

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK  
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
DALAM MEMBAYAR PAJAK PADA KPP PRATAMA RUNGKUT SURABAYA**

**Dewi Puspitasari Damayanti**

**1221600047**

**Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

[dewi.pusd@gmail.com](mailto:dewi.pusd@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Rungkut Surabaya. Data penelitian ini diperoleh dari data primer (kuisisioner) yang dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Rungkut Surabaya dengan menggunakan populasi wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rungkut Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak. Dan Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak.

**Kata Kunci :** Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of understanding taxation, the quality of tax services and tax sanctions on the motivation of individual taxpayers to pay taxes at the Rungkut Pratama Tax Service Office in Surabaya. The data of this study were obtained from primary data (questionnaire) distributed to individual taxpayers in KPP Pratama Rungkut Surabaya by using the taxpayer population registered at KPP Pratama Rungkut Surabaya. The sampling technique uses the method of accidental sampling. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that taxation understanding*

*has a positive and significant effect on the motivation of individual taxpayers in paying taxes. The Quality of Tax Services has a positive and significant effect on the motivation of individual taxpayers in paying taxes. And Tax Sanctions have a positive and significant effect on the motivation of individual taxpayers in paying taxes.*

**Keywords:** *Understanding Taxation, Quality of Tax Services, Tax Sanctions, Motivation of Individual Taxpayers in Paying Taxes*

## **PENDAHULUAN**

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang sangat penting karena pajak digunakan untuk melaksanakan dan meningkatkan pembangunan yang berguna untuk masyarakat. Untuk meningkatkan pendapatan pajak, Direktorat Jenderal Pajak melakukan perubahan penerapan sistem pemungutan pajak dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*. Berdasarkan *Self Assessment System*, wajib pajak harus memiliki motivasi yang tinggi dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Penerimaan pajak di wilayah Kanwil DJP Jatim 1 mengalami peningkatan sebesar 16,4% dari periode yang sama tahun 2018. 31 April 2019, pembayaran pajak yang terima sebesar Rp 15,2 triliun. Ini dibuktikan pelaporan SPT tahunan dari 294.219 wajib pajak yang telah melaporkan sebanyak 97,40% melalui kanal e-filing. Jumlah itu tumbuh di bandingkan tahun 2018 hanya sekitar 82%. Sedangkan jika dilihat dari 354.208 wajib pajak terdaftar

wajib SPT, sebanyak 83,06% telah melaporkan SPT.

Caroko, Heru dan Zahroh (2015), menyatakan bahwa pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Cindy dan Raisa (2018), menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak secara individual berpengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak tetapi Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak. Adanya *research gap*, maka saya sebagai penulis tertarik untuk melakukan penelitian dari fenomena tersebut. Hal ini dilakukan untuk membuktikan tentang pengaruh variabel yang berjudul **“PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN**

## **SANKSI PAJAK TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK PADA KPP PRATAMA RUNGKUT SURABAYA”.**

### **Rumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh pemahaman perpajakan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak?
3. Apakah terdapat pengaruh sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak?
4. Apakah terdapat pengaruh pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak?

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **Pengertian Perpajakan**

Pajak Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik yang

langsung dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

#### **Pemahaman Perpajakan**

Pemahaman Perpajakan adalah kemampuan bagi wajib pajak untuk mengerti (memahami) dan mematuhi tentang perpajakan.

#### **Kualitas Pelayanan Pajak**

Kualitas pelayanan pajak adalah cara (sikap) yang diberikan oleh petugas pajak untuk melayani wajib pajak baik secara langsung maupun tidak langsung yang berkaitan dengan perpajakan sehingga wajib pajak merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **Sanksi Pajak**

Menurut As'ari dan Erawati (2018) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan atau norma perpajakan akan dituruti, ditaati atau dipatuhi.

