

# **PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, PENYELEWENGAN PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK**

**Fitri Atma Mulandari (20111112043)**

## **ABSTRACT**

*The objectives of this research is to analyze the influence of tax knowledge, tax fraud and fiscus service quality on taxpayer's motivation in paying taxes. The sample in this study is the individual taxpayer's domiciled in Jakarta. Determination of the sample was used a purposive sampling method.*

*This data was a primary data which collected through questionnaires. Of the 115 questionnaires collected, just 100 questionnaires that can be processed. This research were analyze by using multiple regression analysis with spss program.*

*The results of this research indicate that tax knowledge and fiscus service quality have influenced significantly positive on taxpayer's motivation in paying taxes. Whereas the tax fraud has not influenced and negative on taxpayer's motivation in paying taxes. And all of independen variable in this research are simultaneously influence on tax payer's motivation in paying taxes as a dependen variable.*

*Keyword: tax knowledge, tax fraud, fiscus service quality and tax payer's motivation in paying taxes*

## **PENDAHULUAN**

Saat ini pajak merupakan sumber utama pembiayaan negara, karena itu pemerintah berusaha meningkatkan penerimaan yang bersumber dari pajak (Supriyati, 2012:1). Sebagaimana yang diatur oleh Undang-undang Republik Indonesia No 28 Tahun 2007 pasal 1, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terhutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan dapat digunakan untuk keperluan negara bagi kesejahteraan rakyat.

Target pajak perlu dicapai dengan adanya kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak (Supriyati, 2012:2). Namun didalam kenyataanya masih banyak para wajib pajak yang enggan untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak, keengganan para wajib pajak dalam membayar pajak diakibatkan oleh rendahnya kesadaran dan motivasi para wajib pajak dalam membayar pajak.

Selain karena kurangnya kesadaran dan motivasi wajib pajak dalam membayar pajak hal lain dapat dilihat juga karena dipengaruhi oleh hilangnya kepercayaan para wajib pajak terhadap Instansi Perpajakan, sebagaimana adanya kasus penyelewengan pajak antara oknum petugas pajak dan wajib pajak yang membuat persepsi masyarakat menjadi negatif terhadap instansi perpajakan. Oleh karena itu, sektor pajak harus benar-benar dilakukan pengelolaan dengan manajemen yang baik, yaitu pengelolaan yang berbasis akuntabilitas, dilengkapi dengan etos kerja yang tinggi dari para fiskus, kejujuran, serta ketransparanan (Irawan, 2011:1).

Faktor lainnya yang dinilai mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak adalah kualitas pelayanan, pelayanan merupakan proses bantuan kepada orang lain yang dilakukan dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60). Dengan ini wajib pajak akan termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana para petugas pajak (fiskus) dalam memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajak nya.

Keputusan Jendral Pajak Nomor:KEP-378/PJ/2013 sebagaimana tentang Penetapan Standart Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), telah diputuskan bahwa standart pelayanan pajak sudah ditetapkan dan wajib dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak sebagai acuan dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik. Maka dari itu, aparat pajak harus selalu melakukan perbaikan kinerja kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesadaran dan motivasi guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang berarti meningkatkan penerimaan negara yang berasal dari pajak.

## **KAJIAN TEORI**

### **Teori Harapan**

Teori harapan yang dijelaskan oleh Lunenburg berdasarkan pada empat asumsi, pada asumsi pertama menjelaskan bahwa gambaran perilaku seorang individu adalah hasil dari pilihan masing-masing individu yang didasarkan pada kebutuhan, motivasi dan pengalaman masa lalu yang dioptimalkan untuk mereka secara pribadi. Asumsi kedua adalah bahwa perilaku individu adalah hasil dari pilihan sadar yang berarti setiap individu bebas memilih apa yang akan dipilih menurut perhitungan harapan mereka sendiri. Asumsi ketiga adalah bahwa perilaku yang dihasilkan individu adalah hasil dari keinginan yang timbul karena adanya perbedaan yang lebih menguntungkan dari sesuatu yang akan mereka pilih, misalnya dalam hal berorganisasi mendapatkan gaji yang sepadan, jaminan keamanan kerja, dan sebuah tantangan baru untuk dirinya. Asumsi keempat adalah bahwa individu akan membuat pilihan diantara berbagai alternatif yang dapat mengoptimalkan hasil untuk mereka secara pribadi (Lunenburg, 2011:1).

