PRODUKTIF E-ISSN 2964-4321
Jurnal Kepegawaian dan Organisasi
Vol. 4, No. 1, June 2025

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan pajak, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi

Lia Ira Sahara[1], Rijal Arslan[2], Khuzaeni[3], Rananda Septanta[4]
Universitas Pamulang, Indonesia
dosen02049@unpam.ac.id[1], rijal.arslan@uai.ac.id[2], dosen00558@unpam.ac.id[3], dosen01079@unpam.ac.id[4]

Submitted: 15th February 2025 | **Edited**: 29th May 2025 | **Issued**: 01st June 2025

Cited on: Sahara, L. I., Arslan, R., Khuzaeni, K., & Septanta, R. (2025). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan pajak, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Motivasi Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. *PRODUKTIF: Jurnal Kepegawaian dan Organisasi*, *4*(1), 52-61.

ABSTRACT

The motivation of individual taxpayers to fulfill their tax obligations remains a crucial issue in enhancing state revenue. This study investigates the influence of tax knowledge, service quality, and tax awareness on the motivation of individual taxpayers to pay taxes. Understanding these factors is essential for developing effective tax compliance strategies. Employing a causal-comparative design with a quantitative approach, the study targeted individual taxpayers as its population. Data were collected using a questionnaire and selected through incidental sampling. Analytical methods included descriptive statistics, assumption tests, simple linear regression, and multiple linear regression analyses. The findings reveal that tax knowledge significantly and positively affects taxpayer motivation, indicating that well-informed taxpayers are more likely to comply with tax obligations. Similarly, the quality of tax services shows a positive and significant influence, suggesting that efficient and user-friendly services can enhance compliance. Moreover, tax awareness is also positively and significantly associated with taxpayer motivation, highlighting the role of civic responsibility in tax behavior. Collectively, tax knowledge, service quality, and awareness significantly impact taxpayer motivation. These results underscore the importance of education and service improvements to increase voluntary tax compliance.

Keywords: Taxpayer Motivation, Tax Knowledge, Service Quality, Tax Awareness, Tax Compliance

PENDAHULUAN

Pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak 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 yang menyebutkan bahwa sistem pembayaran pajak berubah dari official assessment system menjadi self assessment system. 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. Dengan demikian, penerapan dari reformasi tersebut menuntut semua wajib pajak untuk dapat berperan secara aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. 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 berdampakterhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibanperpajakannya dan secara otomatis akan mempengaruhi penerimaan pajak tersebut. Oleh karena itu, keaktifan dari wajib pajak memang diperlukan agar sistem ini dapat berjalan dengan semestinya Pajak ialah salah satu sumber pendapatan utama negara yang diatur dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Pajak merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh individu atau badan usaha kepada negara secarapaksa berdasarkan undang-undang, tanpa adanya imbalan langsung, dan digunakan untuk memenuhi kebutuhan publik, seperti di bidang pendidikan dan kesehatan (Novianingdyah, 2022).

Motivasi adalah hal yang melatarbelakangi seseorang dalam melakukan suatu tindakan, jika motivasi wajib pajak tinggi dalam membayarkan kewajiban pajaknya, maka pembangunan di Indonesia dapat berjalan sebagaimana yang sudah direncanakan. bentuk motivasi terbagi menjadi tiga yaitu motivasi intrinsik, ekstrinsikdan terdesak. Motivasi intrinsik merupakan motivasi yang berasal dari dalam diri individu seperti kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan. Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang datangnya dari luar individu seperti pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dan lingkungan dari wajib pajak. Motivasi terdesak yaitu motivasi yangmuncul saat kondisi terjepit. faktor yang mempengaruhi motivasi antara lain yaitu tingkat kematangan pribadi, situasi dan kondisi, lingkungan kerja, tingkat pendidikan, audio visual serta sarana dan prasarana yang ada. Dari definisi tersebut, kesadaran wajib pajak memiliki peranan yang sangat penting untuk mendorong timbulnya motivasi wajib pajak agar membayarkan kewajiban pajaknya, sehingga dampaknya kepatuhan dari wajib pajak juga akan meningkat. Selain itu, pemerintah juga harus bersikap transparan kepada wajib pajak terkait informasi tentang jumlah dari hasil penerimaan sector pajak bidang perpajakan, mulai dari jenis pajak, subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak yang berlaku di Indonesia pengetahuan perpajakan menggabungkan informasi tentang aturan pajak dan pengetahuan dalam penghitungan pembayaran pajak. Berdasarkan teori yang telah disebutkan di atas, ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi motivasi membayar pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yaitu pengetahuan perpajakan yangdimiliki oleh wajib pajak,kualitaspelayanan pajak yang diberikan oleh petugas pajak, serta tingkat kesadaranperpajakan dari wajib pajak itu sendiri. Tingkat motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak dapat dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan. Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum Membantu wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawab pajak mereka dan menyelesaikan setiap komplikasi yang mungkin timbul adalah fungsi utama konsultan pajak (Nelafan & Sulistiyanti, 2022)

