasil didapatkan setelah melalui pengujian signifikansi koefisien regresi berganda dari variabel Pengetahuan. Besarnya koefisien regresi pengetahuan yaitu 0,275 dan nilai signifikansi sebesar 0,002. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena $0,002 < 0,05$ yang diartikan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap motivasi wajib pajak sehingga hipotesis pertama penelitian ini didukung.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Hasil didapatkan setelah melalui pengujian signifikansi koefisien regresi berganda dari variabel kualitas pelayanan. Besarnya koefisien regresi kualitas pelayanan pajak yaitu 0,299 dan nilai signifikansi sebesar 0,001. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena $0,001 < 0,05$ yang diartikan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap motivasi wajib pajak sehingga hipotesis kedua penelitian ini didukung..

Hasil pengujian hipotesis variabel tingkat pendidikan sesuai dengan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu tingkat pendidikan memiliki pengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Besarnya koefisien regresi kualitas pelayanan pajak yaitu 0.320 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$; maka koefisien regresi tersebut signifikan karena $0,000 < 0,05$ yang diartikan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap motivasi wajib pajak sehingga hipotesis ketiga penelitian ini didukung.

4. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, untuk analisis secara simultan variabel pengetahuan, kualitas pelayanan dan tingkat pendidikan dapat disimpulkan berpengaruh secara simultan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya pada KPP Pratama Pematang Siantar. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil dari uji F yang menyatakan bahwa nilai F hitung sebesar 45,761 sedangkan nilai F tabel sebesar 2,70, jadi nilai F hitung $>$ F tabel serta nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel independent (X) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Y).

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Pengetahuan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya pada KPP Pratama Pematang Siantar..

Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya pada KPP Pratama Pematang Siantar.

Tingkat Pendidikan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya pada KPP Pratama Pematang Siantar.

Pengetahuan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Tingkat Pendidikan berpengaruh secara simultan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya pada KPP Pratama Pematang Siantar.

SARAN

Penelitian ini telah dirancang dengan baik, namun hasil penelitian ini masih memiliki keterbatasan, oleh karena itu terdapat beberapa saran yang perlu dikemukakan untuk memperbaiki penelitian selanjutnya, antara lain :

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel independen lainnya, menambah variabel moderating atau intervening yang dengan tujuan untuk mengetahui variabel-variabel lain yang mempengaruhi variabel dependen.

Bagi Masyarakat, Masyarakat khususnya dari wajib pajak orang pribadi, diharapkan dari penelitian ini bisa menjadi edukasi atau pembelajaran mengenai kewajiban perpajakan, karena dasar dari kemauan dalam membayar pajak adalah adanya pengetahuan.

Bagi Kantor Pelayanan Pajak, Kantor pelayanan pajak khususnya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pematang Siantar senantiasa berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi wajib pajak dalam melakukan kewajibannya, seperti menanggapi keluhan wajib pajak dengan tanggap dan memberikan solusi, sehingga wajib pajak merasa nyaman untuk melakukan kewajibannya.

Bagi Pemerintah, Pemerintah diharapkan untuk menegakkan peraturan perundang-undangan perpajakan dengan lebih tegas agar wajib pajak terdorong untuk melakukan pembayaran pajak. Selain itu pemerintah harus lebih memberikan pembelajaran yang optimal di sekolah-sekolah mengenai pentingnya pajak untuk keberlangsungan kehidupan bernegara. karena semakin tinggi pendidikan semakin tinggi motivasi diri wajib pajak dalam membayar pajaknya.

DAFTAR PUSTAKA

\Ari, R. R. W., Masamah, & Hadli.(2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Kesadaran Perpajakan Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pemenuhan Kewajiban Pajak. Jemasi: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi, 17(1), 85–96.

- Amilin, & Yusronillah, F. (2009). Analisis Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Jenis Pekerjaan Wajib Pajak Terhadap Motivasi Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak. *JMK*, 7(3), 28–43.
- Abdullah, I., & Nainggolan, E. P. (2018). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak Dengan Penerapan UU Tax Amnesty Sebagai Variabel Moderating Pada Kanwil DJP SUMUT I Medan. *Jurnal Pendidikan Akuntansi*, 1(2), 181–191. .
- Agustina, I., Rinaldi, M., & Nasution, E. sugesti.(2020). Pengaruh Kesadaran Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Untuk Memenuhi Kewajibannya Di CV. Signart Advertising. *Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya (JABEP)*, 6(2), 148–158
- Arolina, V. (2009). Pengetahuan Pajak. Salemba empat
- Antari, N. L. P. Y., & Supadmi, N. L. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 26(28). 221-250. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v26.101.p09>
- Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang
- Brata, Yuningsih, A. I. K. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda. Volume 19,
- Caroko, B., Susilo, H., & Z.A, Z. (2015). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Perpajakan*, 1(1), 1–10.
- Cimberly, P., Manossoh, H., & Wokas, H. R. N. (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), 46–55
- Dewi, N. P. W. P., & Supadmi, N. L. (2019).Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan danPengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 28(2), 903–928.Datindonesia id.(2022).
- Erlindawati, E., & Novianti, R. (2020). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, Kesadaran Dan Pelayanan Terhadap Tingkat Motivasi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Studi Di Desa Lemang Kecamatan Rangsang Barat Kabupaten Kepulauan Meranti. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 65–79.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryaningsih, Istien. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Motivasi Memmbayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi DI Kpp Pratama Kebumen.Universitas Negeri Yogyakarta.
- Isroah. 2013. Perpajakan. Yogyakarta: UNY press.
- Istien Haryaningsih. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Motivasi Memmbayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Kebumen. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Jaya, D. N. K. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan PPN Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di DKI Jakarta. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 255–266.
- Khoiriah, N., & Karmiyati, S. (2020). Pengaruh Pengetahuan Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia*, 4(1), 80 95.
- Mardiasmo. (2013). *Perpajakan Edisi Revisi 2013*. Yogyakarta: Andi

- Mustaqiem. (2014). *Perpajakan Dalam Konteks Teori Dan Hukum Pajak Di Indonesia*. Buku Litera Yogyakarta. <https://law.uui.ac.id/wp-content/uploads/2017/02/Mustaqiem-Buku-Perpajakan-Dalam-Konteks-Teori-dan-Hukum-Pajak-di-Indonesia.pdf>
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1
- Rahayu, Siti Kurnia. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Resmi
- Supadmi.(2019). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. Universitas Udayana
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif (Setiyawami (ed.))*. Alfabeta
- Sugiyono 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta,
- Sunyoto, D. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT. Refika.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung
- Sugiyono.2016. *Metode Penelitian Kauntitatif, kualitatif dan R&D*.PT.Alfabeta : Bandung
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif (Setiyawami (ed.))*.
- Susilawati, Ketut Evi dan Ketut Budiarta. 2013. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 4.2 ISSN: 2302-8556. Hal. 345-357Alfabeta
- 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
- Victor. H. Vroom. (1964). *Work and Motivation*.
- Zakiah, I. (2020). Pengaruh Penerapan E-System Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening. *Konferensi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU)* 3, 944–971.