### **Pengetahuan Pajak**

Pengetahuan merupakan segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal yang terjadi setelah melakukan kegiatan terhadap suatu obyek tertentu. Sebagian besar pengetahuan diperoleh melalui indra penglihatan dan pendengaran. 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 di bidang perpajakan (Carolina, 2012:7).

Menurut Djajadiningrat yang dikutip oleh Resmi (2014:1), pajak adalah sebagai berikut:

“Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum”.

Menurut Resmi (2014:11), sistem pemungut pajak terbagi menjadi tiga yaitu:

a. Official Assesment System

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada aparat perpajakan (fiskus) untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

b. Self Assesment System

Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan Undang-undang perpajakan yang berlaku. wajib pajak diberi kepercayaan sebagai berikut:

- Menghitung sendiri pajak yang terutang;
- Memperhitungkan sendiri pajak yang terhutang;
- Membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang terhutang.

c. With Holding System

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

### **Penyelewengan Pajak**

Penyelewengan pajak adalah sikap, cara, proses menyimpang atau penyalahgunaan dana yang dilakukan oleh mafia pajak terhadap dana pajak yang dibayar oleh wajib pajak (Irawan, 2012:3).

Menurut Irawan (2012:12) penyelewengan pajak dapat dijadikan dimensi sebagai berikut:

- a. Kejahatan Pajak, suatu tindakan kejahatan dalam perpajakan yang disinyalir adanya kelaziman ketika tidak terdeteksi oleh atasan.

- b. Institusi Perpajakan, institusi perpajakan yang memperlihatkan image kurang baik dan kurangnya transparansi oknum mafia pajak yang diberitahukan pada masyarakat.
- c. Hukum Pajak Indonesia, hukum yang terlihat kurang tegas dalam menanggulangi kasus pajak, hukuman yang tidak sebanding bagi oknum mafia pajak dan pengusutan, proses penyidikan sampai penyelesaian kasus yang terlihat lamban.

### **Kualitas Pelayanan Fiskus**

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60).

Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab, kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Sapriadi, 2013:10).

Untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, Direktorat Jendral Pajak pun mengeluarkan Surat Edaran Direktorat Jendral Pajak No. SE-84/PJ/2011 Tentang Pelayanan Prima yang menjelaskan bahwa salah satu sasaran DJP dalam mengeluarkan peraturan ini adalah meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam rangka mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan.

### **Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak**

Motivasi adalah sebuah dorongan yang dapat mengarahkan perilaku. Besarnya motivasi akan berpengaruh terhadap intensitas perilaku (termotivasi, tanpa motivasi, apatis) dan juga kesesuaian dengan tujuan perilaku (Ghoni, 2012:10)

### **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Wajib Pajak**

Menurut Supriyati (2012:19) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak, yaitu:

- a. Tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, kesadaran membayar pajak yang timbul karena kemudahan proses dan penyelesaian membayar pajak.

- b. Penggunaan uang pajak, hasil pemungutan pajak digunakan untuk pembangunan yang berkelanjutan.
- c. Sistem dan hukum perpajakan Indonesia, wajib pajak mengharapkan adanya perbaikan sistem perpajakan untuk mengembalikan kepercayaan wajib pajak terhadap hukum perpajakan.
- d. Citra perpajakan Indonesia, kurangnya pengawasan yang menimbulkan adanya perilaku korup merajalela yang merugikan negara berdampak pada citra negatif yang melekat pada instansi perpajakan.
- e. Pribadi wajib pajak, seorang wajib pajak yang baik adalah yang sadar akan tanggung jawabnya sebagai warga negara dan memiliki kebanggaan tersendiri menjadi wajib pajak yang patuh demi pembangunan negara.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deksriptif dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi pengambilan sampel penelitian ini berada pada wilayah DKI Jakarta dan objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi WP OP yang telah mempunyai nomor pokok wajib pajak NPWP dan berdomisi di DKI Jakarta dengan 5 wilayah yaitu utara, timur, selatan, barat dan pusat.

Sumber data yang digunakan ada dua jenis data yaitu, data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang berasal dari sumber pertama, peneliti mengumpulkan data dari para responden. Dalam penelitian ini data primer diambil dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di wilayah DKI Jakarta. Sedangkan data sekunder diperlukan dalam penelitian ini sebagai pendukung penulisan. Sumber data ini diperoleh dari berbagai informasi yang telah dipublikasikan.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Dalam uji kualitas data peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas data, dalam uji asumsi klasik peneliti melakukan uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Sementara untuk uji hipotesis menggunakan analisis koefisien determinasi (adjusted R<sup>2</sup>), uji t (parsial) dan uji f (simultan).

Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi penentuan sampel menggunakan metode purposive sampling yang merupakan pengambilan sampel dengan menggunakan kriteria yang sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan berdomisili di wilayah DKI Jakarta. Hasilnya, terdapat 100 responden yang terdiri dari para wajib pajak orang pribadi yang dapat mewakili dan menjadi responden yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Urutan analisis secara sistematis adalah sebagai berikut: statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan pembahasan hasil penelitian serta implikasi manajerial.

### Analisis statistik deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PP	100	2.40	7.00	5.7860	.86094
PY	100	1.00	6.20	2.1460	.80194
KP	100	2.40	7.00	5.2180	1.23029
MO	100	1.60	7.00	5.8720	1.06383
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan tabel di atas dapat dideskripsikan bahwa jumlah responden (N) ada 100 responden. Dari 100 responden dapat diketahui variabel pengetahuan pajak, penyelewengan pajak, kualitas pelayanan fiskus dan motivasi wajib pajak memiliki nilai minimum, maksimum, mean dan standar deviasi.

### Hasil Uji Kualitas Data

#### Hasil Uji validitas dan uji reliabilitas

Pengujian validitas dari instrument penelitian dilakukan dengan menghitung angka korelasional atau r hitung dari nilai jawaban tiap responden untuk tiap butir pernyataan, kemudian dibandingkan dengan r tabel. Nilai r tabel 0,197, didapat dari jumlah kasus – 2, atau  $100 - 2 = 98$ , tingkat signifikansi 5% maka di dapat r tabel 0,197. Setiap butir pernyataan dikatakan valid bila angka korelasional yang diperoleh dari perhitungan lebih

besar atau sama dengan  $r_{tabel}$  (Ghozali, 2013:53). Berdasarkan hasil pengujian didapatkan bahwa semua pernyataan dikatakan valid, karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

Uji reliabilitas hanya dapat dilakukan setelah suatu instrumen telah dipastikan validitasnya. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini untuk menunjukkan tingkat reliabilitas konsistensi internal teknik yang digunakan adalah dengan mengukur koefisien Cronbach's Alpha dengan bantuan program SPSS 21. Nilai alpha bervariasi dari 0 – 1, suatu pernyataan dapat dikategorikan reliabel jika nilai alpha lebih dari besar dari 0.70 dalam Ghozali (2013:48). Hasil menunjukkan nilai cronbach's alpha atas variabel pengetahuan pajak sebesar 0,765, variabel penyesuaian pajak sebesar 0,777, variabel kualitas pelayanan fiskus sebesar 0,936 dan variabel motivasi wajib pajak dalam membayar pajak sebesar 0,875. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner semua variabel ini reliabel karena mempunyai nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,70.

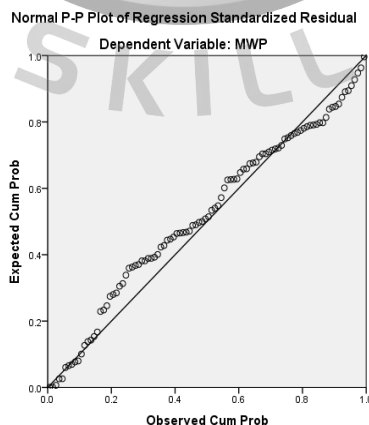
## Pengujian Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

#### 1. Uji normalitas data secara grafik

Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal dan *plotting* data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal (Ghozali, 2013:160)

### Uji Normalitas Data Secara Grafik





Pada grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena asumsi normalitas (Ghozali, 2013:162).

## 2. Uji normalitas data secara statistik

Analisis statistik dapat digunakan untuk memperkuat analisa pada analisis grafik, uji statistik untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) ketentuan data dikatakan normal apabila Asymp. Sig. lebih besar dari 0,05 (Ghozali, 2013:164)

### Uji normalitas secara statistik

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	4.01332011
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.069
	Negative	-.107
Kolmogorov-Smirnov Z		1.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan uji normalitas dengan teknik non parametrik kolmogorov-Smirnov (K-S) dengan nilai unstandardized residual didapatkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200. Ketentuan data residual dikatakan normal bila nilai Asymp. Sig. lebih besar dari 0,05, dengan kata lain pada penelitian ini data terdistribusi secara normal dikarenakan memiliki nilai Asymp. Sig. > 0,05 yaitu 0,200 > 0,05.

