

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH MOTIVASI DAN SOSIALISASI MEMBAYAR
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Barat,
Kota Mataram)**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Dalam Memeroleh Gelar
Sarjana Strata (S1) Program Studi Administrasi Bisnis Ilmu Sosial Dan
Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram**



Oleh

**SRI ARFANI
216120114**

ENTREPRENEUR

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH MOTIVASI DAN SOSIALISASI MEMBAYAR
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(STUDI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MATARAM
BARAT)**

OLEH :

SRI ARFANI
216120114

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk penelitian dan penyusunan skripsi pada
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

Telah Mendapat Persetujuan Pada Tanggal, 08 Februari 2020

Menyetujui

Pembimbing I

Dr. H. Ibrahim Abdullah, M.M
NIDN.0830125501

Pembimbing II

Selva, S.E., M. Sc
NIDN. 0811118601

Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Bisnis

Ketua
Lalu Hendra Maniza, S.Sos. MM
NIDN.0828108404

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH MOTIVASI DAN SOSIALISASI MEMBAYAR
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Barat)**

OLEH :

SRIARFANI
216120114

Naskah skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dalam sidang ujian yang diselenggarakan :
Mataram 08 Februari 2020

Dinyatakan Telah Dapat Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Ujian Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis (S.AB) Diprogram Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Tim Penguji

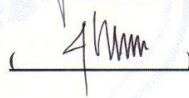
Dr. H. Ibrahim Abdullah, M.M
NIDN.0830125501



Selva, S.E., M.Sc
NIDN.0811118601



Baiq Reinelda Tri Yunarni, SE., M.Ak
NIDN. 0807058301



Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Dekan



Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
0806066801

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana, Magister, atau Doktor), baik di Universitas Muhammadiyah maupun diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak, arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Mataram, Februari 2020

Yang Menandatangani Pernyataan

SRI ARFANI
214120114



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SPI ARFANI
NIM : 216 120 114
Tempat/Tgl Lahir : SOKI / 3 Februari 2020
Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 085 333 214 329
Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Analisis Pengaruh Motivasi dan Sosialisasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Barat.):

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 15 Februari 2020

Penulis



Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

RIWAYAT HIDUP



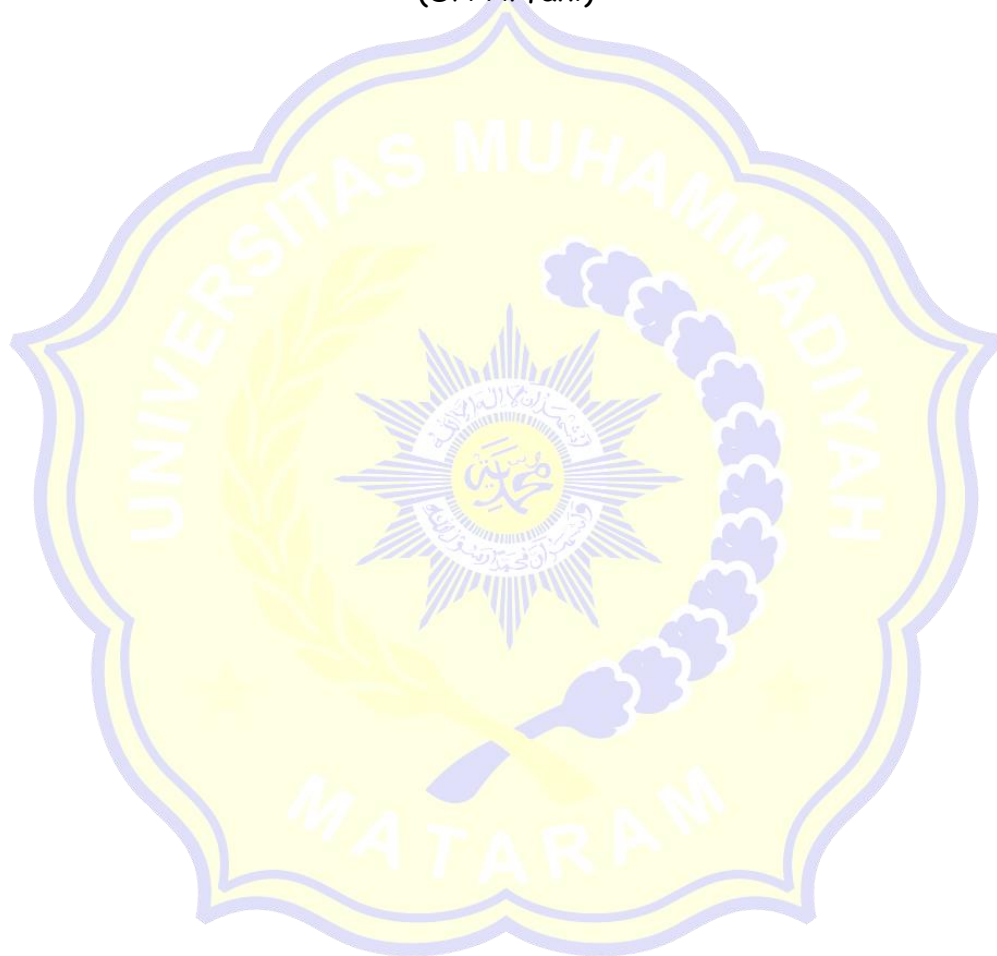
Penulis dilahirkan di Dusun Bewakalea Desa Soki Kabupaten Bima Provinsi Nusa Tenggara Barat, 3 Januari 1998 sebagai putri kedua dari dua bersaudara. Ayahanda bernama Abas Muhammad dan ibunda bernama Samusia. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SDN Inpers Lido pada tahun 2010, Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Belo pada tahun 2013, Sekolah Menengah Atas di Madrasah Aliyah Al-Abror Kesik Kecamatan Masbagik Kabupaten Lombok Timur. Pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram. Semasa perkuliahan penulis aktif sebagai pengurus dibidang Kesiapsiagaan Di Korps Sukarela Palang Merah Indonesia (KSR-PMI) Unit Universitas Muhammadiyah Mataram Periode 2017/2018. Selain itu juga penulis ikut bergabung di Relawan Muhammadiyah Lembaga Penanggulangan Bencana Pimpinan Wilayah Muhammadiyah NTB (MDMC) Periode 2017.



MOTTO

Keberuntungan adalah sesuatu yang terjadi ketika kesempatan bertemu dengan kesiapan, maka manfaatkan kesempatan sebaik-baik mungkin dan tetaplah mempersiapkan diri dalam menghadapi pahit manisnya perjuangan dalam meraih semua apa yang di inginkan maupun yang dicita-citakan karena tidak ada proses yang menghianati hasil.

(Sri Arfani)



