

PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PAJAK KANTOR PAJAK KPP PRATAMA TANJUNG

Aulia Rahmah* , Susiani

rahmaha438@gmail.com ; hjsusiani1961@gmail.com

Program Studi Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olahraga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong
Telp/Fax (0526) 2022484 Kode Pos 7012
Email: info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Kinerja pegawai sangat berpengaruh terhadap berkembang atau tidaknya suatu instansi. Begitupun dengan pegawai pajak dalam hal pelayanan publik. Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal yang menciptakan rasa kepuasan dan keberhasilan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai pajak kantor Pajak KPP Pratama Tanjung. Metode penelitian yang digunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Populasi pada penelitian adalah seluruh pegawai kantor pajak KPP Pratama Tanjung sejumlah 80 pegawai. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience sampling* dan jumlah sampel 65 pegawai. Teknik pengumpulan data menggunakan koesioner dan observasi. Teknik analisis data yaitu analisis statistik deskriptif, uji validitas dan uji realibilitas, analisis regresi sederhana, dan uji t atau hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat adanya pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai pajak kantor pajak KPP Pratama Tanjung dan besarnya pengaruh motivasi terhadap kinerja sebesar 80,8%.

Kata kunci : Pengaruh, Motivasi, Perpajakan

THE EFFECT OF MOTIVATION ON THE PERFORMANCE OF TAX OFFICERS AT KPP PRATAMA TANJUNG TAX OFFICE

ABSTRACT

Employee performance plays a crucial role in the development of an organization, including tax officers, whose work is closely related to public services. Public service is a process of providing assistance to the public, requiring sensitivity and interpersonal relationships that foster satisfaction and success. This study aims to analyze the effect of motivation on the performance of tax officers at KPP Pratama Tanjung Tax Office. The research adopts a quantitative approach with a survey method. The population consists of all employees of KPP Pratama Tanjung Tax Office, totaling 80 employees, with a sample of 65 employees selected using the convenience sampling technique. Data collection methods include questionnaires and observation, and the data were analyzed using descriptive statistical analysis, validity and reliability tests, simple regression analysis, and t-tests or hypothesis tests. The results of the study indicate a significant effect of motivation on the performance of tax officers, with a contribution of 80.8%.

Keywords: Effect, Motivation, Taxation

PENDAHULUAN

Semenjak viralnya kasus penganiayaan oleh anak Direktorat Jendral Pajak, dunia perpajakan kini menjadi sorotan publik. Forum Indonesia untuk Transparansi Anggaran (FITRA) Minta Tunjangan kinerja pegawai pajak dievaluasi. Tunjangan kinerja bagi pegawai DJP itu menyebabkan kesenjangan antar kementerian dan lembaga. Apalagi karena itu juga besaran tunjangan kinerja tersebut tidak berkorelasi dengan tabiat sebagai pejabat Ditjen Pajak (A, 2023). Pada berita lain memberitakan terkait penyesuaian tunjangan kinerja (tukin) Direktorat Jendral Pajak dinilai perlu dilakukan untuk meminimalkan persepsi negatif publik. Menurut *Ekonom Center of Economic and Law Studies (celios)* Bhima Yudhistira dalam penelitian Saputra dan Winarto tahun 2013 menyapaikan, besarnya tunjangan kinerja saat ini juga bisa memicu naiknya gaya hidup hedonisme yang berdampak negatif bagi persepsi pembayar pajak atau Masyarakat secara umum. Dia juga berpendapat tukin DJP saat ini terlalu timpang dengan kementerian atau Lembaga lain sehingga bisa menimbulkan demoralisasi atau menurunnya etos kerja para pegawai dikementerian lain (Saputra & Winarto, 2023). Pada media berita dari BBC news Indonesia pada tanggal 22 Maret 2023 memberitakan tentang sebuah kasus yang diberi judul Viral pelayanan buruk bea cukai minta maaf saja 'tidak cukup' kata pengamat. Di mana dalam pemberitaan tersebut dijelaskan bahwa banyak terdapat aduan dari warga net yang mengungkapkan keresahan mereka terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bea cukai terbilang cukup buruk yang mereka terima dari para pegawai instansi terkait (Indonesia, 2023). Dari Merdeka.Com memberitakan tentang sebuah kasus yang diberi judul Pelayanan buruk pegawai pajak dan bea cukai berujung permintaan maaf Kemenkeu. Dimana dalam pemberitaan tersebut dijelaskan bahwa kasus ini sudah menjadi sorotan beberapa waktu belakangan ini, bahkan pada pemberitaan ini juga menyebutkan anak gusdur yaitu Alisa Wahid juga menjadi korban pelayanan buruk pegawai isntansi perpajakan, yang mana membuat salah seorang dari kemenkue sebagai

perwakilan meminta maaf kepada pihak-pihak yang dirugikan (Santia, 2021). Adapun Fenomena yang terjadi masih banyaknya ditemukan kinerja pegawai pajak yang kurang baik karena masih banyaknya pegawai yang melakukan pelanggaran dan memberikan pelayanan kurang memuaskan kepada wajib pajak (Jayanthi Octavia, Reza Alpadezami, 2022). Pelayanan publik menurut UU No 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selaras dengan hal ini pihak Ditjen pajak melakukan kerja sama dengan Ombudsman RI dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik. Pada laman resmi DJP memberitakan terkait kerjasama tersebut. Direktur Jenderal Pajak Suryo Utomo bersama dengan Anggota Ombudsman Republik Indonesia Yeka Hendra Fatika sepakat menandatangani Perjanjian Kerja Sama Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berkualitas di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Penandatanganan perjanjian dilakukan di Jakarta, pada Senin, 11 Desember 2023. (DJP, 2023)

