

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEMAUAN MEMBAYAR
PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN
PEKERJAAN BEBAS**

(studi empiris pada KPP Pratama Pekanbaru Tampan)

Oleh:

Weni Khastuti

Pembimbing: Enni Savitri dan Rheny Afriana Hanif

Faculty of Economics Riau University, Pekanbaru, Indonesia

e-mail: wenikhastuti93@yahoo.com

Factors Affecting The Willingness To Pay Tax Individual Taxpayers

Who Do Independent

(Empirical Study on KPP Pratama Pekanbaru Tampan)

ABSTRACT

The purpose of this study was to examines the influence paying tax awareness, knowledge and understanding of tax regulation, a good perception of the effectiveness of the taxation system, the quality of tax services on the willingness to pay taxes of an personal taxpayer who performs work free. Sampling techniques in the study was probability sampling. To better represent the researchers took a sample of 78 respondents with Slovin formula calculations. This study uses quantitative methods, where the data obtained from distributing questionnaires to the taxpayer who performs registered in KPP Pratama Tampan, Pekanbaru. Test statistic used is multiple linear regression test, and data obtained were processed using SPSS 20.0. Statistical software. Based on the results of research that conducted, found the coefficient of determination (Adj. R²) of 0.581. That means 58,1% of the willingness to pay taxes influenced by paying tax awareness, knowledge and understanding of tax regulation, a good perception of the effectiveness of the taxation system, the quality of tax services. The independent variable in this study paying tax awareness, knowledge and understanding of tax regulation, the quality of tax services had a significant influence on the willingness to pay taxes. Then independent variable a good perception of the effectiveness of the taxation system doesn't influence on the willingness to pay taxes of an personal taxpayer who performs work free

Keyword: Willingness, awareness, knowledge, perception and quality

PENDAHULUAN

Dalam melaksanakan pembangunan di Negara ini dibutuhkan dana yang besar. Dana yang diperlukan tersebut semakin meningkat seiring dengan peningkatan kebutuhan

pembangunan itu sendiri. Dalam upaya mengurangi ketergantungan sumber eksternal, Pemerintah Indonesia secara terus menerus berusaha meningkatkan sumber pembiayaan pembangunan internal, salah satu sumber pembiayaan pembangunan internal adalah pajak.

Pajak adalah Iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas-tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Waluyo, 2011: 2). Pajak merupakan penerimaan negara terbesar yang dipergunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan umum dan pembangunan nasional.

Oleh sebab itu Direktur Jenderal Pajak (Dirjen Pajak) mempunyai tugas yang lebih berat untuk meningkatkan pendapatan negara dengan melakukan usaha *ekstensifikasi* dan *intensifikasi*. Usaha ekstensifikasi dilakukan dengan cara perluasan objek pajak baru melalui perubahan undang-undang. Sedangkan usaha intensifikasi dilakukan dengan cara perbaikan kualitas pengumpulan di lapangan tanpa mengubah undang-undang yang berlaku. Kenyataannya masih banyak wajib pajak potensial yang belum terdaftar sebagai wajib pajak aktual. Ketidaktaatan dalam membayar pajak tidak hanya dilakukan oleh pengusaha saja tetapi pekerja profesionalpun tidak taat dalam membayar pajak. Pemungutan pajak bukanlah hal yang mudah, selain dibutuhkannya peran aktif dari petugas pajak, wajib pajak juga harus mempunyai kesadaran dalam membayar pajak. Dalam undang-undang perpajakan, Indonesia menganut *self assessment system*. *Self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib

Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang (Mardiasmo, 2009:7).

Menurut Direktur Jenderal Pajak (Dirjen Pajak) Fuad Rahmany, masyarakat Indonesia masih banyak yang enggan membayarkan pajaknya sehingga target penerimaan pajak di Indonesia masih lebih rendah dibanding negara lain. Masalahnya adalah masyarakat merasa takut uang yang dibayarkan untuk pajak tersebut dikorupsi oleh pegawai pajak itu sendiri. Keengganan masyarakat untuk membayar pajak ini memang dilatarbelakangi oleh kasus penggelapan dana pajak oleh pegawai pajak, misalnya kasus Gayus Tambunan. Namun, Fuad mengingatkan masyarakat agar tidak terpaku pada kasus Gayus Tambunan. Direktorat Jenderal Pajak saat ini berusaha meminimalisasi praktik korupsi di sektor pajak ini. (Kompas, 2013)