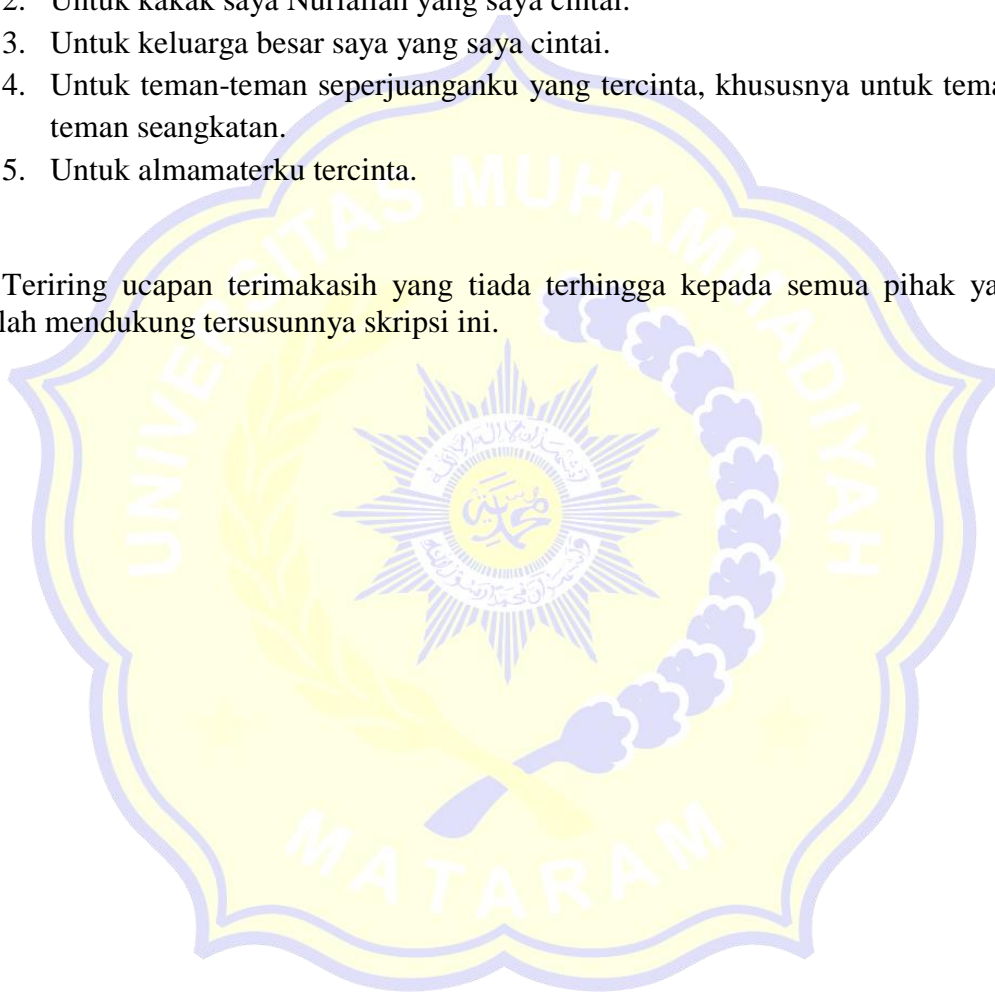
PERSEMBAHAN

Alhamdulillahiroobil Alamin, penulis mengucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan anugerah, kesehatan serta rahmatnya hingga skripsi dapat terselesaikan.

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Bapak saya Abas Muhammad dan ibu saya Samusiah yang tercinta yang tidak pernah jenuh untuk mendo'akan dan menasehati saya dan yang selalu ikhlas dalam memenuhi semua kebutuhan saya.
2. Untuk kakak saya Nurlailah yang saya cintai.
3. Untuk keluarga besar saya yang saya cintai.
4. Untuk teman-teman seperjuanganku yang tercinta, khususnya untuk teman-teman seangkatan.
5. Untuk almamaterku tercinta.

Teriring ucapan terimakasih yang tiada terhingga kepada semua pihak yang telah mendukung tersusunnya skripsi ini.



KATA PENGANTAR

Dengan hormat syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH MOTIVASI DAN SOSIALISASI MEMBAYAR PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA MATARAM BARAT”**. Penulisan Skripsi ini dalam rangka memenuhi persyaratan gelar sarjana pendidikan jenjang strata satu (SI) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini tidak lepas dari dorongan, bimbingan, saran, nasihat serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abdul Gani., M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Drs. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Lalu Hendra Maniza, S.Sos.MM selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Dr. Ibrahim Abdullah. MM selaku Dosen Pembimbing ke I yang selalu memberikan bimbingan dan arahan yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Selva,Se.,M.Sc selaku Dosen Pembimbing ke II yang selalu memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibuk Baiq Reinalda Triyunarni Selaku Dosen Penetral.
7. Kepada kedua orang tua saya (Samusiah dan Abas Muhammad) tercinta yang selalu memberikan do'a dan dukungan sepenuh hatinya.
8. Kepada kakak saya (Nurlailah) yang selalu memberikan semangat dan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada teman-teman saya seangkatan yang selalu memberikan dukungan dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

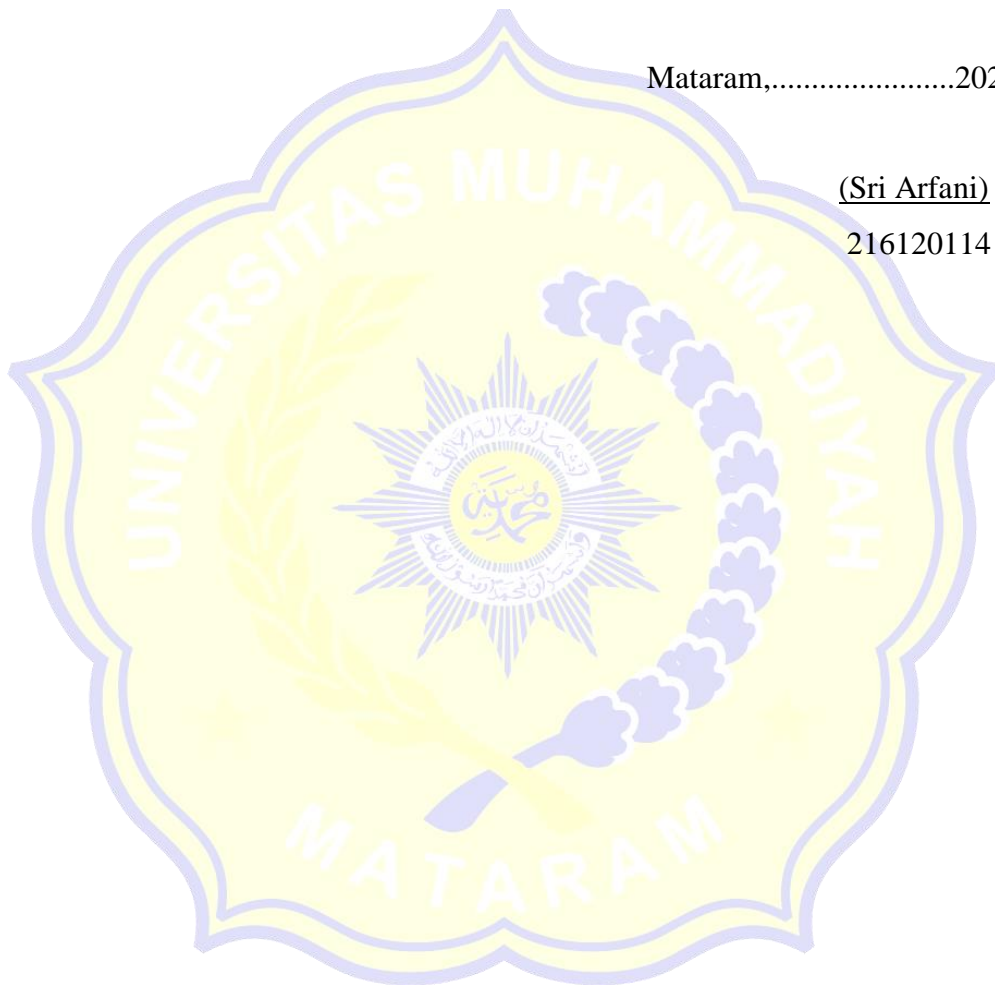
10. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis dengan penuh kerendahan hati men gharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Mataram,.....2020

(Sri Arfani)

216120114



ABSTRAK
Analisis Pengaruh Motivasi dan Sosialisasi Membayar Pajak terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Barat, Kota
Mataram)

Sri Arfani
NIM 216120114

Pembimbing utama : Dr. H. Ibrahim Abdullah, M.M
Pembimbing Pendamping : Selva.S.E.M.Sc

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi dan sosialisasi dalam membayar pajak orang pribadi di Kota Mataram. Metode yang digunakan penelitian adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, dokumentasi, dan wawancara. Analisis data dilakukan dengan membandingkan data setelah melakukan kegiatan motivasi dan sosialisasi dengan data sebelum melakukan motivasi dan sosialisasi.