Dalam sebuah organisasi, perusahaan atau perkantoran, sumber daya manusia (SDM) adalah sebagai ujung tombak keberhasilan dari cita-cita ataupun tujuan. Sebaik apapun rencana yang dibuat kalau sumber daya manusianya tidak optimal dalam menjalankan rencana yang ada maka hasil dari rencana tersebut tidak akan maksimal bahkan beresiko gagal atau tidak tercapai. Begitupun Kualitas manusia sebagai seorang pekerja, karyawan ataupun pegawai sangat berpengaruh terhadap maju, mundur maupun berkembang atau tidaknya suatu instansi atau perusahaan. Tidak bisa dipungkiri lagi, di dalam sebuah Perusahaan atau organisasi, manusia adalah sumber daya yang sangat penting (Mardiana, Anismadiyah, & Soepandi, 2020). Begitupun dengan sumber daya manusia dalam hal pelayan publik, pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan

kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa Sedangkan yang menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik), dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Buruknya pelayanan publik di Indonesia sudah bukan rahasia lagi. Di kalangan aparatur negara masih terkesan mempersulit pelayanan, sehingga muncul istilah kalau bisa dipersulit mengapa harus dipermudah; jika bisa diperlambat mengapa harus dipercepat; urusan negara tidak bisa selesai oleh kita sendirian, dan sebagainya (Bazarah, Jubaidi, & Hubaib, 2021).

Pada sebuah penelitian yang dilakukan oleh Silvera Wanasaputra dan Liliana Dewi pada hasil penelitiannya yang berjudul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Anggota Yayasanpek menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja anggota Yayasanpek adalah kemampuan, disiplin, waktu kerja, input, upaya, inisiatif, dan motivasi (Wanasaputra & Dewi, 2017). Dalam penelitian (Kurniati & Fidowaty, 2017) yang berjudul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Penelitian Dosen Universitas Komputer Indonesia. Terdapat beberapa factor yang mempengaruhi pencapaian kinerja, faktor-faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut; Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan factor motivasi (*motivation*). Kinerja tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain: 1) Faktor kemampuan dan 2) Faktor Motivasi. Selain itu kinerja individu juga dipengaruhi oleh banyak faktor lain. kinerja individu dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu: 1) Dukungan manajemen; 2) Kompetensi individu; dan 3) Dukungan organisasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja

penelitian dosen dipengaruhi oleh kompetensi individu, dukungan Manajemen dan dukungan Organisasi. Secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja dosen yaitu sebesar 332,5% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti (Kurniati & Fidowaty, 2017).

Identifikasi Masalah

1. Motivasi yang rendah membuat kinerja karyawan menjadi tidak optimal.
2. Kemampuan yang kurang memadai mempengaruhi baik tidaknya kinerja.
3. Disiplin kerja yang rendah berdampak pada kinerja dan kepuasan masyarakat.
4. *Emphaty/responsiveness* (Kualitas pelayanan), tidak bersemangat dalam melayani publik dan terkesan cuek atau judes mengurangi kenyamanan dan kepuasan Masyarakat.
5. Lingkungan kerja yang kurang mendukung berdampak tidak baik bagi individu didalamnya.
6. Tidak adanya kompetisi memicu rendahnya semangat kinerja seseorang.

Batasan Masalah

Agar penelitian dapat lebih terarah, maka permasalahan dibatasi pada faktor motivasi, dan tempat penelitian di kantor pajak KPP Pratama Tanjung. Motivasi merupakan suatu hal yang mendorong seseorang mau menggunakan seluruh kemampuannya untuk bekerja agar bisa mencapai tujuannya. Dengan motivasi yang baik dan tepat, seorang pegawai akan semakin menyadari pentingnya kerja yang optimal, disiplin dan professional (Mardiana, Anismadiyah, & Soepandi, 2020).

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di kantor pajak KPP Pratama Tanjung.
2. Mengukur besar pengaruh motivasi yang mempengaruhi kinerja karyawan kantor pajak KPP Pratama Tanjung

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yaitu:

1. Secara Teoritis
 - a. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan terkait pengaruh motivasi terhadap kinerja.
 - b. Sebagai referensi untuk penelitian berikutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai kantor pajak KPP Pratama Tanjung.
 - b. Sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan motivasi pegawai kantor pajak KPP Pratama Tanjung.

TINJAUAN PUSTAKA

Motivasi

Dalam buku pengantar Manajemen disebutkan Abraham Maslow mengemukakan bahwa motivasi adalah sesuatu yang bersifat konstan (tetap), tidak pernah berakhir, berfluktuasi dan bersifat kompleks, dan hal itu sebagian besar merupakan karakteristik universal pada setiap kegiatan organisme. Sedangkan Fredrick J. Mc Donal mendefinisikan motivasi sebagai perubahan energi pada diri seseorang yang ditandai dengan perasaan dan reaksi untuk mencapai suatu tujuan. T. Hani Handoko mengemukakan bahwa motivasi adalah keadaan pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan tertentu guna mencapai tujuan (Muhfizar, et al., 2021).