Dengan meningkatnya kesadaran untuk membayar pajak, hal ini akan menumbuhkan motivasi dari wajib pajak dalam membayarkan kewajiban pajaknya Kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. apabila seseorangmemilikipengetahuan yang luas mengenai pentingnya pajak yang digunakan negara untuk membiayai rumah tangganya dan untuk keperluan public investment, maka semakin besarpula motivasi seseorang untuk membayar pajak. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin memadainya pengetahuan perpajakan seseorang,

maka semakin tinggi motivasi seseorang untuk membayarkan kewajiban pajaknya. Pengetahuan perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadidi Kebumen dirasa masih kurang, hal ini dapat dilihat dari banyak wajib pajak yang belum sadar dan peduli pajak.Apabila pengetahuan perpajakan memadai, maka wajib pajak tersebut akan sadar dan peduli pajak. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan yang memadai mereka akan melakukan pembayaran secara tepat waktu dan peduli bahwa pajak yang dibayarkan sangat berguna bagi pemerintah dalam melakukan pembangunan. Kompleksitas regulasi perpajakan yang semakin berkembang meningkatkan kebutuhan akan konsultan pajak berkualitas. Namun, banyak mahasiswa akuntansi yang belum memiliki pemahaman yang mendalam mengenai prospek karir di bidang perpajakan. Tingkat minat mahasiswa untuk memilih karir sebagai konsultan pajak masih tergolong rendah. Beberapa faktor yang mempengaruhinya antara lain kesulitan dalam memahami regulasi perpajakan yang terus berubah, tantangan dalam memenuhi persyaratan Ujian Sertifikasi Konsultan Pajak yang dianggap sulit, serta kurangnya pemahaman tentang profesi ini yang diperoleh selama masa perkuliahan (Kastanya et al., 2023).

LANDASAN TEORI

Pengetahuan Pajak

Pengetahuan merupakan hasil yang terjadi setelah orang mengadakan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Selanjutnya definisi Pajak adalah iuran rakyat kepadakas negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan)dengan tidak mendapat jasa timbal-balik kontraprestasi yanglangsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. 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. Sedangkan Di tengah pesatnya pertumbuhan ekonomi terdapat kebutuhan untuk meningkatkan jumlah tenaga kerja yang berkualitas. Untuk menciptakan sumber daya manusia yang dapat bersaing di era globalisasi ini, pendidikan sangatlah penting. Sebagai tempat pendidikan tinggi, universitas dan perguruan tinggi memiliki tanggung jawab untuk menghasilkan lulusan dengan pemahaman teoritis dan keterampilan yang dapat dipasarkan yang dicari oleh para pemberi kerja. Salah satu jurusan yang paling populer, akuntansi membuka pintu ke banyak bidang lain, termasuk perpajakan, audit, dan akuntansi keuangan.Pemilihan karir oleh mahasiswa perlu mempertimbangkan berbagai faktor, seperti keyakinan diri pemahaman tentang pasar kerja dan pengetahuan perpajakan. Namun mengacu pada keyakinan individu pada kemampuannya dalam menyelesaikan tugas tertentu,memiliki peran penting dalam meningkatkan rasa percaya diri mahasiswa untuk mengejar karir di bidang perpajakan (Damayanti S, 2020).