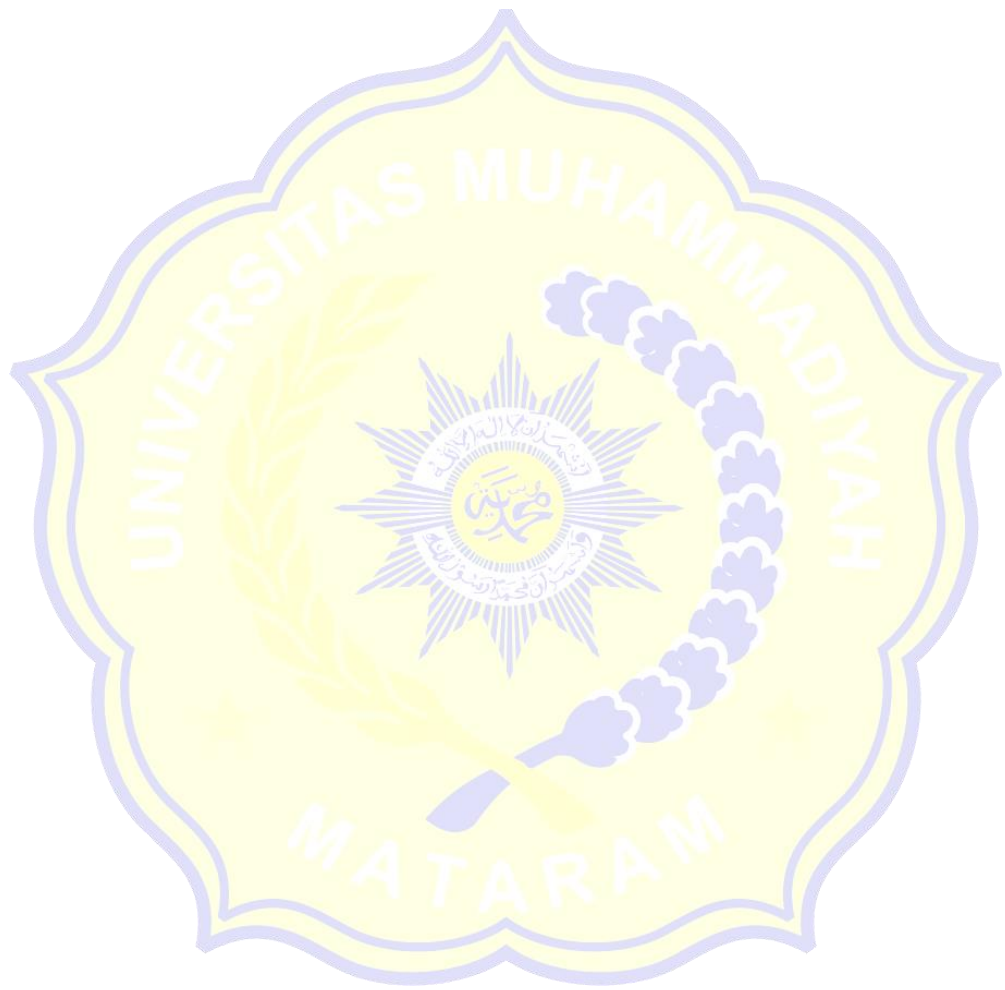
Hasil wawancara dengan pihak kantor menunjukkan bahwa motivasi dan sosialisasi yang dilakukan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan intinya wajib pajak paham tentang prosedur perpajakan dan mengerti kewajibannya sebagai wajib pajak. Motivasi dan sosialisasi bagi wajib pajak orang pribadi sangat penting. Akan tetapi Wajib Pajak juga perlu memiliki kesadaran dari dalam diri sendiri akan kewajibannya, yang dengan itu Wajib Pajak tidak pernah telat dalam membayar kewajibannya sebagai wajib pajak. Motivasi dan sosialisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak akan tetapi tidak terlalu berpengaruh kalau sosialisasi hanya dilakukan di tempat pendidikan seperti sekolah dan kampus.

Kata kunci: Motivasi, Sosialisasi, Kepatuhan Wajib Pajak.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Definisi Pajak	9
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Formal Wajib.....	11
2.2.3 Perundang-Undangan Perpajakan	16
2.2.4 Surat Pemberitahuan (Spt)	17
2.3 Motivasi	20
2.3.1 Teori Kebutuhan Oleh McClelland (1995)	24
2.3.2 Teori Harapan Vroom	25
2.3.3 Teknik Memotivasi Diri	26
2.4 Sosialisasi.....	27
2.4.1 Indikator Sosialisasi Perpajakan	28
2.4.2 Bentuk-Bentuk Pendekatan Sosialisasi Perpajakan	29
2.5 Kepatuhan Wajib Pajak	30
2.5.1 faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak	31
2.5.2 Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak	34
2.5.3 Analisis Pengaruh Motivasi Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	34
2.5.4 Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap	

Kepatuhan Wajib Pajak	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Pendekatan Penelitian	36
3.2 Jenis Penelitian	36
3.3 Jenis Data Dan Sumber Data.....	37
3.3.1 Jenis Data	37
3.3.2 Sumber Data.....	37
3.4 Tempat Dan Waktu Penelitian	38
3.4.1 Lokasi Penelitian.....	38
3.4.2 Waktu Peneitian	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5.1. Obsevasi	39
3.5.2. Penentuan Narasumber.....	39
3.5.3. Wawancara	40
3.5.4 Dokumentasi	40
3.6 Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Instansi.....	44
4.1.1 Sejarah KPP Pratama Mataram Barat	44
4.1.2 Visi dan Misi KPP Pratama Mataram barat	44
4.1.3 Fungsi KPP Pratama Mataram Barat	45
4.1.4 Tata Ruang Kerja KPP Pratama Mataram Barat.....	46
4.1.5 Struktur Organisasi KPP Pratama Mataram Barat.....	49
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	50
4.2.1 Hasil Wawancara	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan fenomena yang selalu berkembang dimasyarakat. Pajak digunakan sebagai salah satu usaha yang digunakan oleh pemerintah untuk mewujudkan kemandirian bangsa dan Negara dalam pembiayaan pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama. Pajak merupakan instrumen pemerintah yang berperan dalam sistem perekonomian karena sumber penerimaan terbesar negara adalah dari sektor pajak dimana angka realisasi pendapatan Negara sampai dengan akhir bulan Oktober 2018 telah mencapai Rp. 1.483,86 triliun, dimana pencapaian tersebut adalah 78,32 % dari target penerimaan pendapatan Negara dan Hibah pada APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara).

Melalui pajak, pemerintah dapat memanfaatkan sumber daya ekonomi untuk menyelesaikan berbagai masalah perekonomian. Selain itu pajak juga digunakan untuk membangun infrastruktur serta fasilitas umum demi menunjang kemajuan suatu Negara. Karena peranannya yang sangat sentral dan penting dalam negara, hendaknya masyarakat sebagai warga Negara paham tentang pentingnya pajak dan mengerti bagaimana melaksanakan hak dan kewajibannya terkait dengan pajak.

Dari data Laporan Keuangan Pemerintah Pusat Tahun 2016 Kementerian Keuangan juga, bisa dilihat bahwa penerimaan pajak dalam negeri yang dapat dicapai sebesar 83,12 % atau senilai 1.249.499,5 milyar dari anggaran yang sudah ditetapkan yaitu 1.503.294,7 milyar. Berdasarkan Laporan Tahunan Direktorat

Jenderal Pajak pada Tahun 2016 Rasio kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan baru mencapai 60,82 % dari keseluruhan wajib pajak yang berjumlah 36.446.616 wajib pajak yang terdaftar terdiri atas 90,66 % adalah wajib pajak orang pribadi, 8,01 % wajib pajak badan dan sisanya 1,33 % adalah bendahara. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak belum sesuai dari target yang diharapkan.

Dalam penelitiannya, Fitriani dan Mahardika (2009: 135-149) mengungkapkan bahwa penerimaan pajak di Indonesia pada umumnya masih didominasi oleh badan. Hal tersebut dikarenakan sebagai instansi formal terdaftar, badan lebih mudah teridentifikasi jati dirinya, terpantau kehadirannya, terdeteksi kegiatannya dan transparan objek pajaknya, sedangkan pada pemungutan pajak atas orang pribadi terjadi kesulitan dalam pemantauan dan pendeteksian. Hal ini dikarenakan tidak adanya informasi transaksi finansial dari tiap orang secara jelas, sehingga pemungutan pajak atas badan lebih optimal daripada orang pribadi. Selama beberapa tahun terakhir masalah inti dari perpajakan di Indonesia adalah penerimaan pajak yang tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Hal ini dikarenakan target yang ditetapkan terlalu tinggi.

Direktorat Jenderal Pajak perlu usaha dan kerja keras ekstra untuk mencapai target pencapaian pajak. Pendapatan pajak dalam negeri dalam Rancangan Anggaran dan Pendapatan Belanja Negara tahun 2019 sebesar Rp.1.737.830,9 miliar atau meningkat sebesar 15,4 %. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya Surat Teguran yang harus diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak agar wajib pajak mau memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain mengeluarkan Surat Teguran,

direktorat jenderal pajak juga memberikan fasilitas pelaporan SPT secara *online* melalui *e-filing*, dengan fasilitas ini wajib pajak tidak perlu datang ke kantor pajak untuk melaporkan kewajibannya.

Usaha lain yang dilakukan oleh pemerintah untuk menggali penerimaan pajak adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor PMK-91/PMK.03/2015 oleh Menteri Keuangan tentang pengurangan atau penghapusan sanksi pajak, segala jenis denda atau sanksi atas keterlambatan penyampaian surat pemberitahuan pajak (SPT), dan keterlambatan pembayaran atau penyetoran pajak akan mendapat tindakan khusus untuk periode Januari 2015 hingga Desember 2015 dengan tujuan agar lebih banyak lagi wajib pajak yang mau membayar pajak. Namun pada kenyataannya masih banyak wajib pajak yang tidak memanfaatkan fasilitas ini. Hal ini dilatar belakangi oleh kurangnya kesadaran dari setiap wajib pajak.