Berdasarkan pendapat beberapa para ahli di atas tentang pengertian motivasi maka dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah sebuah dorongan yang muncul dan berasal dari dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu berupa tindakan demi tercapainya tujuan. Sedangkan motivasi pada lingkungan kerja merupakan dorongan dalam diri individu/kelompok untuk melakukan tindakan atau aksi dalam hal menjalankan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya atas tujuan yang ingin dicapai.

Indikator Motivasi

Motivasi kerja merupakan hal yang paling mendasar seseorang bekerja keras untuk mencapai sesuatu yang diinginkan. Munculnya motivasi kerja biasanya melibatkan faktor komunikasi persuasif Menurut Yusuf dalam penelitian Rimelvi Hendriko yang berjudul Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Penelitian Dan Pengembangan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara (Hendriko, 2019) disebutkan menurut Yusuf ada enam indikator motivasi kerja yaitu:

1. Perhatian (*Attention*)

Perhatian dari motivasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Untuk menumbuhkan perhatian membutuhkan motivasi. Seorang karyawan akan bekerja dengan serius bila dia merasa membutuhkan dan ia akan berusaha untuk mencapai apa yang menjadi kebutuhannya. Semakin kuat motivasi yang ingin dicapainya semakin kuat pula usaha yang akan dilakukannya.

2. Minat (*Interest*)

Minat (*interest*) adalah keadaan yang menghasilkan respon terarah terhadap suatu situasi atau objek tertentu yang menyenangkan dan memberikan suatu kepuasan kepadanya (startiesrs). Demikian juga minat dapat menumbulkan sikap yang merupakan suatu kesiapan berbuat bila ada stimulasi sesuai dan keadaan tersebut.

3. Hasrat (*Desire*)

Hasrat adalah suatu keinginan kita untuk melakukan berbagai hal dan tujuan sesaat yang di proses atau dibuat oleh pikiran alam bawah sadar kita. Hasrat sangat penting dalam memotivasi kerja yang ingin dicapainya

4. Keputusan (*Decision*)

Pengambilan keputusan dalam motivasi yaitu memilih salah satu lebih di antara sekian banyak alternatif keputusan yang mungkin. Alternatif keputusan meliputi keputusan ada kepastian, keputusan beresiko, keputusan ketidakpastian dan keputusan dalam konflik. Keputusan bisa di buat berulang kali secara rutin dan dalam bentuk persoalan yang sama sehingga mudah di lakukan keputusan. Keputusan yang di hadapi mungkin serupa

dengan situasi yang pernah di alami, tetapi ada ciri khusus dari permasalahan yang baru timbul.

5. Aksi/Tindakan (*Action*)

Motivasi aksi/tindakan merupakan suatu tindakan dalam mengarahkan seseorang dan kelompok agar dapat melakukan suatu tindakan agar berhasil, sehingga individu atau kelompok tersebut dapat melakukan suatu hal dengan tujuan yang ingin dicapai oleh karyawan tersebut.

6. Kepuasan (*Satisfaction*)

Kepuasan kerja, yaitu motivasi dalam diri seseorang karena dapat melakukan suatu pekerjaan tertentu. Dimana kondisi psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh pegawai di dalam suatu lingkungan pekerjaan atas peranannya dalam organisasi dan kebutuhannya terpenuhi dengan baik.

Kinerja

Menurut Mangkunegara dalam penelitian Rido Sanjaya (Sanjaya, 2018) mendefinisikan kinerja atau prestasi kerja adalah sebagai hasil kerja orang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya yang diberikan kepadanya dalam suatu kurun waktu yang ditetapkan. Definisi lain, menjelaskan bahwa kinerja merupakan catatan yang dihasilkan dari fungsi pegawai atau kegiatan yang dilakukan pegawai. Kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi tersebut bersifat profit-oriented dan no profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu (Ginting, Bangun, Munthe, & Sihombing, 2019). Sedangkan dalam penelitian Budiyo dan Mochlas (Budiyo & Mochlas, 2020) mengartikan kinerja sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam strategi perencanaan (*strategic planning*) suatu organisasi.

Berdasarkan beberapa penendapat tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa,yang dimaksud kinerja adalah suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian sebuah pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam

mewujudkan tujuan organisasi sesuai dengan strategi perencanaan.

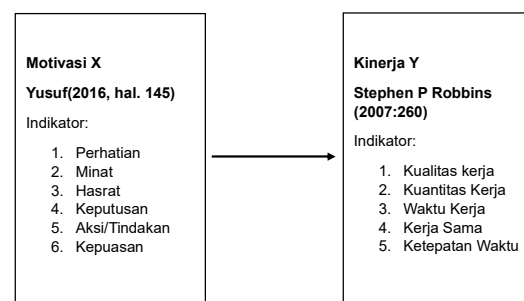
Indikator Kinerja

Stephen P Robbins (2007:260) dalam penelitian Lusiana (Lusiana, 2011) menyatakan bahwa indikator untuk mengukur kinerja pegawai adalah:

1. Kualitas kerja. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.
2. Kuantitas kerja Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Waktu kerja Mengenai jumlah absen yang dilakukan, keterlambatan serta lama masa kerja yang dijalani individu dalam tahun yang telah dijalani.
4. Kerja sama Menerangkan bagaimana individu membantu pegawai lainnya dalam mengerjakan suatu pekerjaan.
5. Ketepatan waktu Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sundut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