Selanjutnya pengetahuan pajak dapat menumbuhkan sikap positif dari wajib pajak apabila wajib pajak memahami perundang undangan perpajakan, sedangkan untuk dapat meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak dapat dilakukan dengan adanya pendidikan perpajakan baik formal maupun nonformal sehingga pengetahuan yang diperoleh wajib pajak semakin banyak dan mereka semakin paham akan pentingnya membayar pajak. Semakin tinggi pengetahuan wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan Dengan meningkatnya pengetahuan dan kesadaran tentang pajak sangat penting untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak Adapun merujuk pada keyakinan seseorang

terhadap kemampuannya untuk merencanakan, melaksanakan, menyelesaikan, mencapai, menciptakan, dan menjadi ahli dalam bidang tertentu. Karena mahasiswa cenderung mengembangkan minat pada profesi tertentu saat mereka percaya pada kemampuan diri mereka, keyakinan ini dapat mempengaruhi apakah mereka tertarik untuk berkarir di bidang perpajakan atau tidak.Pemahaman tentang kemampuan diri membantu seseorang dalam memilih karir yang sesuai dengan bakat yang dimilikinya. Self-efficacymemegang peranan penting, terutama bagi mereka yang berminat menjadi konsultan pajak, karena kesadaran di (Febriani et al, 2021)

Kualitas Pelayanan pajak

Kualitas diartikansebagai 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. 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. Pertimbangan pasar kerja berkaitan dengan prospek dan keamanan pekerjaan di bidang perpajakan pasar kerja mempertimbangkan banyak peluang pekerjaan yang tersedia dan kemudian mendapatkan pekerjaan (Kristianto Suharno, 2020). Saat seseorang memilih karir mereka harus mempertimbangkan faktor-faktor di pasar kerja. Sebelum memutuskan untuk bekerja, seorang individu biasanya mempertimbangkan berbagai aspek terkait pekerjaan. Hal ini dilakukan untuk meminimalkan tantangan yang mungkin dihadapi di tempat kerja. Jika mahasiswa melihat bahwa peluang karir sebagai konsultan pajak menawarkan prospek yang baik dan stabil, mereka akan lebih cenderung memilih karir di bidang tersebut. Sdalam hal ini bahwa pertimbangan pasar kerja memengaruhiminat berkarir di bidang perpajakan. bahwa pertimbangan pasar kerja tidak berdampakpada minat pemilihan karir konsultan pajak. Dan juga Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/ kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalamhal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yangbaik yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan untuk dapat mendorong individu untuk mencari solusi ketika menghadapi tantangan (Rahmawati et al., 2022).

Kesadaran Perpajakan

Kesadaran merupakan sesuatu yang muncul dari dalam diri seseorang. Kesadaran dalam hal ini terkait dengan kesadaran wajib pajak tentang perpajakan. Kesadaran wajib pajak merupakan sikap dari wajib pajak dalam memahami serta melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan melaporkan semua penghasilan berdasarkan ketentuan yang berlaku. Kesadaran perpajakan merupakan kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban dalam membayar pajak. Selain itu, kesadaran membayar pajak juga dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral dengan berkontribusi kepada negara yaitu dengan membayarkan kewajiban perpajaknnya untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk menaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepadaWajib Pajak. Berdasarkan definisi di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian kesadaran perpajakan adalah suatu sikap yang berasal dari dalam diri wajib pajak terkait

kewajibanya untuk membayar pajak kepada negara berdasarkan peraturan dan ketentuan yang berlaku (Zyahwa et al, 2023). kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidakdapat dijaring. Selain itu rendahnya kesadaran wajib pajak dapat menyebabkan perlawanan terhadap pajak yaitu melakukan penghindaran pajak baik secara legal yang tidak melanggar undang - undang maupun secara ilegal yang melanggar undang - undang seperti penggelapan pajak. Dengan demikian kesadaran wajib pajakperlu ditingkatkan mengingat pentingnya pajak bagi negara yang sedang melakukan suatu pembangunan. Minat seseorang berasal dari rasa ingin tahu yang melekat pada diri mereka dan tidak didorong oleh kekuatan eksternal, minat ini bersifat intrinsik pada pola pikir mereka. Hal ini muncul ketika seseorang senang mengamati, membandingkan, dan memikirkan kebutuhan atau tujuan sambil tetap antusias dan bersemangat minat adalah dorongan kuat yang muncul dalam diri seseorang untuk mencapai tujuan tertentu, terutama dalam memilih jalur karir. (Lusmiati & Awaliyah, 2022).