Sejak reformasi fiskal pada tahun 1984 dalam pemungutan pajak, negara memberlakukan *self assessment system*. Sistem ini mensyaratkan adanya peran aktif dari setiap wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan merupakan hal yang sangat penting dan mendasar dalam mensukseskan pelaksanaan sistem tersebut. Oleh karena itu, sangat penting apabila kepatuhan wajib pajak dapat timbul dari dalam diri individu secara sukarela. Keberhasilan pelaksanaan *self assessment system* sangat terkait dengan karakteristik seorang wajib pajak. Rendahnya penerimaan pajak umumnya dikarenakan wajib pajak belum memiliki motivasi yang kuat untuk sadar dan patuh dalam memenuhi kewajibannya dalam hal perpajakan. Sosialisasi

perpajakan dilakukan untuk memberikan informasi yang baik dan benar sehingga wajib pajak akan paham arti pentingnya membayar pajak dan pada akhirnya meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Demi mencapai target pajak, kini Direktorat Jenderal Pajak akan lebih berfokus potensi pajak untuk menggali wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan berita yang dikeluarkan oleh Kementerian Keuangan pada awal Januari 2016, Menteri keuangan mengungkapkan bahwa penerimaan pajak dari Wajib Pajak Orang Pribadi secara nominal masih terlalu rendah. Penggalan potensi penerimaan pajak dari Wajib Pajak Orang Pribadi ini penting untuk mengurangi ketergantungan penerimaan pajak dari Wajib Pajak Badan.

Dalam postur Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara 2018 disepakati target penerimaan perpajakan sebesar Rp1.618,1 triliun dengan rasio pendapatan perpajakan terhadap Produk Domestik Bruto (*tax ratio*) ditargetkan sebesar 11,6 persen. Dari target sebesar Rp1.618,1 triliun tersebut, Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak diberikan amanat untuk mencapai target penerimaan pajak sebesar Rp1.424 triliun. Pencapaian target penerimaan perpajakan tersebut diharapkan dapat sejalan dengan target pertumbuhan Produk Domestik Bruto tahun 2018 yaitu sebesar 5,4 persen, dimana target Produk Domestik Bruto ini meningkat dibanding dengan realisasi pertumbuhan ekonomi tahun 2017 yaitu sebesar 5,07 persen. Hal ini merupakan tantangan besar bagi Ditjen Pajak dan perlu segera digali sumber-sumber penerimaan pajak yang ada agar target pajak tersebut dapat terealisasi tanpa mengganggu momentum pemulihan ekonomi.

Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi untuk memenuhi

kewajibannya perlu dilakukan upaya-upaya yang bersifat komprehensif dan berkesinambungan oleh pemerintah agar target penerimaan pajak tercapai. Motivasi dan sosialisasi membayar pajak merupakan faktor dari dalam diri setiap Wajib Pajak Orang Pribadi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan penerimaan pajak Negara.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan memilih judul “ **Analisis Pengaruh Motivasi Dan Sosialisasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Barat, Kota Mataram).** ”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Pengaruh Motivasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Barat?
2. Bagaimanakah Pengaruh Sosialisasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pengaruh Motivasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Barat.
2. Untuk mengetahui Pengaruh sosialisasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan maupun wawasan ilmiah kepada peneliti dan juga pembaca mengenai Analisis Pengaruh Motivasi Dan Sosialisasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Barat, Kota Mataram)

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti berupa peningkatan wawasan tentang kondisi di masyarakat dan melatih kemampuan untuk berpikir kritis terhadap isu-isu yang ada di masyarakat. Selain itu dengan penelitian ini, peneliti berlatih untuk menentukan solusi atas masalah-masalah dan tantangan di masa depan yang terkait dengan perpajakan.

3. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas yang berkaitan dengan pengetahuan Analisis Pengaruh Motivasi Dan Sosialisasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak

Pratama Mataram Barat, Kota Mataram).

4. Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Wijoyo (2010) berjudul Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dalam Membayar Pajak, dari penelitian tersebut didapatkan hasil penelitian bahwa penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan, tingkat pemahaman memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Ghoni (2012) dengan judul Pengaruh Motivasi dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif tidak signifikan dan pengetahuan berpengaruh secara positif dan signifikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Noviantara (2013) yang berjudul Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemilik, Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dalam Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemahaman wajib pajak, manfaat yang dirasakan wajib pajak, kepercayaan terhadap aparat pajak, sosialisasi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan.

2.2 Landasan Teori

Penelitian tentang Pengaruh Motivasi Dan Sosialisasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Barat, Kota Mataram)” membutuhkan teori sebagai berikut:

2.2.1 Definisi Pajak

Pengertian pajak menurut Adriani dalam Purwono (2009:1) menjelaskan pajak dapat diartikan sebagai iuran wajib oleh masyarakat kepada negara dan mereka wajib membayarnya menurut peraturan, tanpa mendapatkan kontra prestasi secara langsung, memiliki sifat memaksa, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran yang berkaitan dengan pemerintahan serta untuk kemakmuran bersama.

Ada dua fungsi yang dimiliki oleh pajak, fungsi yang pertama adalah fungsi *bud getair* (sumber keuangan negara), yang artinya pajak sebagai salah satu sumber penerimaan pemerintah berfungsi untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Fungsi yang ke-dua adalah fungsi *regularend* (pengatur), artinya pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan (Resmi, 2007:3-4).

Hardiningsih (2011) mengatakan bahwa pengetahuan pajak adalah suatu proses pengubahan sikap dan tata perilaku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Bentuk pengubahan tentang pengetahuan pajak untuk masyarakat tersebut dapat melalui pendidikan formal maupun non formal yang nantinya akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak, sehingga mengakibatkan meningkatnya kepatuhan wajib pajak tersebut.

Menurut Supriyanto (2013) tidak selamanya wajib pajak yang memiliki pengetahuan yang tinggi memiliki kepatuhan pajak yang tinggi pula. Sehingga hal

itu berdampak pada kepatuhan membayar pajak khususnya pajak bumi dan bangunan. Wajib pajak bumi dan bangunan tersebut akan patuh melaksanakan kewajibannya jika yang bersangkutan mengetahui tentang bagaimana tata cara melaksanakan kewajibannya dalam bidang perpajakan maupun tata cara mendapatkan haknya. Sebaliknya wajib pajak akan menghindari dari kewajibannya jika kurang atau tidak mengetahui tentang bagaimana tata cara perpajakan. Eriksen dan Fallan dalam Andreas dan Savitri (2015) menyatakan bahwa pengetahuan tentang hukum pajak diasumsikan penting untuk preferensi dan sikap terhadap perpajakan.

Berbeda dengan penelitian Supriyanto, penelitian dari Perwira dan Baridwan (2016) mengatakan bahwa pengetahuan pajak sangat penting dimiliki oleh masing-masing wajib pajak, karena apabila seseorang memiliki pengetahuan perpajakan yang tinggi maka wajib pajak akan mengetahui bagaimana cara melakukan perpajakan dengan benar serta mengetahui manfaat yang didapatkan wajib pajak tersebut jika membayarkan pajaknya sehingga akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak (Yusnidar, 2015 dalam Perwira dan Baridwan, 2016). Namun sebaliknya jika wajib pajak memiliki pengetahuan yang sangat rendah, maka wajib pajak tidak memahami bagaimana melakukan perpajakan dan tidak mengerti apa manfaat dari pajak (Perwira dan Baridwan, 2016).

Adapun definisi Pengusaha Kena Pajak (PKP) menurut UU No. 42 tahun 2009 tentang Pajak Pertambahan Nilai pengertian pengusaha kena pajak (PKP) adalah “Pengusaha yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak (BKP) dan

atau penyerahan Jasa Kena Pajak (JKP) yang dikenakan pajak berdasarkan Undang-undang ini (UU PPN).”

Sistem pemungutan pajak yang digunakan dalam memungut pajak di Indonesia menurut Herry (2010:12-13) yaitu:

1. *Official Assesment System*

Pada sistem ini besarnya pajak ditentukan oleh fiskus atau petugas pajak melalui Surat Ketetapan Pajak (SKP) yang nantinya akan diberitahukan kepada ajib Pajak tentang pajak yang terhutang.

2. *Self Assesment System*

Sistem ini wajib pajak diberi kepercayaan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan cara memberi kebebasan untuk menghitung, memperhitungkan, dan membayar sendiri pajak yang terhutang kepada negara.

3. *Withholding Tax System*

Dengan sistem ini pemungutan pajak terhutang dan pemotongan pajak terhutang dilakukan melalui pihak ketiga.

2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi.

