

The Influence Of Tax Knowledge, Tax Service Quality, Firmness Of Tax Sanctions, And Level Of Education On The Motivation Of Individual Taxpayers At The South Makassar Pratama KPP

Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makassar Selatan

Budiandriani^{1*}, Ridhan Rahmah², Khairina Rosyadah³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Indonesia Makassar^{1,3}

Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia²

budiandrianimt@umi.ac.id¹, ridhanrahmah@nobel.ac.id², khairinarosyadahh@gmail.com³

*Corresponding Author

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of tax knowledge, quality of tax services, strictness of tax sanctions, level of education on the motivation of individual taxpayers at KPP Pratama South Makassar. This research uses primary data by conducting direct research in the field by giving questionnaires to respondents and drawing samples using the Siovin formula with a number of respondents of 105 taxpayers from a population of 925,379 people in 2023. The data analysis technique is carried out using descriptive and quantitative analysis using the multiple linear regression method SPSS version 27 program. The results of the research show that Tax Knowledge has a positive and significant effect on Taxpayer Motivation, Tax Service Quality has a positive and significant effect on Taxpayer Motivation, and the Firmness of Tax Sanctions has a positive and significant effect on Taxpayer Motivation, and Education Level has a negative and insignificant effect on Motivation Taxpayers at KPP Pratama South Makassar.

Keywords: Taxpayer Motivation, Firmness of Tax Sanctions, Quality of Tax Services, Tax Knowledge, and Level of Education

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak, Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak orang pribadi Pada KPP Pratama Makassar Selatan. Penelitian ini menggunakan data primer dengan cara melakukan penelitian langsung dilapangan dengan memberikan kuesioner kepada responden dan penarikan sampel menggunakan rumus slovin dengan jumlah responden 105 wajib pajak dari 925.379 orang populasi pada tahun 2023. Teknik analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif dan kuantitatif dengan metode regresi linear berganda program SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak, dan Ketegasan Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak, serta Tingkat Pendidikan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Selatan.

Kata Kunci: Motivasi Wajib Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak, , Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Tingkat Pendidikan

1. Pendahuluan

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara. Akan tetapi pencapaian yang direncanakan oleh pemerintah, belum mencapai hasil yang maksimal. Pembangunan nasional yang telah dicanangkan oleh pemerintah bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyatnya dan menjadikan bangsa Indonesia sebagai suatu bangsa yang mandiri.

Indonesia merupakan suatu negara dengan 80% kebutuhan belanjaneagaranya dibiayai oleh pajak. Sumber penerimaan atau pendapatan negara yang mampu diperoleh secara

berkelanjutan dari rakyat dan dikembangkan secara optimal sesuai dengan kebutuhan pemerintah, pembangunan infrastruktur dan kondisi masyarakatnya diperoleh dari pajak. Namun menurut (Erawati dan Pelu, 2021) hingga saat ini Indonesia masih belum dapat mencapai target penerimaan pajak. Padahal sudah banyak kebijakan dan fasilitas dari pemerintah yang diberikan dalam rangka meningkatkan jumlah angka kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan maupun membayarkan kewajiban perpajakannya.

Saat ini terdapat beberapa aspek yang memiliki pengaruh terhadap motivasi wajib pajak yaitu aspek dari diri wajib pajak dan aspek dari aparat pajak. Aspek pajak dari diri wajib pajak antara lain faktor agama, faktor keluarga, demografi, faktor sosial dan lingkungan, faktor budaya dan faktor dari dalam diri individu tersebut seperti motivasi dan kepercayaan. Kemudian yang termasuk kedalam aspek aparat pajak antara lain sistem administrasi perpajakan, otoritas pajak, layanan dari aparat pajak serta langkah – langkah pemeriksaan terhadap pajak, Yustrianthe (2024).

Pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak (DJP) terus berupaya untuk dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui sektor pajak. Bentuk upaya yang dilakukan oleh pemerintah yaitu melakukan reformasi perpajakan dengan diterbitkannya UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) yang menyebutkan bahwa sistem pembayaran pajak berubah dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Menurut Fidel (2010) "*Self Assessment System* merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar". Berdasarkan *Self Assessment System*, wajib pajak harus memiliki motivasi yang tinggi dalam membayar kewajiban perpajakannya. Apabila tingkat motivasi wajib pajak rendah, maka hal ini akan berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya dan secara otomatis akan mempengaruhi penerimaan pajak tersebut.

Kota Makassar sebagai ibu kota Sulawesi Selatan sekaligus pusat perekonomian di wilayah timur Indonesia memiliki dampak perekonomian yang cukup pesat. Sebagai pusat perekonomian, kota Makassar dapat menjadi lokomotif pertumbuhan ekonomi di Sulawesi Selatan dan sekitarnya. Investasi dan aktivitas ekonomi yang meningkat di kota ini dapat mendorong pertumbuhan sektor-sektor ekonomi utama, seperti industri, perdagangan, dan jasa. Kota Makassar memiliki kepentingan dalam hal meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam sistem perpajakan demi mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Fenomena mengenai pengetahuan perpajakan ini dapat dinilai dari masih banyaknya wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

Tabel 1. Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi di KPP Pratama

Tahun	Makassar		
	WPOP Terdaftar (OP)	WPOP Melapor (OP)	Tingkat Kepatuhan (%)
2018	13.469	9.449	70,15
2019	15.030	9.960	66,27
2020	15.060	10.170	67,53
2021	18.108	10.864	60,00
2022	20.259	11.391	56,23
Rata-rata	16.385	10.367	64,04

Sumber: KPP Makassar 2024

Berdasarkan pada Tabel 1 dapat dijelaskan bahwa rata-rata WPOP yang terdaftar adalah 16.385 per tahun, dan WPOP yang melapor adalah rata-rata sebanyak 10.367 per tahun. Dengan demikian, rata-rata tingkat kepatuhan membayar pajak adalah 64,04% per tahun. Hal ini

menunjukkan bahwa 2 tahun terakhir tingkat kepatuhan persentase kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan dari tahun sebelumnya.

Motivasi wajib pajak dapat diartikan bahwa wajib pajak melaksanakan kewajiban pajaknya, termasuk melaporkan SPT Tahunan, semata-mata karena takut akan sanksi dan denda administrasi, takut akan dilakukan pemeriksaan, dan masalah tarif pajak. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat motivasi wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajibannya dalam melaksanakan administrasi perpajakannya, yaitu diantaranya adalah pengetahuan tentang pajak, adanya kualitas pelayanan pajak yang baik, pemberian ketegasan sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh wajib pajak.

Menurut Rahayu (2017:33) mendefinisikan Pengetahuan Perpajakan adalah pengetahuan untuk melaksanakan administrasi perpajakan, seperti menghitung pajak terutang atau mengisi surat pemberitahuan, melaporkan surat pemberitahuan, memahami ketentuan penagihan pajak dan hal lain terkait kewajiban perpajakan". Dalam rangka menumbuhkan motivasi dan kesadaran masyarakat dalam hal membayar pajak, maka aparat pajak harus melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat pajak dan menumbuhkan kesadaran bahwa pajak digunakan untuk keperluan negara dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat.

Kemudian Puspoprano dalam (Bakti, S. 2023) Kualitas pelayanan pajak diartikan sebagai kemampuan dari sebuah barang atau jasa untuk memenuhi harapan dan kebutuhan dari pelanggan, sedangkan pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Jadi kualitas pelayanan pajak adalah cara yang digunakan oleh petugas pajak untuk melayani wajib pajak secara baik dan benar terkait hal yang berhubungan dengan perpajakan.