Kerangka Konseptual

Gambar 1: Kerangka Konseptual



Sumber: Peneliti, 2024

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, yang mana disebut penelitian kuantitatif, yang menggunakan data yang dapat dihitung, untuk menghasilkan penafsiran kuantitatif yang kuat. Jadi data kuantitatif adalah nilai dari perubahan

yang dapat dinyatakan dalam bentuk angka-angka (*statistic*) (Pasolong, 2016). Berdasarkan eksplanasinya penelitian ini termasuk dalam penelitian Asosiatif yaitu penelitian yang terdapat dua variabel yang dihubungkan dalam penelitian ini hubungan variable X dengan Variabel Y. Berdasarkan pendekatannya penelitian ini menggunakan penelitian survey, yaitu penelitian yang dilakukan dengan atau terhadap populasi besar maupun kecil, dalam penelitian ini menggunakan populasi 80 pegawai yang ada di kantor pajak KPP Pratama Tanjung, dan penentuan sampel dilihat berdasarkan tabel penentuan sampel oleh Isaac & Michael dengan taraf kesalahan 5% didapat jumlah sampel yaitu 65 orang. Teknik pengumpulan data yang dipakai pada penelitian ini yaitu kuesioner.

Populasi dan Sampel

Populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai jumlah dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisis dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi Populasi bukan hanya orang, tetapi juga benda-benda yang lain, populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek dan subjek, tetapi meliputi seluruh karakteristik dan sifat yang dimiliki oleh subjek tertentu. Populasi juga sering disebut *Universe* (Pasolong, 2016).

Sampel adalah Sebagian dari populasi yang dapat mewakili seluruh populasi. Sejalan dengan Hadi menyatakan bahwa Sebagian Individu yang diteliti disebut sampel (contoh). Sedangkan Sujana menyatakan bahwa sampel adalah Sebagian yang diambil dari populasi dengan menggunakan cara-cara tertentu. Berdasarkan definisi tersebut diatas, maka dapat didefinisikan sampel secara sederhana yaitu: sampel adalah sebagian dari kuantitas populasi yang mencerminkan populasi tersebut (Pasolong, 2016).

Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik Convenience Sampling, yaitu Penarikan sampel menggunakan teknik kesesuaian dilakukan dengan cara memilih unit-unit analisis yang dianggap sesuai oleh peneliti. Dalam pemilihan poin-poin sampel dari kerangka sampling dilakukan secara tidak terstruktur dan arbiter (Dr. Sahya Anggara, 2015) Jumlah sampel

pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Isaac & Michel, untuk menghitung ukuran sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya 80 pegawai pajak kantor pajak KPP Pratama Tanjung untuk tingkat kesalahan 5% berdasarkan tabel penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu diketahui bahwa jumlah sampel adalah 65 orang.

Rumus :

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1 + \lambda^2 \cdot P \cdot Q)}$$

Keterangan:

λ^2 dengan dk = 1, taraf kesalahan 1%, 5%, 10%

P = Q = 0,5

S = jumlah sampel

Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (*Variable Independent*)

Variabel yang variabilitasnya diamsusikan ditentukan oleh sebab-sebab yang berada diluar model. Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah Motivasi (X).

2. Variabel Terikat (*Variable Dependent*)

Variabel yang variasinya dapat diperankan oleh variable eksogen dan endogen yang berada didalam sistem. Variabel endogen dalam penelitian ini adalah Kinerja Pegawai (Y)..

Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan Kuesioner dan observasi. Teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner adalah suatu pengumpulandata melalui daftar pertanyaan yang diisi oleh responden itu sendiri. Dalam Teknik kuesioner, responden memiliki peranan penting dalam memperoleh data yang dibutuhkan (Pasolong, 2016). Dalam pengukurannya peneliti menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara

spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Pasolong, 2016). Skala likert digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur variabel X yaitu Motivasi dan variabel Y yaitu kinerja Pegawai. Ada 5 pilihan pada setiap item pertanyaannya yaitu:

- a. Jawaban sangat setuju (SS) : diberikan skor 5
 - b. Jawaban setuju (ST) : diberikan skor 4
 - c. Jawaban kurang setuju (KS) : diberikan skor 3
 - d. Jawaban tidak setuju (TS): diberikan skor 2
 - e. Jawaban sangat tidak setuju (STTS) : diberikan skor 1
2. Observasi adalah merupakan suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak di teliti. Oleh karena observasi menjadi salah satu Teknik pengumpulan data jika: sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, dan dikontrol reliabilitasnya dan validitasnya, atau pengamatan, dapat menggunakan instrumen penelitian berupa lembar pengamatan, panduan pengamatan, panduan observasi (*obsevation sheet* atau *observation schedule*), dan daftar cocok (*checklist*) (Pasolong, 2016).

Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan penulis yaitu kuantitatif, yaitu analisis yang digunakan untuk menguji adalah teknik data hubungan antara pengaruh variable bebas (X) dan variable terikat (Y), yang menggunakan *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS ver 29). SPSS adalah paket aplikasi yang digunakan untuk melakukan sebuah analisis data statistik baik secara tepat maupun tepat, Dimana hasil analisis tersebut menghasilkan berbagai macam jenis *output* yang dikehendaki atau sesuai tujuan dari penelitian.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menganalisis data yang telah terkumpul apa adanya dan tidak untuk menarik kesimpulan secara umum (tidak berlaku secara universal).

Presentasi data digunakan untuk melihat perbandingan besar kecilnya frekuensi jawaban dalam angket yang dihitung dalam jumlah presentase, karena jumlah jawaban pada setiap angket berbeda.