### b. Uji Multikolinearitas

Suatu model regresi dapat dikatakan bebas multikol jika mempunyai VIF disekitar angka 1 dan tidak lebih dari 10 dan mempunyai angka tolerance mendekati 1 atau tidak kurang dari 0.10 (Ghozali, 2013:106).

## Uji Multikolinearitas

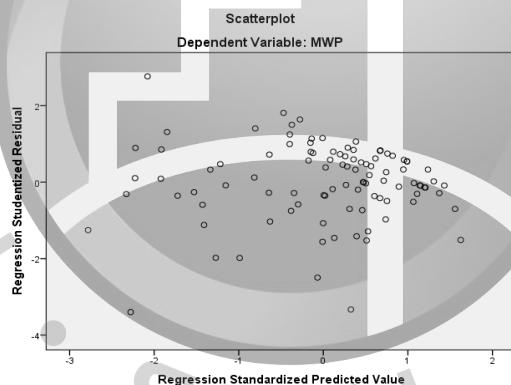
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	PP	.749	1.335
	PY	.985	1.016
	KP	.741	1.350

a. Dependent Variabel: MWP

Berdasarkan tabel di atas dapat kita ketahui bahwa nilai VIF untuk pengetahuan pajak kurang dari 10 yaitu 1,335 dan juga nilai VIF untuk penyelewengan pajak juga kurang dari 10 yaitu 1.016, serta nilai VIF untuk kualitas pelayanan fiskus yaitu 1.350 kurang dari 10. Dari nilai VIF seluruh variabel yang ada maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

### c. Uji Heteroskedastisitas



Dari grafik Scatterplot yang ada pada gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi (Ghozali, 2013:139)

### Pengujian Hipotesis

#### a. Uji persamaan regresi linier berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	10.645	3.008	
	PP	.233	.110	.189
	PY	-.026	.103	-.020
	KP	.470	.077	.543

a. Dependent Variabel: MWP

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Y	= Motivasi wajib pajak dalam membayar pajak	X <sub>2</sub>	= Penyelewengan pajak
α	= Konstanta	X <sub>3</sub>	= Kualitas Pelayanan Fiskus
X <sub>1</sub>	= Pengetahuan pajak	β <sub>1</sub> , β <sub>2</sub> , β <sub>3</sub>	= Koefisien Regresi
		e	= Error

**Analisis koefisien determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)**

Uji koefisien determinasi digunakan untuk menentukan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen, maka perlu diketahui nilai koefisien determinasi (*Adjusted R-Square*).

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.656 <sup>a</sup>	.431	.413	4.07555

a. Predictors: (Constant), KP, PY, PP

b. Dependent Variable: MWP

Hal ini berarti 41,3% variasi dari motivasi wajib pajak dalam membayar pajak bisa dijelaskan oleh variasi variabel independen (pengetahuan pajak, penyelewengan pajak, dan kualitas pelayanan fiskus). Sedangkan sisanya (100% - 41,3% = 58,7%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

**Uji t (Parsial)**

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel independen dalam penelitian ini yaitu pengetahuan pajak (X1), penyelewengan pajak (X2) dan kualitas pelayanan fiskus (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.645	3.008		3.538	.001
PP	.233	.110	.189	2.120	.037
PY	-.026	.103	-.020	-.255	.799
KP	.470	.077	.543	6.071	.000

a. Dependent Variable: MWP

hasil nya adalah bahwa variabel pengetahuan pajak (X1) dan kualitas pelayanan fiskus (X3) berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan variabel penyelewengan pajak (X2) tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

#### Uji f (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji secara bersama – sama semua variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1206.473	3	402.158	24.212	.000 <sup>b</sup>
Residual	1594.567	96	16.610		
Total	2801.040	99			

a. Dependent Variable: MWP

b. Predictors: (Constant), KP, PY, PP

Hasil uji F diperoleh nilai F sebesar 24,212 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka artinya menolak  $H_0$  dan  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak, penyelewengan pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap motivasi wajib pajak berpengaruh secara simultan (bersama-sama).

## **PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Pengetahuan pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak**

Penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara pengetahuan pajak terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak dilihat berdasarkan nilai signifikan 0,037 lebih kecil dari 0,05.