1. Kesadaran Membayar Pajak

Pengertian kesadaran dalam kamus umum Bahasa Indonesia (Badudu dan Zain, 2001:1196) adalah keinsafan, keadaan sadar, tahu, dan mengerti. Selanjutnya sadar (kesadaran) didefinisikan sebagai sikap atau perilaku untuk mengetahui atau mengerti, taat dan patuh kepada peraturan dan perundangan yang ada, juga merupakan sikap atau perilaku mengetahui atau mengerti, taat dan patuh

pada adat istiadat dan kebiasaan yang hidup dalam masyarakat, Widjaya(1984:14) Kesadaran perpajakan adalah kondisi dimana Wajib Pajak berada pada tataran mengerti, tahu, dan memahami pajak itu sendiri yang pada akhirnya diwujudkan kedalam dengan memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran perpajakan juga merupakan kepekaan Wajib Pajak berkaitan dengan aspek perpajakan yang sangat dipengaruhi oleh persepsinya tersebut terhadap pajak itu.

2. Kewajiban Wajib Pajak

Kewajiban wajib pajak yang diatur dalam undang-undang perpajakan adalah sebagai berikut (Diana,2013:173, Siti Resmi 2014:22) :

- a. Kewajiban untuk mendaftarkan diri
- b. Kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan
- c. Kewajiban membayar atau menyetor pajak
- d. Kewajiban membuat pembukuan atau pencatatan
- e. Kewajiban menaati pemeriksaan pajak
- f. Kewajiban melakukan pemotongan atau pemungutan pajak
- g. Kewajiban membuat faktur pajak
- h. Dalam hal terjadi pemeriksaan pajak, wajib pajak wajib :
 - 1) Memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pajak.
 - 2) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberikan bantuan guna kelancaran pemeriksaan.

- 3) Memberikan keterangan yang diperlukan.

3. Manfaat Uang Pajak

1. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara. Negara dalam menjalankan tugas rutin dan pembangunan memerlukan biaya. Biaya tersebut antara lain diperoleh dari penerimaan pajak.
2. Pajak merupakan salah satu alat pemerataan. Pengenaan pajak dengan tarif progresif dimaksudkan untuk mengenakan pajak yang lebih tinggi pada golongan yang lebih mampu. Dana yang dipindahkan dari sektor swasta ke sektor pemerintah dipergunakan untuk membiayai proyek yang terutama dinikmati oleh masyarakat yang berpenghasilan rendah, seperti untuk sarana peribadatan, sarana pendidikan, sarana transportasi, sarana kesehatan, sarana penghubung, sarana pertahanan/keamanan dan sebagainya.
3. Pajak merupakan salah satu alat untuk mendorong investasi. Sebagaimana telah disebutkan dalam fungsi pajak budgeter, apabila masih ada sisa dari dana yang dipergunakan untuk membiayai pengeluaran negara (rutin), maka kelebihan tersebut dapat dipakai sebagai Tabungan Pemerintah.

4. Hak Wajib Pajak

Hak-hak Wajib Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 adalah sebagai berikut (Siti Resmi,2014: 23):

- a. Melaporkan beberapa masa pajak dalam 1 (satu) SPT.

- b. Mengajukan keberatan dan banding bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu.
- c. Memperpanjang jangka waktu penyampaian SPT.
- d. Membetulan SPT yang telah disampaikan dengan menyampaikan pernyataan tertulis, dengan syarat Direktur Jendral Pajak belum melakukan tindakan pemeriksaan.
- e. Mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
- f. Mengajukan keberatan kepada Dirjen Pajak.
- g. Mengajukan permohonan banding kepada badan peradilan pajak atas Surat Keputusan Keberatan.
- h. Menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- i. Memperoleh pengurangan dan penghapusan sanksi administrasi.

5. Kriteria Wajib Pajak Patuh

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, bahwa kriteria kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut (Rahayu, 2010:139) :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.

- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- d. Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan No. 74/PMK. 03/2012, mengenai tata cara penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak adalah sebagai berikut :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) berarti :
 - 1) Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan selama 3 (tiga) Tahun Pajak terakhir yang wajib disampaikan sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu dilakukan tepat waktu.
 - 2) Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu untuk Masa Pajak Januari sampai November

tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.

3) Seluruh Surat Pemberitahuan Masa dalam tahun terakhir sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu untuk Masa Pajak Januari sampai November telah disampaikan; dan

4) Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas.

b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh ijin mengangsur atau menunda pembayaran, berarti keadaan Wajib Pajak pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu.

c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, berarti laporan keuangan yang dilampirkan dalam Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan yang wajib disampaikan selama 3 (tiga) tahun berturut-turut sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu.

2.2.3 Perundang-Undangan Perpajakan

Dalam naskah asli Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 23 ayat (2), mengatur : “ Segala pajak untuk keperluan negara berdasarkan Undang-Undang “. Sedangkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 (Hasil Amandemen) , termuat dalam Pasal 23A : “ Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan Undang-Undang “.

Beberapa Undang-Undang yang mengatur tentang pajak , yaitu :

1. UU Nomor 16 Tahun 2000 tentang Perubahan Ke 2 atas UU Nomor 6 Tahun 1983 tentang Tatacara Perpajakan.
2. UU Nomor 17 Tahun 2000 tentang Perubahan ke 3 atas UU Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan.
3. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2000 tentang Perubahan ke 2 atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000 tentang Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa.
5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2000 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 21 tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.
6. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Peradilan Pajak.

2.2.4 Surat Pemberitahuan (SPT)

Undang-undang No.28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 angka 11 bahwa pengertian Surat Pemberitahuan adalah “surat yang digunakan untuk melaporkan perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan.” Pasal 3 Undang-undang Ketentuan Umum Perpajakan juga menegaskan kewajiban setiap wajib pajak untuk mengisi surat pemberitahuan, yaitu:

1. SPT diisi dengan benar, lengkap, dan jelas.

2. Ditulis dengan bahasa Indonesia menggunakan huruf latin, angka Arab, satuan mata uang rupiah.
3. Wajib menandatangani serta menyampaikan ke Kantor Direktorat Jendral Pajak tempat wajib pajak terdaftar.

Terdapat tiga fungsi SPT, yaitu bagi pengusaha, PKP, dan pemotong atau pemungut pajak bagi pengusaha SPT digunakan sebagai sarana untuk melaporkan mempertanggung-jawabkan perhitungan jumlah pajak terhutang pada masa atau tahun pajak yang bersangkutan di tempat wajib pajak terdaftar. Bagi PKP SPT berfungsi sebagai sarana untuk menghitung dan mempertanggungjawabkan besarnya jumlah PPN dan PPnBM yang terhutang dalam suatu masa pajak yang kemudian akan dilaporkan ke KPP tempat PKP tersebut terdaftar. Bagi pemotong atau pemungut pajak, SPT digunakan untuk melaporkan dan mempertanggung-jawabkan besarnya jumlah pajak yang dipotong atau dipungut dan kemudian disetorkan kepada KPP tempat wajib pajak terdaftar (Waluyo, 2011:31-32).

Berdasarkan UU KUP Nomer 28 tahun 2007 menyebutkan bahwa SPT dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. SPT Masa adalah surat pemberitahuan yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan kewajiban perpajakannya dalam suatu masa pajak (satu bulan). Wajib pajak dapat menggunakan SPT Masa PPN dan PPnBM, SPT Masa PPh Ps. 15,21,22,23,25,26 dan 4(2).
2. SPT Tahunan adalah surat pemberitahuan yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan kewajiban perpajakannya dalam suatu tahun pajak (31 Maret untuk WP OP dan 31 April untuk WP Badan). Jenis pajak tersebut

adalah PPh Ps.21, PPh Badan, PPh badan US\$, PPh OP, dan PPh OP karyawan.

Gunadi (2010:44) menjelaskan SPT yang telah diisi secara benar dan lengkap sesuai dengan keadaan wajib pajak yang sebenarnya berdasarkan ketentuan dalam undang-undang perpajakan wajib dilaporkan ke kantor pajak tempat wajib pajak terdaftar, SPT yang dilaporkan dapat berupa formulir kertas atau dalam bentuk digital elektronik.

Adapun batas waktu penyampaian SPT sesuai dengan pasal 3 ayat (3) yang tertuang dalam Undang-undang KUP nomor 28 tahun 2007 adalah sebagai berikut:

1. Jenis SPT Masa batas waktu penyampaian paling lambat 20 (dua puluh) hari setelah akhir masa pajak. Misalnya akhir masa pajak seorang PKP jatuh pada tanggal 31 April 2014 maka paling lambat PKP tersebut harus melaporkan SPT nya yaitu 20 hari setelahnya yang jatuh pada tanggal 20 Mei 2014. Jika PKP tersebut tidak melaporkan pada tenggang waktu tersebut maka akan dikenakan sanksi.
2. Jenis SPT tahunan batas waktu penyampaian paling lambat 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak. Akhir tahun pajak untuk WPOP (Wajib Pajak Orang Pribadi) jatuh pada tanggal 31 Maret 2014, maka DJP memberi kelonggaran waktu sampai 3 bulan setelahnya yaitu pada Juni 2014, jika dalam jangka waktu tersebut wajib pajak tidak melaporkan kewajibannya maka akan dikenakan sanksi.

