

ABSTRAK

PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN MOTIVASI MEMBAYAR PAJAK, TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Maumere)

Maria Natalia Indriani Atu

NIM : 162114137

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2020

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh tingkat pendidikan, kualitas pelayanan pajak, dan motivasi membayar pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Maumere. Tujuan ini dilatarbelangi oleh rendahnya kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam melaporkan SPT Tahunan yang dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, kualitas pelayanan pajak dan motivasi membayar pajak. Rendahnya kepatuhan WPOP mengakibatkan penerimaan pajak di KPP Pratama Maumere belum optimal.

Desain penelitian ini adalah studi empiris dengan pendekatan kuantitatif. Data penelitian ini berupa data primer dan pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada WPOP. Jumlah populasi 11.028 dan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan ukuran sampel sebanyak 110 responden. Teknik analisis data menggunakan metode analisis regresi linear berganda.

Hasil analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen adalah hubungan yang positif. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa tingkat pendidikan dan kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan motivasi membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Maumere di wilayah Kecamatan Nubatukan Kabupaten Lembata. Hal ini diketahui dari tingkat pendidikan memiliki nilai t hitung $<$ t tabel, kualitas pelayanan pajak memiliki nilai t hitung $<$ t tabel, dan motivasi membayar pajak memiliki nilai t hitung $>$ t tabel.

Kata Kunci: Tingkat Pendidikan, Kualitas Pelayanan Pajak, Motivasi Membayar Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Kantor Pelayanan Pajak

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF EDUCATION LEVEL, QUALITY OF TAXATION SERVICE AND MOTIVATION OF PAY TAXES TOWARD OF INDIVIDUAL TAXPAYERS' COMPLIANCE

(An Empirical Study of Individual Taxpayers Registered at the Maumere Primary Tax Office)

Maria Natalia Indriani Atu

NIM : 162114137

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2020

This study aims to examine the effect of education level, quality of tax services, and motivation to pay taxes on individual taxpayer compliance at the Maumere Pratama Tax Office (KPP). This objective is motivated by the low compliance of individual taxpayers (WPOP) in reporting annual tax returns which can be influenced by the level of education, quality of tax services, and motivation to pay taxes. The low compliance of the WPOP has resulted in the tax revenue at KPP Pratama Maumere which is not optimal.

The design of this research is an empirical study with a quantitative approach. This research data is in the form of primary data and data collection is done by distributing questionnaires to WPOP. The population was 11,028 and the sampling technique used simple random sampling with a sample size of 110 respondents. The data analysis technique used multiple linear regression analysis methods.

The results of multiple linear regression analysis in this study indicate that the relationship between the independent variable and the dependent variable is positive. Based on the results of data analysis, it shows that the level of education and quality of tax services do not affect individual taxpayer compliance, while the motivation to pay taxes affects the compliance of individual taxpayers who are registered at KPP Pratama Maumere in the Nubatuan sub-district, Lembata district. It is known from the level of education that has a value of t count $< t$ table, the quality of tax services has a value of t count $< t$ table, and the motivation to pay taxes has a value of t count $> t$ table.

Keywords: *Education Level, Quality of Taxation Service, Motivation to Pay Taxes, Individual Taxpayers Compliance, Tax Service Office*