Hasil penelitian ini adalah pengetahuan pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di wilayah DKI Jakarta, jadi semakin tinggi pengetahuan pajak maka akan semakin tinggi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak dapat meningkat karena semakin mudahnya wajib pajak dalam mencari informasi tentang pajak, dapat melalui pencarian di website pajak, dapat menghubungi layanan perpajakan (kringg pajak) dan melalui sosialisai dan penyuluhan tentang pajak yang diberikan oleh DJP dan KPP sehingga wajib pajak akan lebih memahami peraturan perpajakan dan akan termotivasi dalam membayarkan pajaknya.

### **Pengaruh Penyelewengan Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak**

Penelitian ini menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh secara parsial antara penyelewengan pajak terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak dilihat berdasarkan nilai signifikan 0,799 lebih besar dari 0,05.

Hasil penelitian ini adalah penyelewengan pajak tidak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di wilayah DKI Jakarta, jadi dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi penyelewengan pajak maka akan semakin rendah motivasi wajib pajak dalam membayar pajak namun berbagai kasus penyelewengan pajak tidak mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak. Para wajib pajak hanya menjadi kurang simpati dan berkurang rasa kepercayaan terhadap instansi perpajakan karena banyaknya kasus penyelewengan pajak yang diberitakan oleh media massa, namun tidak berpengaruh kepada motivasi mereka dalam membayar pajak, karena membayar pajak adalah kewajiban yang harus dibayarkan dan adanya sanksi tegas apabila tidak membayar pajak.

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak**

Penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan fiskus terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak dilihat berdasarkan nilai signifikan 0.000 lebih kecil dari 0,05.

Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan dan positif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di wilayah DKI Jakarta, jadi dapat disimpulkan bahwa semakin baiknya kualitas pelayanan fiskus maka akan semakin tinggi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan fiskus meningkat dikarenakan pelayanan yang diberikan petugas pajak dalam melayani wajib pajak semakin baik dan dapat diandalkan serta fiskus juga bersedia memberi pelayanan dengan cepat dan tanggap dan melayani dengan ramah, sehingga hal ini membuat motivasi wajib pajak semakin meningkat untuk membayarkan pajaknya. Maka bagi Direktorat Jendral Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak perlu meningkatkan kualitas pelayanan fiskus melalui pelatihan dan pembinaan terhadap pegawai pajak (fiskus).

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel independen pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif dan signifikan, sedangkan variabel penyelewengan pajak tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak dengan rincian sebagai berikut:

1. Secara parsial variabel pengetahuan pajak berpengaruh signifikan dan berhubungan positif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Hubungan positif menunjukkan bahwa apabila semakin tinggi pengetahuan pajak maka akan semakin tinggi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.
2. Secara parsial variabel penyelewengan pajak tidak berpengaruh dan berhubungan negatif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Hubungan negatif menunjukkan bahwa semakin tingginya penyelewengan pajak yang terjadi maka akan semakin rendah motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Namun berdasarkan hasil penelitian tidak memiliki pengaruh, hal ini membuktikan bahwa wajib pajak tidak akan berpengaruh pada kasus penyelewengan pajak yang

mencuat karena mereka akan tetap membayarkan pajaknya sesuai dengan kewajibannya menjadi warga negara.

3. Secara parsial variabel kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan dan berhubungan positif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Hubungan positif menunjukkan bahwa semakin baiknya kualitas pelayanan fiskus (petugas pajak), maka akan semakin tinggi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.
4. Secara simultan (bersama-sama) ditemukan bahwa variabel independen (pengetahuan pajak, penyelewengan pajak, dan kualitas pelayanan fiskus) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (motivasi wajib pajak dalam membayar pajak).

## **SARAN**

Berdasarkan hasil analisa dan kesimpulan penelitian, maka dapat dibuat suatu saran, adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Direktorat Jendral Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak

Penelitian ini sebagai kritik dan saran bagi Direktorat Jendral Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak agar dapat terus meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman perpajakan para wajib pajak melalui berbagai acara penyuluhan dan sosialisasi perpajakan yang sangat berguna untuk diterapkan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sosialisai dan penyuluhan dapat dilakukan DJP dan KPP dengan bekerjasama dengan kampus-kampus untuk membuat tax center sehingga dapat memberikan informasi-informasi yang update tentang perpajakan dan peraturannya.

Kasus penyelewengan pajak yang terus mencuat ke masyarakat juga perlu dibenahi dan ditingkatkan pengawasan dalam institusi perpajakan karena hal tersebut merupakan hal penting dalam menjaga kepercayaan wajib pajak terhadap pegawai pajak (fiskus), meminimalisir kasus penyelewengan pajak yang terulang dengan cara meningkatkan sisi rohani agar para fiskus tidak mudah terhasut perbuatan tercela dan mengembalikan tingkat kepercayaan para wajib pajak kepada instansi perpajakan.