Tabel 1
Tingkat penyampaian SPT
Tahunan di KPP Pratama
Pekanbaru Tampan
Periode 2012-2014

Uraian / Tahun	2012	2013	2014
Wpop Terdaftar	86.322	108.690	116.711
Wpop Terdaftar Wajib SPT	68.596	75.174	79.460
Realisasi SPT Tahunan PPh	42.368	53.773	53.390
Rasio Kepatuhan	61,76%	71,53%	67,19%

Sumber: KPP Pekanbaru Tampan

Dari data di atas, dapat diketahui bahwa jumlah wajib pajak terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan

meningkat dari tahun 2012 hingga 2014. Namun, jumlah wajib pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) lebih rendah dibandingkan jumlah wajib pajak terdaftar. Hal ini mengindikasikan bahwa kemauan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan masih rendah. Karena kemauan membayar pajak masih rendah, maka secara tidak langsung berarti tingkat kesadaran membayar, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak wajib pajak juga masih rendah.

Hal ini masih menunjukkan bahwa masih kurangnya keinginan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam pemungutan pajak harus adanya kemauan wajib pajak itu sendiri dalam membayar pajak. Kemauan membayar pajak (*willingness to pay tax*) dapat diartikan sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung (Tatiana dan Priyo, 2009). Penyebab kurangnya kemauan membayar pajak antara lain asas perpajakannya yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak secara langsung dapat dinikmati oleh para wajib pajak. Hal ini terjadi karena masyarakat tidak pernah tahu wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak.

Kurangnya kemauan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh aparat pajak.

Aparatur pajak perlu menyusun strategi baik itu melalui sosialisasi ataupun training kepada wajib pajak agar timbul kesadaran dan mau melaksanakan kewajiban perpajakannya sebagai warga Negara dalam membayar pajak. Ini bisa menjadi hal yang serius jika tidak ada kemauan dalam diri wajib pajak untuk membayar pajak, sehingga untuk memaksimalkan pendapatan pada sektor pajak tidak akan tercapai dengan sempurna.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak. Diantaranya adalah kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum, norma sosial, norma moral, keadilan, sosialisasi kepada wajib pajak, manfaat pajak yang dirasakan. Dari sekian banyak faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak, peneliti hanya mengambil empat faktor yaitu kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan.

Faktor pertama adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran membayar pajak oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak sangat penting dalam proses penarikan pajak. Tidak bisa dipungkiri lagi kalau masyarakat terkadang melalaikan tugasnya untuk membayar pajak sebagai suatu kewajiban. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak akan muncul ketika wajib pajak itu berpikir positif

terhadap pajak, sehingga penerimaan pajak akan meningkat. Meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka akan semakin tinggi pula kemauan wajib pajak dalam membayar pajak (Mardiasmo,2009).

Faktor kedua, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan. pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan tersebut untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Resmi,2009).

Faktor ketiga adalah persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan. Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian dan penginterpretasian terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktivitas *integrated* dalam diri individu. Sedangkan efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai (Widayati dan Nurlis, 2010). Yang mengindikasikan efektifitas sistem perpajakan yang

dapat dirasakan oleh wajib pajak seperti sistem pelaporan melalui e-SPT dan e-filling yang memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya, pembayaran melalui e-banking yang memudahkan wajib pajak membayar pajak dimana dan kapan saja, penyampaian SPT melalui drop box yang dapat dilakukan diberbagai tempat tanpa harus ke KPP terdaftar, peraturan perpajakan dapat diakses melalui internet tanpa menunggu pemberitahuan dari KPP terdaftar, dan pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui e-register dari website pajak.

Faktor keempat adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak harus berkualitas agar Wajib Pajak merasa senang sehingga timbul keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberikan 4K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan. Semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan, maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya akan semakin meningkat. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak, maka Wajib Pajak akan merasa senang dan merasa dimudahkan serta terbantu dalam penyelesaian kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh widayati dan nurlis (2010). Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian widayati dan nurlis dilakukan pada tahun 2010 dan di-

lakukan di kota purwokerto di KPP Gambir Tiga sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2015 dan dilakukan di kota Pekanbaru tepatnya di KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Dalam penelitian ini juga ditambahkan satu variabel independen yaitu kualitas pelayanan. Alasan penambahan variabel kualitas pelayanan karena semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan, maka semakin tinggi keinginan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak, maka Wajib Pajak akan merasa senang dan merasa dimudahkan serta terbantu dalam penyelesaian kewajiban perpajakannya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak? 2) Apakah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak? 3) Apakah persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak? 4) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak?