Kemudian faktor pendukung dalam meningkatkan motivasi bagi wajib pajak adalah dengan adanya Ketegasan sanksi perpajakan yang dimana mengacu pada konsistensi dan keberanian dalam menegakkan hukum perpajakan serta memberikan sanksi kepada pelanggar-peraturan perpajakan. Sanksi perpajakan dapat berupa denda, bunga, atau bahkan tindakan hukum pidana tergantung pada tingkat pelanggaran yang dilakukan. Ketegasan sanksi perpajakan juga bisa menjadi faktor pendorong bagi wajib pajak untuk taat membayar pajak. Rusnan dan Sarkawi (2023) mengatakan, jika sanksi yang diberikan cukup berat dan konsisten, wajib pajak akan lebih condong untuk mematuhi aturan perpajakan demi menghindari konsekuensi yang tidak diinginkan.

Selain, pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, ketegasan sanksi pajak maka tingkat pendidikan juga akan diteliti pengaruhnya terhadap motivasi wajib pajak. Tingkat pendidikan pajak dapat memiliki pengaruh penting terhadap motivasi wajib pajak. Dengan tingkat pendidikan pajak yang lebih tinggi, wajib pajak cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik tentang sistem perpajakan, kewajiban mereka, serta manfaat yang diperoleh dari pembayaran pajak. Hal ini dapat meningkatkan motivasi mereka untuk mematuhi aturan perpajakan dan juga Tingkat pendidikan pajak yang lebih tinggi dapat membantu membangun kepercayaan wajib pajak terhadap integritas dan transparansi sistem perpajakan (Muhnia dan Shaleh, 2023).

Penelitian-penelitian sebelumnya yang menjadi dasar peneliti untuk melakukan penelitian ini adalah yang dilakukan oleh (Sitorus., 2024) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap motivasi wajib pajak. Menurut (Dayanti dan Hasibuan, 2023) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pematang Siantar. Kesadaran Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pematang Siantar Pengetahuan perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama.

2. Tinjauan Pustaka

Teori Atribusi

Teori Atribusi (*Attribution Theory*) Motivasi wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Putri dan Putra (2024) menjelaskan pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa apabila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang berasal dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi.

Dalam kepatuhan wajib pajak sangat berkaitan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut. Berdasarkan penelitian terdahulu diketahui bahwa kepatuhan wajib pajak sendiri dipengaruhi oleh banyak faktor, tiga di antaranya adalah norma subjektif, kewajiban moral dan pemahaman peraturan perpajakan.

Pengetahuan

Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan terkait konsep tentang ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak, yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak (Andriani, 2000:25). Arrosyid dan Soedaryono (2024) menjelaskan bahwa minimnya pengetahuan masyarakat mengenai perpajakan menjadi salah satu faktor rendahnya kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak. Yulianawati (2011) menjelaskan pula bahwa pengetahuan pajak adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Sedangkan indikator pengetahuan perpajakan menurut Erawati & Pelu, (2021) adalah pengetahuan peraturan perpajakan, pengetahuan menghitung besarnya pajak terutang, dan Pengetahuan mengisi Surat Pemberitahuan (SPT).

Kualitas Pelayanan Pajak

Dayanti dan Hasibuan (2023) menjelaskan bahwa kualitas diartikan sebagai kemampuan dari sebuah barang atau jasa untuk memenuhi harapan dan kebutuhan dari pelanggan, sedangkan pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Jadi kualitas pelayanan pajak adalah cara yang digunakan oleh petugas pajak untuk melayani wajib pajak secara baik dan benar terkait hal yang berhubungan dengan perpajakan. Haedar dan Rismawati (2016) menjelaskan pula bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan kemampuan yang diberikan oleh petugas pajak dalam memberikan jasa pelayanan terkait perpajakan kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak dapat merasakan manfaat dari membayarkan pajak dan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Ketegasan Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak

melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2009). Sanksi Pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Erawati & Pelu, 2021). Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak.