2.3 Motivasi

Menurut Melayu (2005) Motivasi berasal dari bahasa latin “*movere*” yang berarti “dorongan atau penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk menciptakan kepuasan (Mangoting & Sadijarto, 2013). Apabila motivasi masyarakat tinggi dalam memenuhi kewajiban pajaknya maka secara tidak langsung pembangunan Indonesia diharapkan akan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Tetapi, jika motivasi masyarakat rendah dalam memenuhi kewajiban pajaknya maka diperkirakan perjalanan pembangunan akan terhambat.

Istilah motivasi (*motivation*) berasal dari bahasa latin yakni “*movere*” yang berarti menggerakkan (*to move*), Winardi (2002) menyatakan bahwa motivasi mewakili proses-proses psikologikal yang menyebabkan timbulnya, diarahkannya dan terjadinya persistensi kegiatan-kegiatan sukarela (*volunteer*) yang diarahkan ke arah tujuan tertentu. Pengertian dasar motivasi adalah internal organisme baik manusia ataupun hewan yang mendorongnya untuk berbuat sesuatu. Dalam pengertian ini motivasi berarti pemasok daya (*energizer*) untuk bertingkah laku secara terarah (Syah, 1997:136).

Pengertian motivasi dapat pula dinyatakan sebagai proses psikologis yang terjadi karena interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi, dan pemecahan persoalan. Motivasi adalah kekuatan potensial yang ada dalam diri seorang manusia yang dapat dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara positif atau negatif. Hal ini tergantung

pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang tersebut. Maslow dan Herzberg (2005) adalah dua tokoh pencetus teori motivasi yang terkenal. Perbedaan keduanya adalah Maslow menekankan kebutuhan psikologis orang-orang, sedangkan Herzberg berfokus pada kondisi pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan. Hirarki kebutuhan Maslow dalam Winardi (2002:13) yaitu:

1. Kebutuhan fisiologika, kebutuhan ini sebagai makanan, minuman, pakaian, perumahan.
2. Kebutuhan akan keamanan seperti keselamatan dan perlindungan terhadap ancaman fisik dan emosional.
3. Kebutuhan sosial, seperti kasih sayang, rasa dimiliki, diterima baik dan persahabatan.
4. Kebutuhan akan penghargaan, seperti rasa hormat misalnya harga diri, otonomi, prestasi dan faktor eksternal dukungan keluarga, status, pengakuan dan perhatian.
5. Kebutuhan untuk merealisasikan diri, seperti pengembangan dan pertumbuhan diri serta pemenuhan kebutuhan diri.

Kebutuhan akan penghargaan dalam hirarki kebutuhan Maslow menegaskan bahwa manusia selalu akan senang mendapatkan penghargaan dan status yang bergengsi. Oleh karena itu dengan membayar pajak, secara ekonomi berarti sebenarnya mereka yang membayar pajak telah masuk dalam jajaran kelompok yang lebih mampu (*prestise*). Karena sesuai aturan, sistem dan mekanismenya tidak semua masyarakat tergolong sebagai pembayar pajak. Di samping itu, pembayar pajak juga sebagai

bukti kepedulian terhadap sesama.

Masalah inti motivasi yang berkaitan dengan perpajakan adalah bagaimana merangsang sekelompok orang yang masing-masing memiliki kebutuhan mereka yang khas untuk bekerja sama menuju pencapaian sasaran pembangunan ekonomi di suatu negara. Tujuan teori motivasi adalah memprediksi perilaku. Perilaku pada dasarnya berorientasi pada tujuan (*goal oriented*) dengan kata lain perilaku kita pada umumnya dimotivasi oleh suatu keinginan untuk mencapai tujuan tertentu. Perilaku disebabkan atau dipengaruhi oleh upaya manusia untuk mencapai suatu kondisi hidup tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Tujuan masing-masing model atau obyek yang memotivasi bersifat statik dalam arti bahwa ia terus-menerus memotivasi sekalipun hal tersebut telah tercapai (Winardi, 2002:29).

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat memotivasi para wajib pajak dengan memahami kebutuhan-kebutuhan sosial mereka akan pengadaan *public goods and services* dan membuat mereka senang serta penting bagi pelaksanaan pembangunan. Dari berbagai pendapat yang dikemukakan sebelumnya mengenai motivasi, pada dasarnya semua memiliki pandangan yang sama yaitu motivasi merupakan dorongan dari dalam manusia yang menjadi pangsang seseorang untuk melakukan tindakan.

Identifikasi indikator-indikator Motivasi Membayar Pajak seorang wajib pajak menurut Ghoni (2012) yaitu sebagai berikut:

1. Motivasi Intrinsik adalah motif yang menjadi aktif atau berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar diantaranya:
 - a. Kejujuran wajib pajak, berkaitan dengan *self assessment system* yang membutuhkan tingkat kejujuran tinggi dari setiap pajak agar tujuan dari perpajakan dapat tercapai.
 - b. Kesadaran wajib pajak, tingkat kesadaran akan mempengaruhi tingkat kepatuhan seseorang, semakin tinggi tingkat kesadaran seseorang wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya, begitu juga sebaliknya.
 - c. Hasrat untuk membayar pajak, kepatuhan akan muncul jika kesadaran dalam membayar pajak diikuti oleh hasrat atau kemauan yang tinggi dari setiap wajib pajak untuk membayar pajak.
2. Motivasi Ekstrinsik motif yang menjadi aktif karena adanya rangsangan dari luar diantaranya.
 - a. Dorongan dari aparat pajak, sosialisasi dari aparat pajak sangat diperlukan agar individu mengetahui dan memahami kegunaan pajak bagi pembangunan Negara
 - b. Lingkungan kerja, teman atau kerabat, interaksi sosial antar individu mendorong seseorang untuk melakukan tindakan yang dianggap benar oleh kelompok (mayoritas), jika individu hidup didalam kelompok taat pajak maka ia juga akan terdorong untuk taat pajak, begitu pula sebaliknya.

Motivasi merupakan hal yang melatar belakangi seorang individu

untuk berperilaku. Apabila motivasi wajib pajak tinggi dalam memenuhi kewajiban pajaknya maka pembangunan di Indonesia akan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, namun jika motivasi masyarakat rendah maka pembangunan akan terhambat.

2.3.1 Teori Kebutuhan Oleh McClelland (1995)

Teori McClelland ini pada prinsipnya menkankan pada tiga kebutuhan:

1. Prestasi yaitu dorongan untuk mengungguli, berprestasi, bergaul untuk sukses.
2. Kekuasaan yaitu dorongan kebutuhan untuk membuat orang lain berperilaku dalam suatu cara yang orang-orang itu tanpa dipaksa tidak akan berperilaku demikian.
3. Kebutuhan akan pertalian hasrat untuk berhubungan antar pribadi yang ramah dan akbar.

Kebutuhan akan prestasi motivasinya sangat kuat untuk berhasil dalam melakukan sesuatu lebih baik dan efisiensi dari pada yang telah dilakukan. Prestasi yang membedakan diri mereka dari dosen lain oleh keinginan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik. Kebutuhan akan kekuasaan merupakan hasrat untuk berpengaruh dan mengendalikan orang lain. Kebutuhan afiliasi adalah hasrat untuk disukai dan diterima dengan baik oleh orang lain. Pribadi dengan motivasi ini bertujuan untuk memperoleh persahabatan, lebih menyukai situasi kooperatif dari pada situasi kompetitif dan sangat menginginkan hubungan timbale balik.

2.3.2 Teori Harapan Vroom

Teori harapan motivasi ini dikembangkan oleh Victor Vroom (1964) dan lebih dari 50 penelitian telah dilakukan untuk menguji kecocokan teori harapan dan meramalkan perilaku karyawan. Vroom mendefinisikan motivasi sebagai proses pengaturan pilihan diantara bentuk-bentuk aktivitas sukarela alternatif. Sebagian besar perilaku dianggap berada dibawah pengendalian orang lain karenanya motivasi Gibson (1997).

Victor Vroom mengembangkan teori harapan motivasi untuk menguji kecocokan teori harapan dan meramalkan perilaku karyawan meliputi:

1. Pengharapan

Pengharapan berkaitan dengan keyakinan individu mengenai kemungkinan atau kemungkinan subyektif (*subyektive probability*) bahwa suatu perilaku tertentu akan diikuti oleh hasil tertentu. Kemungkinan tersebut berkenaan dengan diberikannya kesempatan tertentu terjadi karena perilaku yang bersangkutan. Seseorang mempunyai harapan atau suatu keyakinan bahwa kesempatan dimana usaha tertentu akan mengarah pada suatu tingkat prestasi tertentu.