#### **Motivasi Wajib Pajak**

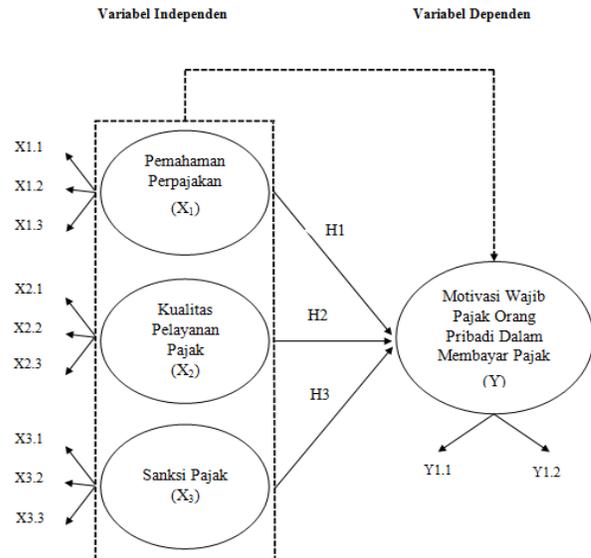
Motivasi wajib pajak dalam membayar pajak merupakan suatu dorongan yang timbul baik dari dalam maupun luar diri seorang wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan maksud dan tujuan yang telah ditetapkan oleh undang-undang.

## Penelitian Terdahulu

Bayu Caroko, Heru Susilo dan Zahroh Z.A (2015), dalam penelitiannya dengan judul Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh yang signifikan secara parsial terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

Cindy Chandra dan Raisa Pratiwi (2018), dalam penelitiannya dengan judul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak IIR Timur Palembang). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak secara individual berpengaruh terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak.

## Kerangka Konseptual



## Hipotesis

- H1: Pemahaman Perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Rungkut Surabaya.
- H2: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara parsial terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Rungkut Surabaya.
- H3: Sanksi Pajak berpengaruh secara parsial terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Rungkut Surabaya.
- H4: Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh secara bersama-sama

terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Rungkut Surabaya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Desain dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Responden yang akan diteliti adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Rungkut Surabaya. Pada penelitian ini menggunakan metode survey, metode survey adalah metode dengan menggunakan angket sebagai instrumen pengumpulan data.

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rungkut Surabaya yang berlokasi di Jl. Jagir Wonokoromo No. 104, Kota Surabaya, Jawa Timur. Waktu penelitian ini berlangsung selama kurang lebih 3 bulan, mulai Maret 2020 sampai dengan bulan Mei 2020.

### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan penelitian yaitu kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Jenis data kualitatif, yang digunakan untuk memperoleh informasi mengenai sejarah singkat, gambaran umum dan struktur organisasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rungkut Surabaya. Sumber data

yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi penelitian ini yang adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rungkut Surabaya terdiri dari 48.774 Wajib Pajak Orang Pribadi. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Kriteria sampel yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Rungkut Surabaya.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian lapangan, studi kepustakaan dan riset internet.

### **Proses Pengolahan Data**

Dalam penelitian ini menggunakan analisis data dengan SPSS versi 22. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda.

### **Metode Analisis Data**

Dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif.

### **Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji

reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedasitas, uji multikolinearitas, uji linearitas, analisis statistik deskriptif, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji t, dan uji f.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif

#### A. Pemahaman Perpajakan

Variabel Pemahaman Perpajakan dari 100 Wajib Pajak yang diteliti memiliki nilai minimum sebesar 25, nilai maksimum sebesar 38, nilai mean (rata-rata) sebesar 32.14 dan nilai standar deviasi sebesar 2.074.

#### B. Kualitas Pelayanan Pajak

Variabel Kualitas Pelayanan Pajak dari 100 Wajib Pajak yang diteliti memiliki nilai minimum sebesar 15, nilai maksimum sebesar 25, nilai mean (rata-rata) sebesar 20.32 dan nilai standar deviasi sebesar 1.842.

#### C. Sanksi Pajak

Variabel Sanksi Pajak dari 100 Wajib Pajak yang diteliti memiliki nilai minimum sebesar 13, nilai maksimum sebesar 24, nilai mean (rata-rata) sebesar 18.60 dan nilai standar deviasi sebesar 1.4933.

#### D. Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak

Variabel Motivasi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak dari 100 Wajib Pajak yang diteliti memiliki nilai minimum sebesar 19, nilai maksimum sebesar 29, nilai mean (rata-rata) sebesar 23.02 dan nilai standar deviasi sebesar 1.949.

