

PERAN PELATIHAN MOTIVASI KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT PEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PASCA PANDEMI DI NUSA PENIDA KLUNGKUNG BALI

Sisi Octa Puspitasari Ni Putu^{1*}, Merta I Ketut², Arya Pering I Made³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mahendradatta

sisiocta10@gmail.com ; iketutmerta2270@gmail.com ;

anomaryapering@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to examine the role of training, work motivation and service quality on people's interest in paying motorized vehicle taxes in Nusa Penida Klungkung Bali after the pandemic. Using human resource theory and applied theory of human resource competence, motivation and entrepreneurship. Qualitative research methods using a questionnaire with 75 samples and four hypotheses assisted by data processing using SPSS version 24. The results of the study obtained 1. Work motivation has a positive and not insignificant effect on people's interest in paying taxes. 2. Quality of service has no significant effect on people's interest in paying taxes, 3 Training variables mediate work motivation and service quality on people's interest in paying taxes, 4. Path analysis shows that there is a direct influence between the variables Work Motivation, Service Quality and Training on Community Interests Paying taxes produces a low direct effect on people's interest in paying taxes and an indirect effect between the Effect of Work Motivation through Training on people's interest in paying moderate or moderate taxes. The implications of the influence of Work Motivation, Quality of Service and Training on Public Interests to Pay Taxes are lower and are more influenced by other factors

Keywords: *training, work motivation, service quality, public interest and taxes*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Peran Pelatihan, Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Nusa Penida Klungkung Bali Pasca Pandemi. Menggunakan teori sumber daya manusia dan *applied theory* Kompetensi Sumber daya manusia, motivasi dan kewirausahaan. Metode penelitian kualitatif menggunakan kuesioner dengan 75 sampel dan empat hipotesis yang dibantu olah data menggunakan spss versi 24. Hasil penelitian mendapatkan 1. Motivasi Kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat masyarakat untuk membayar pajak. 2. Kualitas Pelayanan berpengaruh dan tidak signifikan terhadap minat masyarakat membayar pajak, 3. Variabel Pelatihan memediasi Motivasi kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap minat masyarakat membayar pajak, 4. Analisis jalur menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung antara variabel Motivasi Kerja, Kualitas pelayanan dan Pelatihan terhadap Minat masyarakat Membayar pajak menghasilkan pengaruh langsung rendah minat masyarakat membayar pajak dan Pengaruh tidak langsung antara Pengaruh Motivasi Kerja melalui Pelatihan terhadap minat masyarakat membayar pajak sedang atau moderat. Implikasi pengaruh Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan dan Pelatihan terhadap Minat Masyarakat Membayar Pajak sebesar rendah dan lebih besar dipengaruhi oleh lain.

Kata Kunci: pelatihan, motivasi kerja, kualitas pelayanan, minat masyarakat dan pajak.

PENDAHULUAN

Setiap orang tentunya punya tagihan pajak masing-masing. Misalnya saja pajak kendaraan bermotor yang harus rutin dibayar setiap tahun. Sesuai dengan fungsi dan pemanfaatannya, pajak tentunya akan sangat membantu pembangunan suatu negara atau daerah. Pajak ini bagian dari penerimaan keuangan negara yang bersumber dari banyak hal semakin besar penerimaan pajak, pemasukan pada kas negara akan semakin besar. Pajak kendaraan bermotor dipungut atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor sekaligus menjadi objek pajak, dan subjek pajaknya yakni orang pribadi atau badan selaku pemilik kendaraan bermotor. Berdasarkan PP Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah definisi kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang digerakkan.