Motivasi Membayar Pajak

Motivasi adalah dorongan yang mendorong seseorang untuk mencapai tujuan tertentu, apakah mereka menyadarinya atau tidak. motivasi terdiri dari dua komponen: intrinsik dan ekstrinsik. Untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak, motivasi untuk membayar pajak merupakan langkah awal. Selain keinginan wajib pajak untuk membayar pajak, ada juga dorongan dari pihak lain seperti petugas pajak, keluarga, teman, dan tempat kerja. Dari penjelasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa motivasi untuk membayar pajak berasal dari dorongan internal. Kepuasan yang diperoleh secara langsung dari kepatuhan membayar pajak dikenal sebagai motivasi Faktor Motivasi Pajak adanya Kesadaran akan kewajiban Seseorang atau organisasi memahami bahwa membayar pajak adalah kewajiban yang harus dipenuhi untuk mendukung pembangunan negara dan masyarakat dan juga Takut akan sanksi Seseorang atau organisasi takut akan sanksi administratif dan denda yang dapat dikenakan jika tidak mematuhi peraturan perpajakan shinggan ada Manfaat pajaknya Seseorang atau organisasi memahami bahwa pajak dapat digunakan untuk membiayai pembangunan infrastruktur dan layanan publik yang bermanfaat bagi masyarakat. Dengan begitu Pengawasan dan penegakan huku Seseorang atau organisasi memahami bahwa pemerintah memiliki kemampuan untuk mengawasi dan menegakkan peraturan perpajakan, sehingga mereka lebih cenderung untuk mematuhi peraturan. motivasi adalahdoronganuntukmelakuka suatutindakanyangtimbulpada diri seseorang secara sadar dan dilakukan untuk mencapai suatu tujuandankepuasanatastindakan tersebut.Sehinggadapat disimpulan bahwa motivasi merupakandorongansecarasadar dalam diri seseorang untuk bertindak guna mencapai tujuan. Dari penjelasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa motivasi wajib pajak merupakan suatu kondisi wajib pajak, dimana wajib pajak mendapatkan dorongan secara secara sadar dan sukarela dari dalam dirinya untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya (Pratiwi&Sinaga,2023)

Pentingnya Motivasi Pajak yang tinggi dapat meningkatkan kepatuhan pajak dan mengurangi tingkat penghindaran pajak. Dengan demikian, pemerintah dapat memperoleh pendapatan yang lebih besar untuk membiayai pembangunan negara dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Motivasi merupakan suatu bentuk cara untuk memuaskan dengan memenuhi kebutuhan seorang pegawai yang dapat diartikan bahwa ketika kebutuhan seseorang dapat dipenuhi oleh beberapa faktor-faktor tertentu, seseorang tersebut akan berupaya mengerahkan usaha terbaik dalam mencapai tujuan organisasi. Motivasi merupakan serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi

individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu (Rivai & Sagala, 2019). Motivasi merupakan proses kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi ke arah tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individual (Robbins & Judge, 2020).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak tangerang Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan metode untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan teknik pengambilan sampel secara random, serta pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian dan analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuanuntuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer. Data primer merupakan data yang dikumpulkan dari interaksi langsung antara pengumpul dengan sumber data.populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan, untuk dapat dipelajari serta ditarik kesimpulannya oleh peneliti. Populasi pada penelitian ini yaitu semua Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak tangerang Selanjutnya pengertian sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih dengan mengikutiprosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu non probability sampling. non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota untuk dipilih menjadi sampel, sedangkan teknik sampel dalam penelitian ini menggunakan insidental sampling. Insidental Sampling merupakan penentuan sampel yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti yang dipandang cocok sebagai sumber d Ukuran sampelyang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500, selain itu bila dalampenelitianakanmelakukananalisisdengangan multivariate (korelasi atau regresi), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari variabel yang diteliti. Teknik penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan insidental sampling dengan jumlah sampel yang digunakan berdasarkan teori Roscoe sebanyak 200 responden atau 50 kali dari jumlah variabel yang diteliti.