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Menguji dan memberikan bukti empiris pengaruh kesadaran membayar terhadap kemauan membayar pajak 2) Menguji dan memberikan bukti empiris pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak 3) Menguji dan memberikan bukti empiris pengaruh persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak

4) Menguji dan memberikan bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak

TELAAH PUSTAKA

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Nurmantu (2010:103), menyatakan bahwa: kesadaran wajib pajak menyatakan bahwa penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Terdapat beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak (Irianto, 2006:36), diantaranya:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang

dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Berdasarkan penelitian terdahulu Hasil penelitian Hardiningsih dan Yuliananwati (2011), menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Kesadaran perpajakan timbul dari dalam diri wajib pajak sendiri, tanpa dilakukannya pemeriksaan. Hal paling menentukan dalam keberhasilan pemungutan pajak adalah kemauan wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Ketidakmauan wajib pajak melakukan kewajiban tersebut adalah asas perpajakan, yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak langsung dinikmati oleh para wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Dan Pemahaman Tentang Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Pengetahuan akan peraturan perpajakan merupakan hasil tahu manusia terhadap sesuatu dan ditunjukkan dengan sikap atau laku seseorang dalam memahami pajak dan peraturan-peraturan perpajakan yang didapat melalui upaya pengajaran formal maupun non formal sehingga berdampak positif terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Seperti pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak. Dengan mengetahui dan memahami mengenai tarif pajak yang berlaku, maka akan dapat

mendorong wajib pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak sendiri secara benar. Pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan melalui sistem untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang sehingga dengan adanya sistem ini diharapkan para wajib pajak tahu akan fungsi pembayaran pajak dan fungsi pajak untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang social atau ekonomi. Misalnya, pada tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan, dimaksud agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi dapat memberikan kontribusi membayar pajak yang tinggi pula, sehingga terjadi pemerataan pendapatan (Resmi, 2013:3).

Mengetahui dan memahami peraturan perpajakan bagi setiap wajib pajak merupakan suatu keharusan. Karena dengan mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, maka wajib pajak akan mau untuk menjalankan kewajiban dalam membayar pajaknya, selain itu jika wajib pajak mengetahui dan memahami tentang peraturan perpajakannya, maka akan terhindar dari sanksi pajak (Handayani, 2011:4)

Hasil penelitian Handayani. *et.al.*, (2011) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan akan meningkatkan kemauan Wajib Pajak untuk membayar pajak. Karena Wajib Pajak yang sudah memahami peraturan pajak kebanyakan

akanberpikiran lebih baik membayar pajak daripada terkena sanksi pajak.

Pengaruh Persepsi Yang Baik Atas Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Persepsi merupakan suatu tindakan dalam menafsirkan sebuah informasi yang gunanya memberikan suatu gambaran atau pemahaman tentang suatu hal. Efektifitas merupakan ukuran seberapa jauh target (seperti kualitas, kuantitas dan waktu) tersebut telah tercapai. Sistem perpajakan adalah suatu system yang dirancang dan berkaitan dengan media yang digunakan dalam melaporkan, menyampaikan dan membayar pajak agar dapat membantu wajib pajak dalam membayar, melaporkan dan menyampaikan SPT secara lebih mudah dan cepat (Resmi, 2013). Jadi, efektifitas sistem perpajakan adalah system yang ada dalam perpajakan yang telah mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut David Krech dan Ricard Crutfield dalam Jalaluddin Rahmat (2003:52) faktor yang menentukan persepsi dibagi menjadi dua yaitu, faktor fungsional dan faktor struktural. Faktor fungsional adalah faktor yang berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk apa yang kita sebut sebagai faktor personal. Faktor struktural adalah faktor yang semata-mata berasal dari sifat stimulus fisik terhadap obyek-obyek saraf yang ditimbulkan pada saraf individu.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Pelayanan merupakan usaha untuk membantu dan melayani kebutuhan orang lain dan menyediakan kepuasan untuk pelanggan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Tjiptono, 2007).