Pada pandemi Covid-19 mulai memasuki Indonesia sejak bulan Maret tahun 2020 yang mempengaruhi seluruh kehidupan atau aktivitas masyarakat mulai dari perekonomian yang menurun, dikarenakan banyak para pekerja yang dirumahkan serta membuat tingkat pendapatan masyarakat menjadi rendah (Sukendra & Yuliastini, 2019). Definisi utama mengenai pajak tercantum dalam Undang-undang (UU) Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Merujuk UU tersebut pajak diartikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Rochmat Soemitro dalam (Mardiasmo, 2018: 3) pajak ialah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pasal 1 angka 12 menyatakan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor pada dasarnya tidak mutlak ada pada seluruh daerah provinsi yang ada di Indonesia. Hal ini berkaitan dengan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah provinsi untuk mengenakan atau tidak mengenakan suatu jenis pajak provinsi. Karena itu untuk dapat dipungut pada suatu daerah provinsi

maka pemerintah daerah harus terlebih dahulu menerbitkan Peraturan Daerah tentang Pajak Kendaraan Bermotor yang menjadi landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan pengenaan dan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di daerah provinsi yang bersangkutan.

Samsat adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Kata Samsat diambil dari bahasa Inggris, yakni *One-stop Administrasi Services Office*. Samsat adalah sistem administrasi yang dibentuk berdasarkan kerja sama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero), untuk pelayanan kepentingan masyarakat. Pelayanan di Samsat Pembantu Nusa Penida meliputi berbagai macam pelayanan/pengurusan pajak kendaraan bermotor. Jenis-jenis pengurusan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Pembantu Nusa Penida antara lain pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Kantor Samsat Nusa Penida 2022, jumlah kendaraan dan wajib pajak

menyatakan pendapatan per tahun wajib pajak kendaraan bermotor yang telah membayar pajak kendaraan bermotor dan tunggakan yang telah terbayarkan oleh wajib pajak, Kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor menjadi sebab tidak optimalnya penerimaan pajak tersebut. Ketidakpatuhan ini dapat dilihat pada akhir tahun 2020, ada sebanyak 2.375 kendaraan di Nusa Penida Klungkung yang belum melakukan pengesahan STNK dan belum membayar pajak kendaraannya sehingga tingkat kepatuhan membayar pajak 36 %.

Kurangnya kesadaran minat masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor di Nusa Penida Klungkung Pasca Pandemi masih belum stabil dengan tingkat perkembangan jumlah kendaraan yang ada saat ini.

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) untuk Menguji Peran Pelatihan Secara Parsial Terhadap Minat Masyarakat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pasca Pandemi. Di Nusa Penida Klungkung. (2) untuk Menguji Peran Motivasi Kerja Secara Parsial Terhadap Minat Masyarakat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pasca Pandemi. Di

Nusa Penida Klungkung. (3) untuk Menguji Peran Kualitas Pelayanan Secara Parsial Minat Masyarakat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pasca Pandemi. Di Nusa Penida Klungkung. (4) ntuk Menguji Peran Pelatihan Memdiiasi Motivasi Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pasca Pandemi. Di Nusa Penida Klungkung.

Kajian Pustaka

Grand theory yang digunakan untuk penelitian ini adalah manajemen, *middle theory*-nya adalah sumber daya manusia (SDM) dan *applied theory*-nya adalah Kompetensi Sumber daya manusia, motivasi dan kewirausahaan.

Pelatihan

Training atau yang sering disebut pelatihan Andrew E. Sikula (2003;69) adalah proses secara sistematis. Mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk membantu pegawai untuk mencapai keahlian atau kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya. Menurut Soekidjo Notoadmojo

(2013:122) ialah “Pelatihan merupakan upaya untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia”. Menurut Andrew E. Sikula (2003:69) “Pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek memanfaatkan prosedur yang sistematis dan terorganisir, dimana personil manajerial mempelajari kemampuan dan pengetahuan teknis untuk tujuan tertentu”.

Malayu S.P Hasibuan (2010:69) ”bahwa pelatihan merupakan suatu usaha peningkatan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan pelatihan”. Berdasarkan ketiga definisi tersebut, maka dapat dipahami bahwa pelatihan kerja merupakan suatu pembelajaran jangka pendek untuk mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas. Meningkatkan pengetahuan dan keahlian seorang pegawai didalam instansi atau organisasi. Karena semakin lama pelatihan kerja dilakukan maka karyawan akan semakin mengerti

akan pekerjaan yang harus dilakukan dan akan semakin meningkatkan kinerja.