Rumus Presentase:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

P = Presentasi

F = Frekuensi Data

N = Jumlah Responden

2. Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk melakukan pembuktian data dari instrument penelitian apakah data yang dipakai valid atau tidak valid. Agar mengetahui apakah alat ukur atau instrument penelitian valid atau tidak valid maka dasar dalam penentuan tersebut adalah jika r hitung $>$ r tabel maka instrumen penelitian yang digunakan dinyatakan valid. Jika r hitung $<$ r tabel maka instrument penelitian yang digunakan dinyatakan tidak valid.

Uji reabilitas adalah tingkat keterandalan atau konsistensi suatu alat ukur menghasilkan yang sama bila dilakukan secara berulang-ulang. Uji reabilitas dilakukan pada instrument penelitian untuk menguji apakah data yang digunakan dapat dipercaya atau tidak. Sedangkan yang dimaksud reliable adalah mempunyai hasil yang sama pada setiap pengukuran dilakukan. Dasar dalam penentuan apakah data yang digunakan dalam penelitian ini reliabel maka dasar penentuan tersebut adalah jika nilai *cronbach's Alpha* $>$ nilai 0,60 maka instrument yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Jika nilai *cronbach's Alpha* $<$ nilai 0,60 maka instrument yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan tidak reliabel.

3. Analisis Regresi Sederhana

Tujuan dari analisis ini merupakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh terhadap variabel bebas dengan variabel terikat, cara mengetahui ada tidaknya pengaruh dengan membandingkan t hitung dengan t tabel.

Variabel bebas dan variabel terikat dinyatakan berpengaruh jika t hitung lebih besar dari pada t tabel, tetapi sebaliknya jika t hitung lebih rendah dari pada t tabel maka dinyatakan variabel bebas dan variabel terikat mempunyai pengaruh. Dasar untuk membandingkan nilai signifikansi jika nilai sig. kurang dari 0,05 maka dapat dinyatakan variabel bebas berpengaruh dengan variabel terikat, tetapi jika nilai sig. lebih dari 0,05 maka variabel bebas dinyatakan tidak berpengaruh dengan variabel terikat.

Uji regresi sederhana dilakukan dengan persamaan:

$$Y = a + Bx$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat

a = Konstanta regresi

bX = Nilai turunan atau peningkatan variabel bebas

4. Uji T atau Hipotesis

Pengujian t dilakukan dalam menentukan apakah hipotesis tentang korelasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan yang telah dirumuskan sebelumnya. Dasar dalam menentukan apakah hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya diterima atau tidak diterima maka digunakan titik presentase distribusi t , dengan ketentuan yaitu:

- Apabila t hitung $> t$ tabel sehingga H_0 tidak diterima dan H_a diterima.
- Apabila t hitung $< t$ tabel sehingga H_0 diterima dan H_a tidak diterima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Penelitian ini bersifat kuantitatif dimana data yang dihasilkan akan berbentuk angka. Data yang didapat dilakukan analisis dengan menggunakan software SPSS. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja. Dengan tujuan yang didasarkan, data dikumpulkan dengan kuesioner sebanyak 65 responden pegawai pajak kantor pajak KPP pratama Tanjung. Kuesioner yang digunakan menggunakan skala likert 1- 5. Penelitian ini

menggunakan 1 variabel independen yaitu Motivasi dan 1 variabel dependen yaitu kinerja.

Responden dalam penelitian ini adalah Pegawai kantor pajak KPP Pratama Tanjung dalam segala bidang atau jabatan di kantor. Berdasarkan jawaban atau tanggapan dari 65 responden melalui instrument penelitian berupa kuesioner dapat di ketahui informasi sederhana terkait karakteristik responden yaitu:

- Responden berjenis kelamin laki-laki memiliki persentase 65,2%, dan responden berjenis kelamin Perempuan memiliki persentase 34,8%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki lebih mendominasi lingkungan pekerjaan di kantor pajak KPP Pratama Tanjung.
- Responden dengan usia 21-25 tahun memiliki persentase 30,4%, responden dengan usia 26-30 tahun memiliki persentase 39,1%, responden dengan usia lebih dari sama dengan 36 tahun memiliki persentase 17,4%, dan responden dengan usia lebih dari 36 tahun memiliki persentase 13%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa responden dengan usia 26-30 tahun lebih mendominasi keaktifan di lingkungan pekerjaan di kantor pajak KPP Pratama Tanjung.
- Responden dengan status pekerjaan sebagai PNS memiliki persentase 80,4%, dan responden dengan status pekerjaan ASN memiliki persentase 19,6%, dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa di lingkungan kantor pajak KPP Pratama Tanjung jumlah pegawai didominasi berstatus PNS.

Hasil Penelitian

1. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menganalisis data yang telah terkumpul apa adanya dan tidak untuk menarik kesimpulan secara umum (tidak berlaku secara universal).