Pendidikan

Tingkat pendidikan yang dimaksud yaitu tingkat pendidikan wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang diukur dari seberapa besar pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan Formal maupun nonformal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib Pajak dalam membayar Pajak. Nurmantu (2005:32) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan atau pengetahuan wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga menjadi Patuh. Hakikat pendidikan merupakan usaha untuk mengembangkan kepribadian dan kemampuan manusia, baik di dalam maupun di luar sekolah.

Motivasi Wajib Pajak

Penelitian yang dilakukan oleh Arif, dkk (2023) menunjukkan bahwa motivasi wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi motivasi wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Adanya motivasi akan mempengaruhi patuh dan tidaknya wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi motivasi wajib pajak orang pribadi dalam hal membayar pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhannya, sehingga penerimaan pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) juga semakin meningkat.

3. Metode Penelitian

Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu untuk mengukur Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak, Tingkat Pendidikan terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak. Penelitian kuantitatif dilakukan dengan menggunakan teknik survei menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan yang berlokasi di Jalan Urip Sumoharjo No. KM.04 Kota Makassar. Sedangkan waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah selama 3 bulan yaitu bulan Maret sampai Mei 2024.

Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif, yaitu data yang berupa angka-angka dan gambaran atau penjelasan tentang obyek penelitian. Sedangkan sumber data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dari responden melalui daftar kuisisioner. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari wajib pajak pada kantor pelayanan pajak di KPP Pratama Makassar Selatan.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh informasi dan data yang akan digunakan dalam penelitian ini, maka pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah study literature, wawancara, dokumentasi dan kuesioner.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar pada tahun 2023. yang berjumlah 925.379. Penentuan sampel berdasarkan rumus Slovin, sehingga jumlah sampel adalah sebanyak 105 responden.

Teknis Analisis Data

Teknis analisis data dalam penelitian ini digunakan analisis Regresi Linear Berganda, yaitu digunakan untuk mengukur pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan, dan Tingkat Pendidikan terhadap Motivasi Wajib Pajak.

4. Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas Data

Hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai mean yang lebih besar dibanding dengan standar deviasi, sehingga semua indikator tidak mengandung data outliers. Data memiliki pola distribusi normal, dan linearitas, sehingga data bisa dilanjutkan untuk pengujian hipotesis.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pengukuran dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's alpha* dengan bantuan software SPSS 26.0. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, ketegasan sanksi pajak, tingkat pendidikan wajib pajak dan motivasi wajib pajak mempunyai nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa item pertanyaan dalam penelitian ini bersifat reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi klasik digunakan untuk mengetahui gangguan yang ada pada regresi linier berganda. Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat masalah asumsi klasik. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, dan Uji Autokorelasi.

Hasil Uji menunjukkan bahwa nilai tolerance $> 0,10$ yang artinya tidak terdapat kolerasi antar variable, yang berarti bahwa variabel independen pada penelitian ini tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas sesama variabel independent. Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa pada hasil *garfik Scatterplot* tidak membentuk pola bergelombang serta penyebaran titik-titik data tidak berpola. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi tersebut, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi motivasi wajib pajak dengan variabel yang memengaruhi yaitu pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, ketegasan sanksi pajak dan tingkat pendidikan wajib pajak. Demikian pula dengan pengujian otokorelasi, bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi otokorelasi.

Pengujian Hipotesis

Untuk mengukur besarnya pengaruh pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak, Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak orang pribadi Pada KPP Pratama Makassar Selatan, maka digunakan model regresi berganda. Hasil pengujian

dari model regresi berganda tersebut berdasarkan nilai Standardized Coefficients dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Hasil Pengujian dengan Model Regresi Berganda

Variabel	Koefisien	Uji-T	Sig
Independen	Regresi	Statistik	Parsial
Constant	5,497	1,863	0,027
Pengetahuan tentang Pajak	0,521	4,756	0,000
Kualitas Pelayanan Pajak	0,284	3,059	0,024
Ketegasan Sanksi Pajak	0,476	3,691	0,009
Tingkat Pendidikan Wajib Pajak	-0,098	-1,484	0,196
Koefisien Korelasi (R)			0,796
Koefisien Determinasi (R ²)			0,634
F-Value			6,394
Sig. Simultan			0,004

Sumber : Data Sekunder diolah.