Samsudin (2015:281), “motivasi adalah proses mempengaruhi atau mendorong dari luar terhadap seseorang atau sekelompok kerja agar mereka mau melaksanakan sesuatu yang ditetapkan”. Menurut Sunyoto (2015:4), “motivasi kerja adalah sebagai keadaan yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu untuk mencapai keinginannya”. Menurut Fahmi (2013:107), “motivasi adalah aktivitas perilaku yang bekerja dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan”.

Berdasarkan pengertian motivasi menurut para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah suatu kondisi atau keadaan dimana dimaksudkan untuk mempengaruhi maupun mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu atau tindakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup seperti yang diinginkan (Manullang ,2017:85) Dengan adanya motivasi dalam diri seseorang, maka akan dengan mudah untuk mengarahkan dan menggerakkan orang tersebut untuk melakukan sesuatu hal seperti yang diinginkan untuk

mencapai tujuan yang dikehendaki. Motivasi untuk setiap individu dalam melakukan sesuatu pada dasarnya berbeda-beda, sehingga hal ini menjadi salah satu masalah yang harus dihadapi oleh manajemen karena motivasi yang menurun dalam diri karyawan akan berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan (Sukendra & Yuliastini, 2019).

Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016:143) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Pelayanan Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan kualitas Pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis,

Pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas Pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan Perusahaan.

Kasmir (2017:47) Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan Aria dan Atik (2018:16) Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Minat menurut Whiterington (2016:78) minat adalah kecenderungan seseorang untuk memilih dan melakukan sesuatu kegiatan tertentu diantara sejumlah kegiatan tertentu diantara sejumlah kegiatan lain yang tersedia. Menurut Abdul Rahman Shaleh dan Mubbib Wahab (2014:67) mendefinisikan minat itu dapat diartikan suatu kecendrungan untuk memberikan

perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat itu tersebut dengan disertai dengan perasaan senang. Menurut Muhibbin Syah, minat adalah kecenderungan dan keingintahuan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu. Minat adalah motivasi yang mendorong orang untuk melakukan apa yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih. Setiap minat akan memuaskan suatu kebutuhan dalam melakukan fungsinya kehendak itu berhubungan erat dengan pikiran dan perasaan. Pikiran mempunyai kecenderungan bergerak dalam sektor rasional analisis, sedangkan perasaan yang bersifat halus atau tajam lebih menambahkan kebutuhan dan akal berfungsi sebagai penguat pikiran dan perasaan itu dalam koordinasi yang harmonis, agar kehendak bisa diatur dengan sebaik-baiknya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan datanya melalui kuesioner, observasi dan wawancara. Menggunakan SPSS V24 dengan regresi berganda, dan Path Analysis

pengukuran Teknik Analisa Data, uji validitas dan reliability, uji t, uji Anova dan determinasi.

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang memiliki kuantitas karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain, bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh objek/subjek dari sebuah penelitian (Sugiyono, 2015). Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor di Nusa Penida pada periode April-Mei 2023.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2015). Apabila populasi dalam penelitian besar dan tidak memungkinkan peneliti untuk mempelajari semua yang ada pada populasi dapat dikarenakan keterbatasan waktu dana, dan tenaga maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Apabila

populasi lebih dari 100 maka diberlakukan rumus slovin.

Tabel 1. Data Wajib Pajak Yang membayar Pajak 2023

No.	Kendaraan	Bulan April/ Populasi	Bulan Mei /Populasi	Slovin/ sampling
1.	Sepeda Motor	100 orang	125 orang	50
2	Mobil	50 orang	30 orang	25
	Jumlah	150 orang	155 orang	75

Sumber: Data Primer 2022

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrument Uji Validitas dan Reliability

Menurut Ghozali (Dalam Jeanasis, 2012) menyatakan bahwa pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui kebenaran dari apa yang

sebenarnya diukur. Pengujian validitas item dari masing-masing pernyataan dinyatakan valid apabila menghasilkan *koefisien corrected item total* diatas atau sama dengan 0,30. Pada tabel di bawah ini menyajikan hasil uji validitas instrument penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel

Item Pernyataan	<i>Corrected Item Total</i>	<i>Cut Off</i>	Keterangan
X1.1	0.921	0.3	Valid
X1.2	0.942	0.3	Valid
X1.3	0.936	0.3	Valid
X2.1	0.892	0.3	Valid
X2.2	0.644	0.3	Valid
X2.3	0.907	0.3	Valid
X2.4	0.924	0.3	Valid
X2.5	0.688	0.3	Valid
Z3.1	0.521	0.3	Valid
Z3.2	0.569	0.3	Valid
Z3.3	0.618	0.3	Valid
Z3.4	0.564	0.3	Valid
Z3.5	0.525	0.3	Valid

Z3.6	0.836	0.3	Valid
Z3.7	0.830	0.3	Valid
Z3.8	0.377	0.3	Valid
Y1.1	0.749	0.3	Valid
Y1.2	0.933	0.3	Valid
Y1.3	0.850	0.3	Valid

Sumber: Data Primer diolah SPSS V 26 2023

Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (Dalam Jeanasis, 2012) pegujian reliabilitas untuk mengetahui kehandalan dari masing-masing item pernyataan yang valid. Uji *reliabilitas* dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* dengan syarat data dikatakan *reliable* apabila nilai *Cronbach Alpha* yang dihasilkan diatas atau sama dengan 0,60 maka variabel tersebut dapat dinyatakan

reliabel. berdasarkan hasil olah data dapat dilihat dari tabel dibawah ini bahwa masing-masing variabel yang akan diuji telah memiliki nilai *cronbach Alpha* diatas 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel telah didukung oleh item pernyataan yang *valid* dan *reliabel* sehingga dapat dilanjutkan ketahap pengolahan data selanjutnya.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliability Statistik		
	Cronbach's Alpha	Item	Keterangan
Motivasi Kerja_ (X ₁)	0.911	19	
Kualitas Pelayanan_ (X ₂)	0.899	3	Reliabel
Pelatihan_ (Z)	0.904	5	Reliabel
Minat Masyarakat_Y	0.921	8	
	0.906	3	Reliabel

Sumber: Data primer dioleh SPSS.V 26 2021

Uji F atau anova diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 12.085 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi berada dibawah atau lebih kecil dari 0,05. Maka Variabel Motivasi Kerja (X₁), Variabel Kualitas Pelayanan (X₂) dan Variabel Pelatihan

sebagai pemediasi (Z) terhadap Minat Masyarakat (Y) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Minat Masyarakat (Y) sehingga semua variabel yang di pakai oleh peneliti dapat di terima.

Uji T

Hasil olah data dengan dibantu spss versi 24 dapat dijelaskan sesuai tabel 4.10 uji t diketahui bahwa:

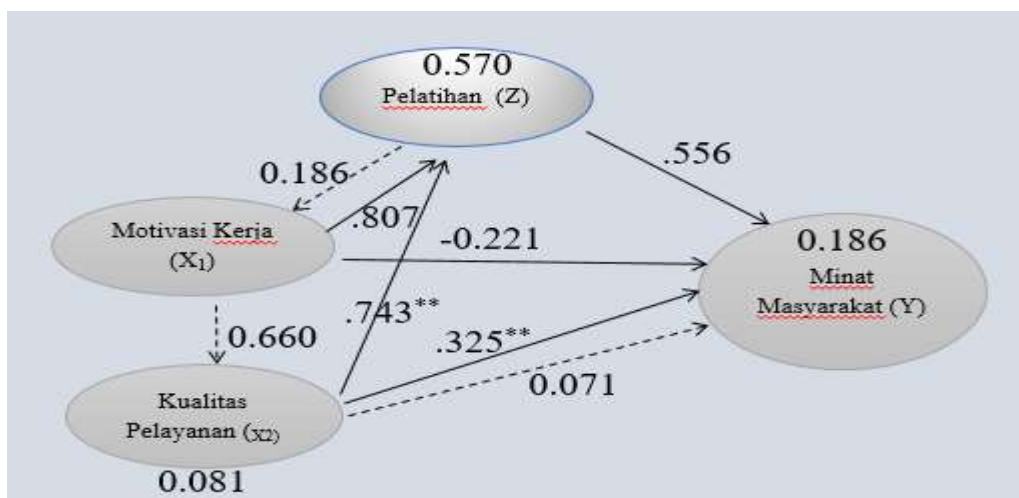
1. Variabel Motivasi Kerja (X_1) dengan nilai t_{hitung} sebesar 1.125 tingkat signifikansi sebesar 0.264 berada diatas atau lebih besar dari pada 0,05. dengan nilai t_{hitung} sebesar 1.125 Artinya tidak ada berpengaruh secara signifikan antara minat masyarakat unruk membayar pajak (Y).
2. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) Nilai signifikansi 0.135 dan t_{hitung} sebesar -1.511 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,135 berada di atas atau lebih besar dari pada 0,05. dengan nilai t_{hitung} -1.511 Artinya variabel kualitas pelayanan (X_2) tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat membayar pajak(Y).
3. Variabel Pelatihan (Z) sebagai variabel pemediasi dengan nilai signifikansi 0.003 dan t_{hitung} sebesar 3.070 sehingga variabel pelatihan (Z) tingkat signifikan 0.05 dan t_{hitung} 3.070 berada di bawah, maka variabel pelatihan (Z) ada pengaruh pada variabel Motivasi kerja (X_1),

variabel Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap minat masyarakat membayar pajak.

Analisis Jalur

Penelitian ini penggunaa analisa jalur (*path analisis*) digunakan untuk membuktikan hipotesis mengenai pengaruh variabel dependen dan independen. Perhitungan statistik yang digunakan dalam analisis jalur menggunakan analisis regresi berganda yang digunakan sebagai alat dan dibantu dengan program SPSS *for windows* Versi 26. Hasil dari pengolahan data dengan menggunakan program SPSS sebagai berikut:

Nilai *standardized coefficients beta* menunjukkan kontribusi Motivasi Kerja (X_1) 0.186 terhadap Minat Masyarakat mambayar pajak adalah 0.186 atau 18.60 %. Nilai *standardized coefficients beta* Kualitas Pelayanan (X_2)menunjukkna besarnya kontribusi -0.221 terhadap Minat Masyarakat mambayar pajak -0.221 adalah -22.10 %, Nilai *standardized coefficients beta* Pelatihan (Z) sebagai variabel mediasi sebesar 0.570 menunjukkan besar kontribusi pelatihan terhadap Minat Masyarakat mambayar pajak sebesar 0.570 atau 57.00 %.



Gambar 1. Diagram Analisis Jalur Penelitian Peran Pelatihan, Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Pembayar Pajak Kendaraan Bermotor Pasca Pandemi di Nusa Penida Klungkung Bali

Keterangan:

1. —————> Garis Parsial
2. - - - - -> : Garis Mediasi

PEMBAHASAN

Variabel Motivasi Kerja (X1) dengan nilai t_{hitung} sebesar 1.125 tingkat signifikansi sebesar 0.264 berada diatas atau lebih besar dari pada 0,05. dengan nilai t_{hitung} sebesar 1.125 Artinya tidak ada berpengaruh secara signifikan antara minat masyarakat unruk membayar pajak (Y)

Variabel Kualitas Pelayanan (X2) Nilai signifikansi 0.135 dan t_{hitung} sebesar -1.511 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,135 berada di atas atau lebih besar dari pada 0,05. dengan nilai t_{hitung} -1.511 Artinya variabel kualitas pelayanan (X2) tidak ada

pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat membayar pajak (Y)

Variabel Pelatihan (Z) sebagai variabel pemediasi dengan nilai signifikansi 0.003 dan t_{hitung} sebesar 3.070 sehingga variabel pelatihan (Z) tingkat signifikan 0.05 dan t_{hitung} 3.070 berada di bawah, maka variabel pelatihan (Z) ada pengaruh pada variabel Motivasi kerja (X1), variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap minat masyarakat membayar pajak