Tabel 1: Statistik Deskriptif Variabel X

Descriptive Statistics					
	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
X1	65	4.00	5.00	4.6923	.46513

X2	65	4.00	5.00	4.7231	.45096
X3	65	3.00	5.00	4.6154	.55035
X4	65	1.00	5.00	4.5231	.79270
X5	65	4.00	5.00	4.5231	.50335
X6	65	4.00	5.00	4.5538	.50096
X7	65	3.00	5.00	4.4000	.58095
X8	65	3.00	5.00	4.3692	.60128
X9	65	1.00	5.00	4.2615	.81542
X10	65	1.00	5.00	3.8000	1.04881
X11	65	3.00	5.00	4.2923	.52211
X12	65	1.00	5.00	3.9846	.73935
X13	65	3.00	5.00	4.2308	.60646
X14	65	4.00	5.00	4.4154	.49662
X15	65	3.00	5.00	4.2462	.55988
X16	65	1.00	5.00	4.1231	.73967
X17	65	3.00	5.00	4.3385	.56670
X18	65	3.00	5.00	4.1077	.43743
X19	65	1.00	5.00	3.8615	.76805
X20	65	1.00	5.00	3.8769	.85710
X21	65	4.00	5.00	4.3538	.48188
X22	65	4.00	5.00	4.4154	.49662
X23	65	4.00	5.00	4.3846	.49029
X24	65	3.00	5.00	4.3538	.54287
X25	65	4.00	5.00	4.4308	.49904
X26	65	4.00	5.00	4.4769	.50335
X27	65	4.00	5.00	4.6000	.49371
X28	65	3.00	5.00	4.2615	.53843
X29	65	3.00	5.00	4.0615	.72623
X30	65	4.00	5.00	4.4769	.50335
X31	65	3.00	5.00	4.4000	.58095
X32	65	3.00	5.00	4.4308	.52942
X33	65	4.00	5.00	4.5692	.49904
X34	65	3.00	5.00	4.0615	.42855
X35	65	3.00	5.00	4.0769	.47788
Valid N (listwise)	65				

Sumber: data diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai rata-rata terendah terdapat pada item pernyataan X10 dan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada item pernyataan X2.

Tabel 2: Statistik Deskriptif Variabel Y

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1	65	3.00	5.00	4.3077	.52806
Y2	65	4.00	5.00	4.2462	.43412
Y3	65	1.00	5.00	4.1692	.60128
Y4	65	3.00	5.00	4.2462	.46873
Y5	65	3.00	5.00	4.3231	.50335
Y6	65	4.00	5.00	4.3846	.49029
Y7	65	3.00	5.00	4.2462	.46873
Y8	65	3.00	5.00	4.2923	.49127
Y9	65	3.00	5.00	4.2462	.46873
Y10	65	1.00	5.00	4.0154	.64933
Y11	65	3.00	5.00	4.1846	.60962
Y12	65	1.00	5.00	4.2000	.61745
Y13	65	1.00	5.00	3.5538	1.06111
Y14	65	1.00	5.00	4.1538	.64301
Y15	65	3.00	5.00	4.3077	.55686
Y16	65	1.00	5.00	3.8308	.99325
Y17	65	3.00	5.00	4.1846	.63473
Y18	65	1.00	5.00	4.1846	.58342
Y19	65	3.00	5.00	4.2923	.49127
Y20	65	3.00	5.00	4.1385	.52669
Y21	65	3.00	5.00	4.1692	.54684
Y22	65	1.00	5.00	3.8000	.71151
Y23	65	4.00	5.00	4.3385	.47687
Y24	65	4.00	5.00	4.2462	.43412
Y25	65	1.00	5.00	4.0923	.72291
Y26	65	3.00	5.00	4.2462	.50096
Y27	65	3.00	5.00	4.3385	.50858
Y28	65	3.00	5.00	4.1538	.50716
Valid N (listwise)	65				

Sumber: data diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai rata-rata terendah terdapat pada item pernyataan Y13 dan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada item pernyataan Y6.

Tabel 3: Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
MOTIVASI	65	131.00	175.00	151.2923	12.04383
KINERJA	65	89.00	139.00	116.8923	10.11515
Valid N (listwise)	65				

Sumber: data diolah, 2024

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif melalui SPSS dengan variable Motiviasi (X) jumlah responden 65, Nilai minimum 131,00, nilai maksimum, 175,00, mean 151,2923 dan std deviation 12,04383. Variabel Kinerja (Y) jumlah responden 65, nilai minimum 89,00, nilai maksimum 139,00, mean 116,8923 dan std deviation 10,11515.

2. Uji Validitas dan Realibilitas

Tabel 4: Uji Validitas Variabel X

Variabel Motivasi (X)			
No Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,518	0,2058	Valid
X2	0,671	0,2058	Valid
X3	0,668	0,2058	Valid
X4	0,719	0,2058	Valid
X5	0,641	0,2058	Valid
X6	0,736	0,2058	Valid
X7	0,753	0,2058	Valid
X8	0,714	0,2058	Valid
X9	0,666	0,2058	Valid
X10	0,774	0,2058	Valid
X11	0,257	0,2058	Valid
X12	0,500	0,2058	Valid
X13	0,708	0,2058	Valid
X14	0,698	0,2058	Valid
X15	0,599	0,2058	Valid
X16	0,482	0,2058	Valid
X17	0,451	0,2058	Valid
X18	0,508	0,2058	Valid
X19	0,369	0,2058	Valid
X20	0,776	0,2058	Valid
X21	0,434	0,2058	Valid
X22	0,605	0,2058	Valid
X23	0,646	0,2058	Valid
X24	0,733	0,2058	Valid
X25	0,783	0,2058	Valid
X26	0,627	0,2058	Valid
X27	0,663	0,2058	Valid
X28	0,714	0,2058	Valid
X29	0,572	0,2058	Valid