Tabel 2 menunjukkan bahwa (1) pengetahuan tentang pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak; (2) kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak; (3) ketegasan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak, serta tingkat Pendidikan wajib pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap motivasi wajib pajak.

Nilai koefisien korelasi (r) menunjukkan bahwa secara bersamaan variabel Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak, Tingkat Pendidikan mempunyai hubungan yang erat dengan Motivasi Wajib Pajak orang pribadi, yaitu sebesar 79,60%. Sedangkan berdasarkan koefisien determinasi (R -Square = R^2) pada tabel 2 menunjukkan bahwa daya prediksi atau pengaruh secara bersamaan variabel Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak, Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak orang pribadi adalah sebesar 63,40%.

Hasil Uji F (nilai F hitung sebesar 6,394 dan nilai signifikansi sebesar 0,004 seperti pada Tabel 2 menunjukkan bahwa secara simultan bahwa Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tingkat Pendidikan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak orang pribadi Pada KPP Pratama Makassar Selatan.

Pembahasan

Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa pengetahuan tentang pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak, hal ini semakin baik bahwa pengetahuan tentang pajak maka semakin baik tingkat motivasi wajib pajak. Pengetahuan yang memadai membuat wajib pajak lebih memahami manfaat, prosedur, dan pentingnya membayar pajak, yang pada gilirannya meningkatkan kepatuhan dan motivasi mereka. Hasil penelitian ini searah dengan penelitian yang dilakukan oleh Fery Istanto (2010) dan Friska Agustina Naibaho (2020) yang menunjukkan bahwa pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, ketegasan sanksi perpajakan dan tingkat Pendidikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak, hal ini semakin baik bahwa Kualitas Pelayanan Pajak maka semakin baik tingkat motivasi wajib pajak. Pelayanan pajak yang berkualitas mencakup berbagai aspek seperti kecepatan dan keakuratan layanan, keramahan petugas pajak, kemudahan akses informasi, dan efisiensi dalam proses administrasi. Hasil penelitian ini searah dengan penelitian yang dilakukan oleh Fery Istanto (2010), Yunita Isna Rarti (2018), dan Friska Agustina Naibaho (2020) yang menunjukkan bahwa pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, ketegasan sanksi perpajakan dan tingkat Pendidikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak” menunjukan variable kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Ketegasan Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin baik bahwa Ketegasan Sanksi Pajak maka semakin baik tingkat motivasi wajib pajak. Hal ini untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Hal sesuai pendapat Mardiasmo (2018:62), bahwa ketegasan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, atau dengan kata lain Ketegasan sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Pengaruh Tingkat Pendidikan Wajib Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Tingkat Pendidikan Wajib Pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap motivasi wajib pajak. Wajib pajak dengan tingkat pendidikan tinggi memiliki harapan atau kepuasan yang berbeda terhadap sistem perpajakan. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian dari Fery Istanto (2010) yang mengatakan bahwa pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, ketegasan sanksi perpajakan dan tingkat Pendidikan berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Dan begitu juga dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arif Rahman (2018) dan Yunita Isna Rarti (2018) bahwa Variable Tingkat Pendidikan tidak berpengaruh terhadap wajib pajak dalam membayar pajak.

5. Penutup

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan tentang pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Ketegasan Sanksi Pajak masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak. Sedangkan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap motivasi wajib pajak.

Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan simpulan yang telah disampaikan adalah Pemerintah atau lembaga perpajakan perlu mengevaluasi kembali pendekatan sosialisasi dan edukasi mereka, dan mungkin perlu mengintegrasikan pendekatan yang lebih holistik untuk meningkatkan motivasi wajib pajak.