Hasil analisa jalur (*path analisis*) digunakan untuk membuktikan hipotesis mengenai pengaruh variabel dependen dan independen. Perhitungan statistik yang digunakan dalam analisis

jalurdiketahui Nilai *standardized coefficients beta* menunjukkan kontribusi Motivasi Kerja (X_1) 0.186 terhadap Minat Masyarakat membayar pajak adalah 0.186 atau 18.60 %. Nilai *standardized coefficients beta* Kualitas Pelayanan (X_2) menunjukkan besarnya kontribusi -0.221 terhadap Minat Masyarakat membayar pajak -0.221 adalah -22.10 %, Nilai *standardized coefficients beta* Pelatihan (Z) sebagai variabel mediasi sebesar 0.570 menunjukkan besar kontribusi pelatihan terhadap Minat Masyarakat membayar pajak sebesar 0.570 atau 57.00 %.

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung antara variabel Motivasi Kerja (X_1), Variabel Kualitas pelayanan (X_2) dan Variabel Pelatihan (Z) terhadap Minat masyarakat Mambayar pajak menghasilkan pengaruh langsung sebesar 18.60 % antara Motivasi kerja terhadap minat masyarakat membayar pajak, pengaruh langsung antara kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat membayar pajak sebesar -22.10 %, pengaruh langsung melalui variabel pelatihan sebesar 57.00 minat masyarakat membayar pajak

Pengaruh tidak langsung antara Pengaruh Motivasi Kerja (X_1) melalui

Pelatihan (Z) terhadap minat masyarakat membayar pajak (Y) sebesar 29.10, Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) melalui Pelatihan (Z) terhadap Minat Masyarakat membayar pajak (Y) sebesar -12.60 %

Koefisien determinasi (Adjusted R) pada model summary regresi model diperoleh sebesar 0,310 yang dipresentasikan menjadi 31.00 %. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel Motivasi Kerja, Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Pelatihan terhadap Minat Masyarakat Membayar Pajak sebesar 31.00% persen, sedangkan sisanya sebesar 69.00 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN

1. Motivasi kerja, akan prestasi (*need for achievement*) dan keinginan untuk menjadi pimpinan (*need for power*).
2. Kualitas Pelayanan Peralatan yang memadai sangat dibutuhkan karyawan karena akan mendukung karyawan dalam menyelesaikan tugas yang di embannya didalam perusahaan dan berhubungan dengan rekan kerja.

3. Pelatihan dipengaruhi oleh Pendidikan lebih diarahkan pada peningkatan kemampuan (*ability*) seseorang melalui jalur formal dengan jangka waktu yang panjang.
4. Minat Masyarakat membayar pajak di mendorong dirinya baik secara individu/diri sendiri untuk membayar pajak, memiliki Faktor emosional yang kuat untuk membayar pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- A.H Maslow. 1943. "A Theory of Human Motivation", *Psychological Review*, hal. 370; A.H Maslow, *Motivation and Personality* (New York; Harrper and Row,1954)
- Ahmad Nur Rofi (2012), Pengaruh disiplin kerja dan pengalaman kerja terhadap Prestasi kerja karyawan pada departemen produksi PT. Leo Agung raya Semarang.
- Ambarita, R. (27 September 2012). *Anggap Karyawan Aset, Kunci Sukses Perusahaan*.
- Amin Wahyudi (2010), Pengaruh Komunikasi, Kedisiplinan dan Tanggung jawab Terhadap Kinerja Pegawai di upt Dinas Pendidikan Polokarto Sukoharjo
- Arfan Ikhsan Lubis, (2009), *Akuntansi Keperilakuan Edisi 2, Selemba Empat*, Jakarta.
- Bayu Adi Prasetya (2010), Pengaruh Tanggung Jawab, Pengalaman, Otonomi Terhadap Prestasi Kerja Auditor di Kantor Akuntan Publik Kota Semarang.
- Dessler, G. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Index
- Dirjen Pajak, 2014, List Konsultan Pajak Denpasar, <http://www.pajak.go.id>, diakses 20 September 2014.
- Eko Widodo, Suparno.2015." *Manajemen Pengembangan Sumber Daya*
- Erlina Hariawati (2009), Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Peningkatan Prestasi Kerja Karyawan PT. Mandom Indonesia Tbk.
- Gandi Pratama Putra I Gede (2013), Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Bagian *FixedPhone Sales* Pada PT. Telekomunikasi Tbk Denpasar
- George dan Jones. 2005. *Understanding and Managing Organizational Behaviour 4th Edition*. Pearson Prentice Hall.
- H. Malayu S.P. Hasibuan, (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi revisi*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2008. *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT
- Khotimah, Husnul, (2010), Pengaruh Pendidikan, Pelatihan, Pembinaan, Pengalaman Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Prestasi Kerja Konsultan Pajak (Studi Empiris pada Kantor Konsultan Pajak dan Kantor Akuntan Publik Divisi Pajak di Jakarta), Skripsi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Mardiasmo, (2009), *Perpajakan Edisi Revisi 2009*, Cv. Andi Offset, Yogyakarta