### Pengujian Hipotesis

#### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Berdasarkan nilai besarnya koefisien determinasi sebesar 0,559 dan nilai R square ( $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0,313 yang berarti 31,3% variasi Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak dapat dijelaskan oleh variasi dari ketiga variabel independen, yaitu pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak. Sedangkan sisanya sebesar 68,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

#### Uji Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.883	3.383		.261	.795		
	Pemahaman Perpajakan	.435	.080	.463	5.476	.000	.999	1.001
	Kualitas Pelayanan Pajak	.197	.093	.186	2.127	.036	.937	1.068
	Sanksi Pajak	.223	.088	.221	2.526	.013	.936	1.068

a. Dependent Variable: Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel model regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y=0,883+ 0,435 X1 + 0,197 X2 + 0,223 X3$$

Nilai konstanta dengan koefisien regresi berganda pada tabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 0,883 menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen (pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak) diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan) maka nilai Y (motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak) adalah sebesar 0,883
2. Koefisien variabel Pemahaman perpajakan (X1) sebesar 0,435 memiliki arti bahwa apabila nilai pemahaman perpajakan meningkat satu kesatuan, maka motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,435 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.
3. Koefisien variabel Kualitas Pelayanan pajak (X2) sebesar 0,197 memiliki arti bahwa apabila nilai kualitas pelayanan pajak meningkat satu kesatuan, maka motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,197 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

4. Koefisien variabel Sanksi pajak (X3) sebesar 0,223 memiliki arti bahwa apabila nilai sanksi pajak meningkat satu kesatuan, maka motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,223 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

#### **Pembahasan Hasil Temuan Penelitian Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak**

Hasil uji hipotesis 1, variabel Pemahaman Perpajakan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak di KPP Pratama Rungkut Surabaya. Hasil dari penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Riano Roy Purnaditya (2015).

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak**

Hasil uji hipotesis 2, variabel Kualitas Pelayanan Pajak menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak di KPP Pratama Rungkut Surabaya. Hasil Penelitian ini mendukung

hasil penelitian dari Istien Haryaningsih (2018).

### **Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak**

Hasil uji hipotesis 3, variabel Sanksi Pajak menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak di KPP Pratama Rungkut Surabaya. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Bayu Caroko, Heru Susilo dan Zahroh Z.A (2015). Hasil Penelitian ini berbeda dengan yang telah dilakukan oleh Sintia Oktavia (2019) dan Cindy Chandra dan Raisa Pratiwi (2018). Sebab dalam penelitian ini variabel sanksi pajak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

### **Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak**

Hasil uji F, variabel Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak tingkat signifikan sebesar 0,000. Hal ini berarti H4 diterima sehingga dapat dikatakan

bahwa Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Artinya setiap perubahan yang terjadi pada variabel independen yaitu meliputi X1, X2, X3 secara bersama-sama akan berpengaruh pada motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Pemahaman Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak.
4. Variabel independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

## Saran

### 1) Bagi Instansi Pajak

Petugas pajak diharapkan dapat membantu wajib pajak dalam memahami perpajakan dengan melakukan sosialisasi kepada wajib pajak baik secara langsung yaitu mengumpulkan wajib pajak pada suatu tempat kemudian melakukan sosialisasi maupun tidak langsung yaitu melalui media masa atau media sosial. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dapat meningkatkan kualitas pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak merasa puas dan nyaman dengan yang diberikan oleh aparat pajak.

### 2) Bagi Wajib Pajak

Pemahaman Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Motivasi Wajib

Pajak dalam Membayar Pajak perlu ditingkatkan.

## Daftar Pustaka

- Caroko, Bayu, Heru Susilo dan Zahroh Z.A, 2015. *Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak*. Jurnal Perpajakan Universitas Brawijaya (JEJAK), Vol. 1 No. 1.
- Halim, Abdul., Bawono, Ranga Icu., Dara, Amin., 2016. *Perpajakan Edisi 2, Konsep, Aplikasi, Contoh, dan Studi Kasus*. Penerbit : Salemba Empat.
- “Realisasi penerimaan pajak”. Dalam *Surabaya, Radar Surabaya* pada 18 Mei 2019.
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*, Bandung : Alfabeta, CV.