HASIL PENELITIAN

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah residual dalam model regresi terdistribusi secara normal. Asumsi ini penting karena uji parametrik seperti *t-test* dan *F-test* mengharuskan distribusi residual yang mendekati normal agar hasil pengujian valid dan dapat diinterpretasikan secara tepat (Ghozali, 2022).

Dalam penelitian ini, pengujian normalitas residual dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Kolmogorov-Smirnov Z sebesar 0,684 dengan tingkat signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) sebesar 0,737. Karena nilai signifikansi lebih besar dari tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ ($0,737 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa residual dari model regresi tidak menyimpang secara signifikan dari distribusi normal.

Dengan demikian, asumsi normalitas residual dalam model regresi ini telah terpenuhi, yang berarti model memenuhi salah satu prasyarat penting dalam analisis regresi linier klasik.

Uji Koefisien Determinasi

Hasil analisis koefisien determinasi dalam penelitian ini menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,631. Angka ini mengindikasikan bahwa 63,1% variasi dalam kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel reformasi perpajakan, norma subjektif, dan norma sosial. Sisa 36,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Adjusted R Square digunakan untuk menilai seberapa baik model regresi menjelaskan variasi data, dengan mempertimbangkan jumlah variabel independen yang digunakan. Nilai ini menunjukkan bahwa model yang dibangun memiliki kemampuan prediksi yang baik terhadap perilaku kepatuhan pajak responden.

Teori Perilaku Terencana (Theory of Planned Behavior) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991) menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh tiga faktor utama: sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan. Dalam konteks kepatuhan pajak, sikap positif terhadap reformasi perpajakan, norma subjektif yang mendukung kewajiban pajak, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan dapat meningkatkan niat dan perilaku wajib pajak untuk patuh. Penelitian oleh Wardhani dan Mahrani (2024) mendukung teori ini, menunjukkan bahwa pengetahuan pajak dan modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, meskipun sosialisasi perpajakan tidak mampu memoderasi pengaruh tersebut.

Reformasi perpajakan yang diterapkan di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi perpajakan. Penelitian oleh Zuhrah et al. (2024) menunjukkan bahwa reformasi dan modernisasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan dan penerimaan pajak di Indonesia. Peningkatan kualitas pelayanan, transparansi, dan kecepatan dalam proses administrasi perpajakan dapat meningkatkan persepsi wajib pajak terhadap instansi perpajakan, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepatuhan mereka.

Norma subjektif, yang mencerminkan persepsi individu terhadap tekanan sosial untuk berperilaku sesuai dengan harapan sosial, berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Penelitian oleh Riyadlussolihin dan Umaimah (2024) menunjukkan bahwa norma subjektif, religiusitas, dan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, norma sosial, yang mencakup nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat, juga mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak. Primasari (2023) menemukan bahwa norma sosial berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara faktor demografi dan perilaku kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan temuan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa reformasi perpajakan yang disertai dengan peningkatan kualitas pelayanan dan transparansi administrasi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penguatan norma subjektif dan norma sosial yang mendukung kewajiban pajak juga penting untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Oleh karena itu, pemerintah perlu terus melakukan reformasi perpajakan yang komprehensif dan melibatkan masyarakat dalam membangun budaya kepatuhan pajak melalui edukasi dan sosialisasi yang efektif.

Uji Hipotesis

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan memiliki koefisien regresi sebesar 0,612, yang berarti setiap peningkatan satu unit dalam pengetahuan perpajakan akan meningkatkan motivasi wajib pajak sebesar 0,612 unit. Uji t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 8,646, lebih besar dari t-tabel 1,993, dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil ini mengindikasikan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib

pajak. Pengetahuan yang baik tentang kewajiban perpajakan dapat meningkatkan kesadaran dan niat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban mereka.