2. Instrumentalitas

Instrumentalitas adalah kadar keyakinan seseorang bahwa suatu tindakan menuju kepada hasil kedua merupakan persepsi individu bahwa hasil tingkat pertama akan berhubungan dengan tingkat kedua.

3. Valensi

Valensi adalah kekuatan keinginan seseorang untuk mencapai hasil tertentu dan berkenaan dengan preferensi hasil bagaimana dilihat oleh individu. Suatu hasil mempunyai valensi positif apabila disenangi dan memiliki valensi negatif apabila tidak disenangi atau dihindari.

2.3.3 Teknik Memotivasi Diri

Dalam diri manusia terdapat potensi baik yang bersifat positif maupun yang negatif. Potensi yang positif harus ditumbuh kembangkan dan didorong agar bermanfaat sedangkan potensi yang negatif harus dihilangkan.

Menurut Bahaudin (2006) ada enam puluh enam potensi diri yang positif untuk dikembangkan seperti kejujuran, ketaatan, kesetiaan, kesabaran, keinginan, keikhlasan, kemampuan, kesetiakawanan, dan lain-lain.

Untuk dapat mengembangkan potensi diri tersebut menurut Zaenun (2006) dapat dilakukan dengan teknik memotivasi diri yaitu:

1. Membangun Rasa Percaya Diri

Ada lima langkah yang perlu membangun kepercayaan diri yang pada gilirannya membangun rasa percaya akan kemampuan diri yang dapat membangun rasa percaya akan kemampuan diri yang menjadi dasar bagi motivasi diri seperti menghindari mencari alasan, menggunakan daya imajinasi, jangan takut mengalami kegagalan, penampilan membentuk kepercayaan diri dan susunlah catatan sukses yang pernah diraih. Motivasi hanya akan berkembang berdasarkan harapan. Untuk memotivasi diri seseorang harus

memiliki harapan kedepan karena itu seseorang harus bertanggung jawab menciptakan sendiri harapannya. Individu yang penuh motivasi tidak tergantung atas harapan mereka menjadi kepas kendali atau meminta layanan orang lain.

2. Disiplin Diri

Disiplin diri berperan aktif dalam membentuk pribadi yang penuh motivasi mendahulukan tugas penting yang kadang-kadang kurang menyenangkan sebelum melakukan pekerjaan yang menyenangkan. Orang yang berkepribadian lemah mempunyai kesulitan dengan disiplin diri akan melakukan pekerjaan yang menyenangkan buat mereka dengan melalaikan tugas yang lebih penting.

3. Latihan Diri

Untuk melakukan sesuatu dengan mngubah perilaku membutuhkan pelatihan dengan penuh kesabaran sehingga tumbuh kesadaran dari dalam diri sendiri untuk mengembangkan dan mendorong potensi-potensi diri yang positif. Sehingga dengan demikian tumbuh kepribadian dan semangat yang tinggi dalam melakukan aktivitas baik di masyarakat, keluarga maupun organisasi.

2.4 Sosialisai

Basalamah (2004:196) berpendapat bahwa yang dimaksud dengan sosialisasi adalah “suatu proses dimana orang-orang mempelajari sistem nilai, norma dan pola prilaku yang diharapkan oleh kelompok suatu bentuk transformasi dari orang tersebut sebagai orang luar menjadi organisasi yang efektif”.

Pengertian sosialisasi yang berkaitan dengan perpajakan adalah suatu upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan (Puspitasari 2013).

Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara menurut (Heriyanto dan Toly, 2013) yaitu sebagai berikut.

1. Sosialisasi Langsung

Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak. Bentuk sosialisasi langsung yang pernah diadakan antara lain pendidikan pajak awal, pajak ke sekolah atau pajak ke kampus, klinik pajak, seminar, *workshop*, perlombaan perpajakan seperti cerdas cermat, debat, pidato perpajakan dan artikel.

2. Sosialisasi Tidak Langsung

Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan peserta. Bentuk-bentuk sosialisasi tidak langsung dapat dibedakan berdasarkan medianya. Dengan media elektronik dapat berupa *talkshow* TV dan *talkshow* radio. Sedangkan dengan media cetak berupa koran, majalah, tabloid, buku, brosur perpajakan, rubrik tanya jawab, penulisan artikel pajak, dan komik pajak.

2.4.1 Indikator Sosialisasi Perpajakan

Setelah mengetahui makna sosialisasi pajak kita dapat mengukur sosialisasi

perpajakan dengan indikator :

1. Tata cara sosialisasi

Sosialisasi perpajakan yang diadakan harus sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku

2. Frekuensi sosialisasi

Sosialisasi pajak harus dilakukan secara teratur karena peraturan dan tata cara pembayaran pajak biasanya mengalami perubahan.

3. Kejelasan sosialisasi pajak

Sosialisasi perpajakan yang diadakan harus dapat menyampaikan semua informasi kedalam wajib pajak.

4. Pengetahuan perpajakan

Sosialisasi perpajakan yang diadakan bertujuan memberikan informasi kepada wajib pajak.

2.4.2 Bentuk-Bentuk Pendekatan Sosialisasi Perpajakan

a. Kegiatan (*event*)

Institusi pajak dapat melibatkan diri pada penyelenggaraan aktivitas-aktivitas tertentu yang dihubungkan dengan program peningkatan kesadaran masyarakat akan membayar pajak pada momen-momen tertentu. Misalnya olahraga, hari-hari libur nasional dan lain sebagainya.

b. Pemberitaan (*news*)

Pemberitaan dalam hal ini mempunyai pengertian khusus yaitu menjadi bahan berita dalam arti positif, sehingga menjadi sarana promosi yang efektif. Pajak dapat disosialisasikan dalam bentuk berita kepada

masyarakat, sehingga menjadi dapat lebih cepat menerima informasi tentang pajak.

c. Keterlibatan komunitas (*community involvement*)

Melibatkan komunitas pada dasarnya adalah untuk mendekatkan institusi pajak dengan masyarakat, dimana iklim budaya Indonesia masih menghendaki adat ketimuran untuk bersilaturahmi dengan tokoh-tokoh setempat sebelum institusi pajak di buka.

d. Pencantuman identitas (*identity*)

Berkaitan dengan pencantuman logo otoritas pajak pada berbagai media yang ditunjuk sebagai sarana promosi.

e. Pendekatan pribadi (*lobbying*)

Pengertian pendekatan pribadi adalah pendekatan pribadi yang dilakukan secara informal untuk mencapai tujuan tertentu.

2.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kepatuhan berarti sifat patuh atau taat. Definisi Kepatuhan wajib pajak menurut Rohmawati dan Rasmini (2012) adalah kepatuhan dalam mendaftarkan diri, menyetor kembali surat pemberitahuan (SPT), menghitung dan membayar pajak terutang serta membayar tunggakan pajak.

Muliari dan Setiawan (2011) Mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa wajib pajak berusaha untuk mematuhi peraturan hukum

perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakannya.

Kepatuhan dalam perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan dibedakan menjadi 2 macam, yaitu:

1. Kepatuhan formal, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan material, yaitu wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak sebelum batas waktu berakhir.

2.5.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Faktor-faktor Wajib Pajak yang berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak adalah:

1. Sanksi perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang akan dipenuhi. Salah satu sanksi perpajakan adalah pemberian denda Wajib Pajak yang melanggar. Tahun 2015 Dirjen Pajak telah mengeluarkan kebijakan baru yaitu penghapusan sanksi pajak. Harapan DJP dengan kebijakan baru ini dapat meminimalisir Wajib Pajak untuk terkena sanksi perpajakan yang memberatkan Wajib Pajak. Sanksi Pajak dikenakan kepada Wajib Pajak yang tidak patuh dalam memenuhi peraturan perpajakan.

2. Perlakuan terhadap Wajib Pajak yang Adil

Keadilan Wajib Pajak adalah sifat (perbuatan) yang tidak sewenang-wenang atau tidak berat sebelah atas sistem perpajakan yang berlaku. Perlakuan yang adil untuk setiap Wajib Pajak dari pihak perpajakan akan memberi nilai positif untuk pelayanan pajak. Nilai positif tersebut akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak untuk selalu melaksanakan kewajiban sebagai Wajib Pajak. Masyarakat akan cenderung tidak patuh dan menghindari kewajiban pajak jika merasa sistem pajak tidak berlaku adil.