X30	0,602	0,2058	Valid
X31	0,708	0,2058	Valid
X32	0,458	0,2058	Valid
X33	0,469	0,2058	Valid
X34	0,449	0,2058	Valid
X35	0,460	0,2058	Valid

Sumber: data diolah, 2024

Tabel 5: Uji Validitas Variabel Y

Variabel Kinerja (y)			
No Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1	0,753	0,2058	Valid
Y2	0,214	0,2058	Valid
Y3	0,823	0,2058	Valid
Y4	0,777	0,2058	Valid
Y5	0,484	0,2058	Valid
Y6	0,800	0,2058	Valid
Y7	0,877	0,2058	Valid
Y8	0,833	0,2058	Valid
Y9	0,557	0,2058	Valid
Y10	0,837	0,2058	Valid
Y11	0,471	0,2058	Valid
Y12	0,502	0,2058	Valid
Y13	0,769	0,2058	Valid
Y14	0,655	0,2058	Valid
Y15	0,325	0,2058	Valid
Y16	0,633	0,2058	Valid
Y17	0,774	0,2058	Valid
Y18	0,541	0,2058	Valid
Y19	0,639	0,2058	Valid
Y20	0,681	0,2058	Valid
Y21	0,303	0,2058	Valid
Y22	0,792	0,2058	Valid
Y23	0,664	0,2058	Valid
Y24	0,768	0,2058	Valid
Y25	0,736	0,2058	Valid
Y26	0,858	0,2058	Valid
Y27	0,509	0,2058	Valid

Sumber: data diolah, 2024

Dari hasil uji validitas pada tabel menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari r table, hal tersebut membuktikan bahwa setiap item pernyataan dalam instrumen penelitian dinyatakan valid.

Tabel 6: Uji Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.940	35

Sumber: data diolah, 2024

Tabel 7: Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.936	28

Sumber: data diolah, 2024

Hasil dari uji reliabilitas pada variabel Kinerja (Y) dapat dilihat bahwa cronbach's alpha pada variabel ini lebih tinggi dari pada nilai dasar yaitu $0,936 > 0,60$ hasil tersebut membuktikan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner variabel (Y) dinyatakan reliabel.

3. Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 8: Variabel *Entered/Removed*

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	MOTIVASI ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: KINERJA			
b. All requested variables entered.			

Sumber: data diolah, 2024

Tabel diatas menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan serta metode yang digunakan. Dalam hal ini variabel yang dimasukkan adalah variabel motivasi sebagai variabel Independent dan Kinerja sebagai variabel Dependen dan metode yang digunakan adalah metode Enter.

Tabel 9: Koefisien Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.901 ^a	.812	.808	3.804
a. Predictors: (Constant), MOTIVASI				

Sumber: data diolah, 2024

Tabel diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,901. Berdasarkan output diatas diketahui nilai adjusted (R square) 0,808 hal ini berarti bahwa pengaruh variable x terhadap variabel y sebesar 80,8% dengan sisanya 19,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Tabel 10: Model Anova

ANOVA ^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2565.211	1	2565.211	177.283	<.001 ^b
Residual	593.254	41	14.470		
Total	3158.465	42			
a. Dependent Variable: KINERJA					
b. Predictors: (Constant), MOTIVASI					

Sumber: data dolah, 2024

Dari data output diatas diketahui bahwa nilai F hitung = 177,238 dengan Tingkat signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel Kinerja atau dengan kata lain ada pengaruh Variabel Motivasi (X) terhadap variabel Kinerja (Y).

Tabel 11: *Coefficient*

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	21.475	7.166		2.997
	MOTIVASI	.632	.047	.901	13.315
a. Dependent Variable: KINERJA					

Sumber: data diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan regresi linear sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 21,475 + 0,632$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 21,475 artinya jika Motivasi (X) nilainya adalah 0, maka kinerja nilainya 21,474
- Variabel motivasi memiliki koefisien regresi sebesar 0,632 dengan ini nilai positif menyatakan bahwa setiap kenaikan 1% motivasi akan menaikkan kinerja sebesar 0,632

4. Uji t (Hipotesis)

Berdasarkan tabel koefisien diatas dapat diinterpretasikan variabel Motivasi memiliki tingkat signifikasni sebesar 0,001 dan nilai t hitung sebesar 13,315. Dengan demikian

diketahui nilai sig ,001 < 0,05 dan nilai t hitung 13,315 > 1,998 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh motivasi (x) terhadap kinerja (y) dan H_0 ditolak.

Pembahasan

Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang baik, dilihat dari jawaban responden Sebagian besar setuju terhadap kondisi dari masing-masing item pernyataan dari variabel penelitian. Dan dari hasil penelitian tersebut dapat diperoleh bahwa motivasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai pajak KPP Pratama Tanjung.

Dari perhitungan SPSS versi 29 dari hasil perhitungan uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung 13.315, sedangkan p value sebesar 0,005, sehingga p value <5% (0,005<0,05), artinya ada pengaruh signifikan variabel Motivasi (X) terhadap Kinerja pegawai pajak (Y). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada pengaruh Motivasi (X) terhadap Kinerja Pegawai Pajak (Y) kantor pajak KPP Pratama Tanjung.