- Menteri Keuangan, (2003), Menteri Keuangan Nomor 485/KMK.03/2003 Tentang Konsultan Pajak, Kementerian Keuangan, Jakarta.
- Menteri Keuangan, (2008), Menteri Keuangan Nomor 22 Tahun 2008 tentang persyaratan serta syarat Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa Perpajakan, Kementerian Keuangan, Jakarta.
- Menteri Keuangan, (2014), Menteri Keuangan Nomor NOMOR 111/PMK.03/2014 Tentang Konsultan Pajak, Kementerian Keuangan, Jakarta.
- Nur Indrianto dan Bambang Supomo, (2002), Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen Edisi Pertama, BPFE – Yogyakarta, Yogyakarta.
- Perdana, Indra, R (2010), Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT Bank Tabungan Negara, Tbk. Cabang Surabaya), Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Qonita, Aulia. 2012. Motivasi Kerja Utama Petani dalam Kemitraan dengan Pusat Pengolahan Kelapa Terpadu di Kabupaten Kulon Progo. SEPA: Vol. 9 No.1 September 2012: hal 90 – 99. Rajagrafindo Persada
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Stephani (2005), Pengaruh Motivasi dan Kemampuan kerja Terhadap prestasi Pegawai Kantor pelayanan pajak bumi dan bangunan Surakarta.
- Sugiyono, (2014), Metodologi Penelitian Bisnis, Alfabeta, Bandung.
- Sukendra, I. K., & Yulastini, N. K. S. (2019). Analisis Tingkat Pendidikan Orang Tua, Motivasi Belajar, dan Kemampuan Pemecahan Masalah Hasil Belajar Matematika. *Widyadari: Jurnal Pendidikan*, 20(2), 78–89. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3516990>
- Sumber Daya Manusia Berdasarkan Konsep Russel”, Kerjasama Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia & Lukman Offset, Yogyakarta.
- Sumber Daya Manusia Birokrasi Publik (Konsep-Teori & Praktek Manajemen
- Sutrisno, (2009), Manajemen Sumber Daya Manusia, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- T. Hani Handoko, (2011), Manajemen Edisi 2, BPFE – Yogyakarta, Yogyakarta.
- Tangkilisan, Nogi S., Hesel, 2005, “Strategi Keunggulan Pelayanan Publik: Manajemen
- Winardi, (2009), Manajemen Perilaku Organisasi, edisi revisi, Prenada Media Group, Jakarta.
- Windi Aprilia Murti (2012), Pengaruh Kompensasi, Motivasi dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akuntansi (Studi Kasus pada Perusahaan Manufaktur di Surabaya)
- Wirawan B. Llyas dan Richard Burton, (2008), Hukum Pajak Edisi Empat 2008, Selemba Empat, Jakarta.