Kualitas pelayanan fiskus juga merupakan hal penting yang harus diperhatikan DJP dan KPP agar meningkatkan kualitas pelayanan melalui penetapan ketentuan peraturan pelayanan yang baik sesuai perundang-undangan yang berlaku yang diaplikasikan dalam pelatihan dan pembinaan terhadap pegawai pajak (fiskus) dan perlu adanya apresiasi bagi fiskus yang bekerja dengan baik agar para fiskus lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin.

## 2. Bagi Peneliti dan Pembaca

- a. Rekomendasi untuk penelitian mendatang adalah memperluas cakupan responden baik dari cakupan wilayah maupun jenis wajib pajak.
- b. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas populasi data survey sehingga hasil penelitian tersebut dapat lebih baik untuk disimpulkan lebih umum.
- c. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel atau mengganti dengan variabel lain yang berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.
- d. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan bukti asal responden dengan menambahkan data email responden agar lebih akurat dalam menentukan pengambilan sampel kepada responden menggunakan google docs, dapat juga kuesioner disebar melalui media sosial lainnya seperti yahoo mail, facebook, twitter dll.

## DAFTAR PUSTAKA

Boediono. (2014). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Carolina et al. (2012). “Dasar pelaksanaan reformasi perpajakan menuju kepatuhan sukarela”. Jurnal perpajakan. Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Direktorat Jendral Pajak. 2015. Artikel diakses pada tanggal 26 juli 2015 pukul 19.30, dari [https://id.wikipedia.org/wiki/Direktorat\\_Jenderal\\_Pajak](https://id.wikipedia.org/wiki/Direktorat_Jenderal_Pajak)



- Direktur Jendral Pajak. 2011. Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima.
- Direktur Jenderal Pajak. 2013. Keputusan Jendral Pajak Nomor: KEP-378/PJ/2013 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak.
- Ghoni, H. A. (2012). "Pengaruh Motivasi Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah". *Jurnal Akuntansi* 1. Volume 1, nomor 3. Universitas Negeri Surabaya. <http://ejournal.unesa.ac.id>
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, Edisi Keenam. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2014). *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ihsan, M. (2013). "Pengaruh Wajib Pajak, Penyuluhan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Padang". *Jurnal Akuntansi*. Volume 1, nomor 3. Padang: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang. <http://ejournal.unp.ac.id>
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPF.
- Irawan, Candra. (2012). "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Penyelwengan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Atas Kinerja Pelayanan Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan". *Jurnal akuntansi dan bisnis*. Volume 4 Nomor 7.
- Lunenburg, Fred. C. (2011). *Expectancy Theory of Motivation: Motivating by Altering Expectations*, International Journal of Management Business and Administration Volume 15 Number 1. Sam Houston State University.
- Mardiasmo. (2013). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Menteri Keuangan Republik Indonesia. (2012). "Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 162/PMK.011/2012 Tentang Penyesuaian Besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak". Jakarta [www.jdih.kemenkeu.go.id](http://www.jdih.kemenkeu.go.id)
- Menteri Keuangan Republik Indonesia. (2015). "Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 122/PMK.010/2015 Tentang Penyesuaian Besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak". Jakarta [www.jdih.kemenkeu.go.id](http://www.jdih.kemenkeu.go.id)
- Resmi, Siti. (2014). *Perpajakan Teori dan Kasus: Buku Satu, Edisi Delapan*. Jakarta: Salemba Empat.

Santoso, Singgih.(2010). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Sapriadi, Doni. (2013).”Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB (Pada Kecamatan Selupu Rejang”. Padang: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang, volume 1, nomor 1. dari <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/129>

Suandy, Erly. (2011). *Hukum Pajak*. Edisi Kelima. Jakarta: Salemba Empat.

Supriyati. (2012). Dampak Motivasi dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal InFestasi*, Vol. 8, No.1, Hal.15-32, (25 february 2014) <http://www.e-bookspdf.org/download/kesadaran-terhadap-kepatuhan-pajak.html>

Syah, muhibbin. (2010). *Psikologi Pendidikan Dengan Pendekatan Baru* . Bandung: Remaja Rosda Karya.

Undang-Undang Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Winardi. (2004). *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Yulianawati, Nila. (2011). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak, *Dinamika Keuangan dan Perbankan* Vol. 3 No. 1, November 2011.