Menurut Ajzen (1991), dalam teori perilaku terencana, niat untuk melakukan suatu perilaku dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku tersebut, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan. Pengetahuan perpajakan dapat membentuk sikap positif terhadap kewajiban pajak dan meningkatkan kontrol diri dalam memenuhi kewajiban tersebut. Penelitian oleh Suryawati et al. (2024) juga menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak, yang sejalan dengan temuan penelitian ini.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Subjektif terhadap Motivasi Wajib Pajak

Variabel kualitas pelayanan subjektif memiliki koefisien regresi sebesar 0,480, yang berarti setiap peningkatan satu unit dalam kualitas pelayanan subjektif akan meningkatkan motivasi wajib pajak sebesar 0,480 unit. Uji t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 8,327, lebih besar dari t-tabel 1,993, dengan nilai signifikansi 0,002 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan subjektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak. Pelayanan yang baik dari otoritas pajak dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan mendorong mereka untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Teori kepuasan pelanggan menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi perilaku mereka. Dalam konteks perpajakan, pelayanan yang memadai dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dan mendorong mereka untuk lebih patuh. Penelitian oleh Resyatia et al. (2024) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak

Variabel kesadaran wajib pajak memiliki koefisien regresi sebesar 0,850, yang berarti setiap peningkatan satu unit dalam kesadaran wajib pajak akan meningkatkan motivasi wajib pajak sebesar 0,850 unit. Uji t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 8,519, lebih besar dari t-tabel 1,993, dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak. Kesadaran yang tinggi tentang pentingnya membayar pajak dapat meningkatkan niat dan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Teori kesadaran sosial menyatakan bahwa individu yang memiliki kesadaran sosial yang tinggi cenderung lebih patuh terhadap norma dan aturan yang berlaku. Dalam konteks perpajakan, kesadaran akan pentingnya pajak bagi pembangunan negara dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Safitri dan Nugroho (2024) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak, otoritas pajak disarankan untuk memperluas cakupan dan kualitas program edukasi perpajakan. Edukasi dapat diberikan melalui berbagai media, seperti seminar, pelatihan daring, kampanye publik, dan integrasi materi perpajakan dalam kurikulum pendidikan formal. Selain itu, pendekatan yang disesuaikan dengan segmentasi wajib pajak misalnya, antara wajib pajak pribadi non-karyawan dan wajib pajak badan perlu diterapkan agar materi edukasi lebih relevan dan mudah dipahami. Dengan meningkatnya pemahaman atas hak dan

kewajiban perpajakan, diharapkan wajib pajak akan termotivasi untuk lebih aktif dan sukarela dalam melaksanakan kewajibannya.

Kualitas pelayanan yang baik juga menjadi faktor penting dalam mendorong motivasi wajib pajak. Oleh karena itu, otoritas pajak perlu melakukan reformasi pelayanan publik, baik dari segi prosedur administratif yang lebih sederhana dan transparan, hingga peningkatan kapasitas sumber daya manusia di lingkungan kantor pajak. Penggunaan teknologi digital seperti e-filing, e-billing, dan aplikasi perpajakan berbasis AI juga harus terus dikembangkan agar pelayanan menjadi lebih efisien dan user-friendly. Pelayanan yang responsif, ramah, dan bebas dari praktik diskriminatif atau korupsi akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap motivasi dan kepatuhan pajak.

Terakhir, peningkatan kesadaran wajib pajak merupakan elemen krusial dalam menciptakan budaya kepatuhan yang berkelanjutan. Kesadaran ini tidak hanya dibentuk melalui informasi rasional, tetapi juga melalui pendekatan sosial dan emosional, seperti kampanye yang menekankan kontribusi pajak terhadap pembangunan nasional, kesejahteraan masyarakat, serta layanan publik. Pemerintah dapat bekerja sama dengan tokoh masyarakat, lembaga keagamaan, dan media massa untuk membentuk opini publik yang positif terhadap kewajiban perpajakan. Dengan meningkatnya kesadaran kolektif mengenai peran pajak dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, maka motivasi untuk membayar pajak secara sukarela pun akan meningkat, yang pada akhirnya mendukung peningkatan penerimaan negara secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan perpajakan memberikan dasar pemahaman yang kuat bagi wajib pajak dalam menilai pentingnya kepatuhan, sementara kualitas pelayanan yang baik dari otoritas pajak mampu menciptakan pengalaman yang positif dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi perpajakan. Di sisi lain, kesadaran wajib pajak mencerminkan dorongan internal dan nilai sosial yang mendorong kepatuhan sebagai bentuk kontribusi terhadap negara. Temuan ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan motivasi wajib pajak harus dilakukan secara holistik, tidak hanya melalui pendekatan administratif dan kebijakan teknis, tetapi juga melalui penguatan kapasitas edukasi, reformasi pelayanan publik, dan pembentukan kesadaran kolektif. Oleh karena itu, kebijakan perpajakan di masa depan harus diarahkan untuk membangun ekosistem perpajakan yang tidak hanya efisien secara struktural, tetapi juga mendukung terbentuknya perilaku patuh secara sukarela yang bersumber dari motivasi internal wajib pajak, demi mewujudkan penerimaan negara yang stabil dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Damayanti S, K. (2020). Pengaruh Persepsi, Motivasi, Self Efficacy, Pertimbangan Pasar Kerja, Nilai-Nilai Sosial, Dan Pengaruh Orang Tua Terhadap Minat Mahasiswa Jurusan Akuntansi Untuk Berkarir Sebagai Konsultan Pajak. Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi), 1(2), 27–37.