3. Penegakan Hukum

Penegakan hukum akan mendorong Wajib Pajak untuk berlaku patuh terhadap pajaknya. Wajib Pajak patuh kerana berpikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usaha untuk penyeludupan pajak.

4. Besar penghasilan

Besar penghasilan perorangan atau badan tidak sama antar satu dengan yang lain. Penghasilan akan ditentukan dari pekerjaan dan usaha, pendidikan dan lingkungan. Semakin besar penghasilan yang diperoleh maka akan semakin besar pula pajak yang dibayarkan.

5. Kualitas Layanan Terhadap Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para wajib pajak atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan

atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan pada setiap Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Pengertian kualitas Menurut Supadmi (2009:217) adalah sebagai berikut :

“ Kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya”.

Lewis & Booms dalam (Tjiptono & G. Chandra, 2005) mendefinisikan Kualitas sebagai berikut :

“ Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pada umumnya harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman, informasi lisan dan iklan”.

Pengertian pelayanan menurut (Boediono, 2003:60) adalah sebagai berikut :

“ Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”.

Melalui Surat Edaran Direktur Jendral Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan :

“ Pelayanan adalah sentra dan indikator utama yang membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus di tingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan wajib pajak terhadap DJP”.

Definisi kualitas pelayanan pajak yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Elitan dan Lina Anatan (2007:47) menjelaskan bahwa :

“Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berfikiran positif dan dengan sikap menghargai para Wajib Pajak”.

Kualitas pelayanan pajak Menurut Kotler (2002:83) adalah

“ Serangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan yang terbaik bagi wajib pajak”.

2.5.2 Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Adapun jenis-jenis kepatuhan Wajib Pajak antara lain:

- 1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan,
- 2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantive atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

2.5.3 Analisis Pengaruh Motivasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sebagaimana disebutkan yang dimaksud dengan motivasi adalah suatu hasrat yang mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mempengaruhi tercapainya tujuan tertentu (Munandar, 1995 :102). Kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak yang patuh, sangat erat terkait dengan persepsi

masyarakat tentang pajak. Persepsi sangat berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Motivasi pada akhirnya berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sesuai dengan Gibson (1991:24) menyatakan bahwa perilaku patuh wajib pajak sangat-sangat dipengaruhi oleh perilaku individu dan lingkungan sosialnya.

2.5.4 Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Binambuni (2013) Sosialisasi merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menggugah dan memberikan pengetahuan kepada para wajib pajak tentang peraturan, tata cara perpajakan, prosedur, dan waktu pembayaran pajak. Sosialisasi perpajakan perlu dilakukan untuk menggugah kepatuhan dan kesadaran para wajib pajak akan kewajibannya dalam membayar pajak.

Herryanto dan Toly (2013) Mengemukakan dimana Kurangnya pengetahuan dan wawasan karena rendahnya sosialisasi perpajakan akan menyebabkan mereka tidak memahami bagaimana caranya melaksanakan kewajiban perpajakan dan pada akhirnya tidak melaksanakan kewajiban itu, dan hal tersebut berdampak pada penerimaan pajak Negara, pemerintah berhasil dalam menjalankan sosialisasi perpajakan, maka masyarakat akan lebih memahami perpajakan dan kepatuhan wajib pajak juga meningkat.

Dalam Penelitian yang dilakukan oleh Binambuni (2013), menyimpulkan bahwa sosialisasi berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara sosialisasi pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2000:15) metode penelitian adalah cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Nazir (1983:63), mengemukakan tentang metode deskriptif yang lebih lengkap, bahwa metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuannya untuk membuat deskripsi atau gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

3.2 Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2009:15) juga mengemukakan penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat *post positivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Pawito (2007) Penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk mendeskriptifkan fenomena yang ada secara kualitatif dengan harapan dapat

membuka potensi interpretasi- interpretasi subyektif.

3.3 Jenis Data Dan sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif.

a. Kualitatif

Moleong (2004:3). Mengemukakan metode penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

3.3.2 Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Data Primer

Yaitu data yang bersumber dari hasil pengamatan (observasi) dan wawancara (*interview*) dengan karyawan maupun kepala divisi pelayanan, divisi ekstentifikasi, dan divisi pengolahan data dan informasi serta beberapa wajib orang pribadi.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh berupa laporan-laporan dan informasi lain dalam bentuk dokumentasi yang bersumber dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang diteliti dan literatur atau informasi lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.4 Tempat dan Waktu Penelitian

3.4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian Ini Dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Barat (KPP Pratama Mataram Barat) Kota Mataram.

3.4.2 Waktu Penelitian

Tabel 3.1

Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Waktu													
		November				Desember				Januari					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Observasi awal														
2	Seminar proposal														
3	Penelitian														
4	Pembuatan skripsi														
5	Ujian skripsi														

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data adalah bagian yang terpenting dari suatu penelitian, karena dengan data peneliti dapat mengetahui hasil dari penelitian tersebut. Pada penelitian ini, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Sesuai dengan karakteristik data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka pengumpulan data yang dilakukan

adalah:

3.5.1. Obsevasi

Menurut Marshall dalam Sugiyono (2008:226) menjelaskan bahwa “melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut”. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi langsung serta menggunakan jenis observasi partisipasi pasif. Menurut Sugiyono (2008:227), partisipasi pasif berarti “dalam hal ini peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut”. Dengan observasi langsung, peneliti melakukan pengamatan untuk mencari data yang nantinya menjadi salah satu sumber data yang kemudian dapat diolah menjadi bahan analisis. Dalam penelitian ini peneliti mengamati tentang Analisis Pengaruh Motivasi dan Sosialisasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Barat.

3.5.2 Penentuan Narasumber

No	Nama	UNIT ORGANISASI
1	FADLI ARYA PUTRA	Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan
2	MELVIN ROSYADI PUTRA	Seksi Penagihan
3	SINDY KUSUMA PUTRI	Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan

3.5.3. Wawancara

Esterberg dalam Sugiyono (2016) Mendefinisikan interview atau wawancara sebagai berikut: “Pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui pertanyaan dan tanggapan, menghasilkan komunikasi dan konstruksi makna bersama tentang topik”

Dari definisi tersebut, wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide-ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Metode ini dilakukan dengan cara mewawancarai secara langsung dan mendalam (*in depth interview*) kepada pihak yang terlibat dan terkait langsung guna mendapatkan penjelasan pada kondisi dan situasi yang sebenarnya pula. Dalam penelitian ini yang menjadi informasi kunci yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Banyak pegawainya yang diwawancarai tergantung seberapa layak untuk menjawab pertanyaan penelitian.

3.5.4 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif, maka dari itu dokumentasi sangat diperlukan dalam menunjang penelitian.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi lapangan, wawancara dengan informen dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

- 1) Menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan perbandingan data yang dikumpulkan dari hasil observasi dan wawancara.
- 2) Menganalisis data sekunder yang diperoleh meliputi jumlah wajib pajak terdaftar dan total penerimaan Surat Pemberitahuan Tahunan serta kaitannya dengan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram barat.

Menurut Moleong (2004) bahwa analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat kerja seperti yang disarankan oleh data.

Dengan demikian dalam mengelola data dan menganalisis data penelitian ini digunakan produser penelitian kualitatif, yakni dengan memaparkan penelitian ini apa adanya serta menarik kesimpulan dengan menggunakan metode deduktif. Prosedur pelaksanaan penelitian dilakukan dengan cara mereduksi data, menyajikan data, dan membuat kesimpulan.

Prosedur analisis ini berlangsung secara sirkuler selama penelitian ini berlangsung. Penjelasan ketiga tahapan ini adalah sebagai berikut:

1. Menyajikan data

Menyajikan data adalah proses pemberian sekumpulan informasi yang disusun dan memungkinkan untuk penarikan kesimpulan. Jadi penyajian data ini merupakan gambaran secara keseluruhan dari kelompok data yang diperoleh agar mudah dibaca secara menyeluruh.

2. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, memfokuskan pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data mentah atau kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menonjolkan, hal-hal yang penting.

Menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak dibutuhkan dan mengorganisasikan data agar lebih sistematis, sehingga dapat dibuat suatu kesimpulan yang bermakna. Data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih tajam tentang pengamatan.

3. Membuat kesimpulan

Pada mulanya data terwujud dari kata-kata, tulisan dan tingkah laku perbuatan yang telah dikemukakan dalam penelitian. Penelitian ini diperoleh melalui hasil observasi, *interview*, atau wawancara dan studi dokumenter, sebenarnya sudah dapat memberikan kesimpulan, tetapi sifatnya masih sederhana. Dengan bertambahnya data dapat dikumpulkan secara sirkuler bersama reduksi data dan penyajian, maka kesimpulan merupakan konfigurasi yang utuh.