Daftar Pustaka

- Alm, James., (2013). Expanding the Theory of Tax Compliance from Individual to Group Motivations: Department of Economics, Tulane University New Orleans, LA.
- Andriani, P.J.A. 2000. *Pajak dan Pembangunan*. UI Press. Jakarta
- Arif, A., Junaid, A., & Lannai, D. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. *Jurnal Akuntansi & Sistem Informasi (JASIN)*, 1(1), 162-172. <http://pasca-umi.ac.id/index.php/jasin>
- Arrosyid dan Soedaryono, B. (2024). Pengaruh Kesadaran Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Karyawan PT Surveyor Indonesia. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce*, 3(3), 38-48.
- Dayanti dan Hasibuan, T. F. H. (2023). Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajibannya Pada Kpp Pematang Siantar. *Mufakat: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2(2), 240-252.
- Erawati, T., & Pelu, G. M. M. (2021). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Self Assesment System, E-Filing Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta). *AKURAT| Jurnal Ilmiah Akuntansi FE UNIBBA*, 12(3), 74-83.
- Fadillah dan Sandari, T. E. (2024). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kpp Pratama Surabaya Gubeng. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 11(2), 728-742.
- Fadillah, (2024). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kpp Pratama Surabaya Gubeng. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 11(2), 728-742.
- Haedar dan Rismawati, R. (2016). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 4(1).
- Istanto, F. (2010). Analisis pengaruh pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, ketegasan sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan terhadap motivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak. *Jurnal Ilmiah Manajemen*.
- Mardiasmo. (2016), *Perpajakan Indonesia (edisi revisi)*, Yogyakarta. Andi CV.
- Muhniah dan Shaleh, M. (2023). Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 6(2), 117-127
- Naibaho, F. A. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating Pada KPP Pratama Medan Belawan.
- Ni'mah, F. (2022). Pengaruh pengetahuan perpajakan, tingkat kesadaran, dan kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi membayar dan melaporkan pajak wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jombang. *Jurnal Akuntansi & Sistem Informasi (JASIN)*, 1(1).
- Nurmantu, (2005). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta : Granit.
- Putri dan Putra, I. C. (2024). Analisis Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak UMKM terhadap Peraturan Pemerintah tentang Tarif Pajak UMKM Rotan Kelurahan Rumbai. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 6326-6335.
- Rahayu. (2017). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains
- Rahman, A. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan, Dan Pendapatan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi*, 6(1).

- Ratri, Y. I., & Tjahjono, A. (2018). *Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi, Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak, Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Membayar PBB P2* (Doctoral dissertation, STIE Widya Wiwaha).
- Rusnan dan Sarkawi, S. (2023). Tingkat Kesadaran Pembayaran Pajak (Studi Di Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Barat). *Jurnal Kompilasi Hukum*, 8(2).
- Rustam, A., & Said, S. (2018). Persepsi atas sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Makassar Selatan. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 1(1), 59-70.
- Sitorus. (2024). Pengaruh Tarif Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Medan Belawan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 6376-6384.
- Sudirman, S. R., Lannai, D., & Hajering, H. (2020). Pengaruh Norma Subjektif, Kewajiban Moral Dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Makassar Utara. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 3(2), 164-190. index.php/jrp-amnesty/article/view/4412
- Tjan, Julianty Sidik. "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Faktor Kesadaran terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi* 5.3 (2022): 182-191. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v5i3.409>
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Utami, Su'un, dan Hajering, (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan) *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi* 5.3: 182-191. <http://repository.umi.ac.id/id/eprint/59>
- Yulianawati, N. (2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak. *Jurnal dinamika keuangan dan perbankan*, 3(1), 126-142.
- Yustrianthe, R (2024). Determinan Faktor Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Suatu Studi Empiris Di Sleman Yogyakarta. *Measurement Jurnal Akuntansi*, 18(1), 13-32.