Nilai koefisien determinasi R Square (R^2) menunjukkan bahwa besarnya pengaruh motivasi terhadap kinerja sebesar 0,808 atau 80,8%. Sedangkan sisanya 19,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Dilihat dari uji Regresi Linear yaitu $Y = 21.475 + 0,632 X$, variabel motivasi (X) mempunyai pengaruh terhadap kinerja (Y) dengan koefisien regresi sebesar 0,632 menunjukkan bahwa apabila motivasi (X) meningkat sebesar 1% maka kinerja pegawai meningkat sebesar 0,632 dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sri Mardiana, Vega Anismadiyah, Amun Soepandi (2020) tentang pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai pada kecamatan Ciputat Timur kota Tangerang Selatan yang menyatakan Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Begitu pula pada dengan penelitian M. Rizal M Basalamah, Irwan Yantu, Robiyanti Podungge (2022) yang menyatakan motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Penawaran Modal ESDM Transmigrasi Provinsi Gorontalo.

Namun Penelitian ini tidak di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Raden yohanes Luhur yang menyatakan pada hasil uji t motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Pajak kantor Pajak KPP Tanjung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat adanya pengaruh Motivasi terhadap Kinerja pegawai pajak kantor pajak KPP Pratama Tanjung.
2. Besarnya pengaruh Motivasi terhadap Kinerja pegawai Pajak KPP Pratama Tanjung sebesar 80,8%.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan Motivasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja, maka peneliti ingin memberikan saran Kepada Kepala Peyanan kantor pajak KPP Pratama Tanjung sebagai berikut:

1. Lingkungan kerja Kantor Pajak KPP Pratama Tanjung yang sudah baik agar dapat selalu dipertahankan guna memberikan dorongan kepada kinerja para pegawai untuk bisa melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam melayani publik dalam kondisi yang baik pula.
2. Motivasi bisa diberikan secara konsisten kepada para pegawai agar memberikan dorongan yang positif untuk hasil kinerja pegawai yang baik khususnya dalam hal pelayanan kepada Masyarakat.
3. Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif dari varibal motivasi terkait indikator minat menunjukkan nilai dari jawaban responden tergolong rendah, hal ini bisa lebih ditingkatkan untuk menjalin kerjasama antar sesama dilingkungan kantor, agar minat untuk membantu rekan kerja yang lain bisa semakin membaik.
4. Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif dari varibal kinerja terkait indikator kuantitas kerja menunjukkan nilai dari jawaban responden tergolong rendah, hal ini bisa diperbaiki dan

dikondisikan menyesuaikan dengan jawaban responden pada indikator kepuasan pada variabel Motivasi.

DAFTAR PUSTAKA

- A, N. (2023, februari 26). *Timbul Kesenjangan antar PNS, FITRA minta tunjangan kinerja pegawai pajak dievaluasi*. Retrieved from emitennews.com: <https://www.emitennews.com/news/timbulan-kesenjangan-antar-pns-fitra-minta-tunjangan-kinerja-pegawai-pajak-dievaluasi>
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia). *pelayanan publik*, 106.
- Budiyanto, E., & Mochklas, M. (2020). *KINERJA KARYAWAN di Tinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja*. Serang-Banten: CV.AA.RIZKY.
- DJP. (2023). pajak.go.id.
- Dr. Sahya Anggara, M. (2015). Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Ginting, I. M., Bangun, T. A., Munthe, D. V., & Sihombing, S. (2019). *PENGARUH DISIPLIN DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT PLN (UNIT INDUK PEMBANGUNAN SUMATERA BAGIAN UTARA)*, 37.
- Hendriko, R. (2019). *Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Penelitian dan Pengembangan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara*, 22.
- Indonesia, B. N. (2023, maret 22). *Viral pelayanan buruk Bea Cukai, minta maaf saja 'tidak cukup', kata pengamat*. Retrieved from BBC News Indonesia: <https://www.bbc.com/indonesia/articles/c137xz7yxr1o>
- Jayanthi Octavia, Reza Alpadezami. (2022). *Analisis Kinerja Pegawai Pajak yang dideterminasi oleh sistem perpajakan dan gaya kepemimpinan (Studi Kasus pada KPP Pratama Malajaya Bandung)*, 9-10.
- Kurniati, P. S., & Fidowaty, T. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja penelitian Dosen Universitas Komputer Indonesia. *Journal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 191.
- Mardiana, S., Anismadiyah, V., & Soepandi, A. (2020). *pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai pada kecamatan ciputat timur, kota Tangerang selatan*, 102-111.
- Muhfizar, Saryanto, Ningsih, A., Rudiyanto, M., Nasution, F., Nurhikmah, . . . Rochmi, A. (2021). In *pengantar manajemen (teori dan konsep)* (p. 118). Bandung-Jawa Barat: CV. MEDIA SAINS INDONESIA.
- Pasolong, H. (2016). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sanjaya, R. (2018). *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, 53.
- Santia, T. (2021). Merdeka.com.
- Saputra, F., & Winarto, Y. (2023, maret 3). *Ekonom Celios usul tunjangan kinerja Ditjen Pajak di turunkan 30%, ini alasannya*. Retrieved from Kontan.co.id: <https://nasional.kontan.co.id/news/ekonom-celios-usul-tunjangan-kinerja-di-ditjen-pajak-diturunkan-30-ini-alasannya>
- Wanasaputra, S., & Dewi, L. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja anggota YAYAMPEK. *Journal Manajemen*, 195.
- Lusiana. (2011). Pengaruh Kopetensi, Sikap dan Tindakan terhadap Kinerja Pegawai

Bagian Keuangan UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta. *Journal Manajemen*, 35.