Febriani, N., Lestari, T., & Rosyafah, S. (2021). Pengaruh Persepsi, Motivasi, Self Efficacy, Pengaruh Orang Tua terhadap Minat Mahasiswa Jurusan Akuntansi sebagai Konsultan Pajak. EkoBis Jurnal Ekonomi & Bisnis, 2(1).

Kastanya, M. O., Ilham, M., Ipijei, I., & Romdioni, A. N. (2023). The Influence Of Motivation and Self Efficacy On Students' Interest In Careers In Taxation With Voluntability As Moderation. Southeast Asia Journal Of Graduate Of Islamic Business And Economics, 1(3).

Kristianto, D., & Suharno. (2020). Pengaruh Motivasi Ekonomi, Pengetahuan Tentang Pajak, Dan Pertimbangan Pasar Terhadap Keputusan Mahasiswa Prodi Akuntansi Untuk Berkarier Di BidangPerpajakan. Jeku : Jurnal Ekonomi Dan Kewirusahaan, 20(4).

Lusmiati, L., & Awaliyah, S. (2022). Pengaruh Persepsi, Motivasi, Minat, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Berkarir di Bidang Perpajakan. SENAKOTA: Seminar Nasional Ekonomi Dan Akuntansi

Nelafan, W., &Sulistiyanti, U. (2022). Analisis determinan pilihan berkarir mahasiswa akuntansi di bidang perpajakan. NCAF-Proceeding of National Conference on Accounting & Financ

Novianingdyah, I. (2022). Pengetahuan Pajak, Persepsi Mahasiswa, Minat Mahasiswa Dalam Berkarir di bidang Perpajakan. Jurnal Literasi Akuntansi, 2(1), 24–34.

Pratiwi,A.D.S.,&Sinaga,K.E.C.(2023). Pengaruh Motivasi, Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta). Ultimaccounting Jurnal Ilmu Akuntansi, 15(1), 95–110.

Primasari, N. H. (2023). Faktor Demografi Terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Norma Sosial Sebagai Variabel Intervening. *Educoretax*, 3(3), 192–205.

Rahmawati, D., Pahala, I., & Utaminingtyas, T. H. (2022). Pengaruh Self Efficacy, Pertimbangan Pasar Kerja, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Minat Memilih Karir Konsultan Pajak Pada Mahasiswa Akuntansi Universitas Negeri Jakarta. Jurnal Akuntansi, Perpajakan Dan Auditing, 3(2), 479–497.

Rivai, Veithzal, and Ella Jauvani Sagala. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik. Jakarta: PT. Raja Grasindo Persada.

Riyadlussolihin, M., & Umaimah. (2024). Pengaruh Norma Subjektif, Religiusitas, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Inovasi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi*, 2(2), 150–163.

Robbins, Stephen P., and Timothy A. Judge. (2020). Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat

Wardhani, A. R. I., & Mahrani, S. (2024). Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di DKI Jakarta). *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(6), 208–223.

Zuhrah, N., Umamah, R., Kurniawan, H., & Nurcahya, W. F. (2024). Pengaruh Reformasi dan Modernisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan dan Penerimaan Pajak di Indonesia. *Journal of Macroeconomics and Social Development*, 1(4), 19.

Zyahwa, F., Pramukty, R., & Yulaeli, T. (2023). Pengaruh Motivasi, Persepsi dan Pengetahuan Pajak terhadap Minat Pemilihan Karir di Bidang Perpajakan (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Ubhara Jaya). Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis, 1(1), 211–229.