Menurut keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 63/MenPan/2003 (www.bppt.jabarprov.go.id), kualitas layanan adalah segala bentuk layanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dan lingkungan Badan Umum Milik Negara dalam bentuk barang maupun dalam jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Hariyadi Setyonugroho (2012), menunjukkan bahwa persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Kebijakan DJP tentang sistem administrasi perpajakan modern dengan pemanfaatan perkembangan dan kemajauan teknologi informasi antara lain *e-Filling*, *e-SPT*, *e-Registraton* dapat memberikan kemudahan yang baik bagi Wajib Pajak.

METODE PENELITIAN

Populasi yang digunakan adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan pada tahun 2014 (data yang dipublikasikan terakhir) yaitu 116.711 Wajib Pajak

(sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan).

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati, dan dicatat untuk pertama kalinya. Teknik pengumpulan data primer pada penelitian ini adalah kuesioner.

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *convenience sampling* yaitu metode pengambilan sampel berdasarkan kemudahan, dimana metode ini memilih sampel dari elemen populasi yang datanya mudah diperoleh peneliti. Elemen populasi yang dipilih sebagai subjek sampel adalah tidak terbatas sehingga peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel dengan cepat (Sekaran, 2006:127). Perhitungan penentuan sampel menggunakan Rumus *Slovin* dengan nilai kritis 0,1 atau (10%). Teknik pengumpulan data primer pada penelitian ini dengan cara membagikan kuesioner kepada wajib pajak yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar KPP Pratama Pekanbaru Tampan. Model analisis data digunakan analisis regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

Y = kemauan membayar pajak

a = Konstanta

$b_{1,2,3,4}$ = Koefisien regresi

X_1 = kesadaran wajib pajak

X_2 = pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan

X_3 = Persepsi yang baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan

X_4 = kualitas pelayanan

e = Variabel Pengganggu (*Error Term*)

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Kemauan Membayar Pajak (Y)

Variabel independen adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2012:59). Dalam penelitian ini terdiri dari beberapa variabel independen, antara lain kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan serta kualitas pelayanan.

Kesadaran wajib pajak (X_1)

Kesadaran adalah sesuatu yang berasal dari dalam diri manusia yang memiliki rasa tanggung jawab atas sesuatu hal yang harus dilakukan tanpa adanya paksaan dari luar dirinya. Kesadaran dalam membayar pajak merupakan hal yang penting dalam penarikan pajak. Semua item pertanyaan diukur dengan skala likert 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan skala 5 (sangat setuju). Pilihan jawaban adalah 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (kurang setuju), 4 (setuju), 5 (sangat setuju). Sumber kuesioner Widayati.*et.al.*,(2010) dan Hardiningsih.*et.al.*,(2011).

Pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan (X_2)

Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan merupakan suatu proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan

pengetahuan itu untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan pajak bisa didapat dari pendidikan formal ataupun non formal. Semua item pertanyaan diukur dengan skala likert 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan skala 5 (sangat setuju). Pilihan jawaban adalah 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (kurang setuju), 4 (setuju), 5 (sangat setuju). Sumber kuesioner Widayati.nurlis.,(2010)

Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan (X₃)

Persepsi merupakan suatu tindakan dalam menafsirkan sebuah informasi yang gunanya memberikan suatu gambaran atau pemahaman tentang suatu hal. Efektifitas merupakan ukuran seberapa jauh target (seperti kualitas, kuantitas dan waktu) tersebut telah tercapai. Semua item pertanyaan diukur dengan skala likert 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan skala 5 (sangat setuju). Pilihan jawaban adalah 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (kurang setuju), 4 (setuju), 5 (sangat setuju). Sumber kuesioner Widayati,nurlis,(2010).

Kualitas Pelayanan (X₄)

Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Ni Luh Supadmi, 2009). Semua item

pertanyaan diukur dengan skala likert 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan skala 5 (sangat setuju). Pilihan jawaban adalah 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (kurang setuju), 4 (setuju), 5 (sangat setuju). Sumber kuesioner Rusdy dan Fathony (2008)

Populasi yang digunakan adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

Sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha seperti reprasi motor, rental computer, bengkel dan lain-lain.
2. Wajib pajak yang mudah ditemui, yang tidak menyulitkan peneliti

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kuesioner dan Demografi

Kuesioner yang disebarakan sebanyak 100 kuesioner serta kuesioner yang kembali dan dapat diolah sebanyak 78 kuesioner. Sedangkan demografi responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2
Demografi Responden

Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin:		
a. Laki-laki	33	33
b. Perempuan	45	45
Total	78	78
Umur:		
a. 17-26 tahun	27	27
b. 27-36 tahun	31	31
c. 37-46 tahun	15	15
d. 47-56 tahun	5	5
e. 57-66 tahun	-	-
f. 67-76 tahun	-	-
Total	78	78
Tingkat Pendidikan:		
a. SD/Sederajat	-	-
b. SMP/Sederajat	-	-
c. SMA/Sederajat	20	20

d. Diploma	14	14
e. Strata-1 (S1)	42	42
f. Strata-2 (S2)	2	2
g. Strata-3 (S3)	-	-
h. Lainnya	-	-
Total	78	78

Sumber: Data Primer Olahan, 2015

Hasil Uji Kualitas Data

Hasil Uji Validitas Data

Dilihat dari hasil uji validitas data, diketahui bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada setiap variabel. Hal tersebut menunjukkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak, dan kemauan membayar pajak adalah valid.

Hasil Uji Reliabilitas Data

Pengujian ini dilakukan untuk menghitung koefisien *cronbach's alpha* dari masing-masing instrumen dalam setiap variabel. Suatu pengukur dikatakan dapat diandalkan apabila memiliki koefisien *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,7. Dari semua nilai keempat variabel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa koefisien *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,7, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini adalah reliabel.

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Kesimpulan
Kemauan Membayar Pajak	0,722	0,6	Reliabel
Kesadaran Wajib Pajak	0,730	0,6	Reliabel
Pengetahuan dan Pemahaman Pajak	0,732	0,6	Reliabel
Persepsi yang Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan	0,798	0,6	Reliabel

Kualitas Pelayanan Pajak	0,825	0,6	Reliabel
--------------------------	-------	-----	----------

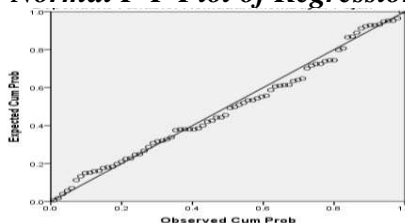
Sumber: Data Primer Olahan, 2015

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas Data

Penelitian ini menggunakan grafik P-Plot. Berdasarkan hasil kedua gambar grafik tersebut disimpulkan bahwa grafik normal P-Plot terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta arah penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Kedua grafik tersebut menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 2
Normal P-P Plot of Regression

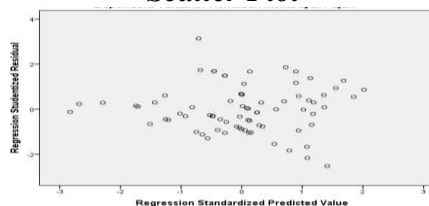


Sumber: Data Primer Olahan, 2015

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan kedua model pada penelitian ini, terlihat bahwa pada kedua model titik-titik tidak membentuk pola tertentu dan menyebar pada sumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat heteroskedastisitas.

Gambar 3
Scatter Plot



Sumber: Data Primer Olahan, 2015

Hasil Uji Multikolinearitas

Dalam penelitian ini, diperoleh nilai Tolerance pada kedua model sebesar $> 0,1$ dan VIF sebesar < 10 . Dapat diartikan bahwa tidak terdapat multikolinieritas dalam model penelitian ini.

Tabel 4
Nilai Tolerance dan VIF

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kesadaran Wajib Pajak	0.383	2.613
Pengetahuandan Pemahaman tentang Perpajakan	0.528	1.892
Persepsi yang Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan	0.347	2.881
Kualitas Pelayanan	0.412	2.424

Sumber: Data Olahan SPSS 20.0

Dari tabel di atas diperoleh nilai Tolerance pada kedua model sebesar $> 0,1$ dan VIF sebesar < 10 . Dapat diartikan bahwa tidak terdapat multikolinieritas dalam model penelitian ini.

Uji Autokorelasi

Autokorelasi dikenal dengan nilai Durbin Watson (D-W) artinya terjadi korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode sebelumnya (Ghozali, 2009). Dalam model regresi diharapkan tidak terjadi problem autokorelasi. Nilai Durbin-Watson (D-W) diukur dengan : 1.. Bila nilai DW terletak antara batas atas atau upper bound (du) dan (4-du), maka koefisien autokorelasi sama dengan nol, berarti tidak ada autolorelasi. 2. Bila nilai DW lebih rendah daripada batas bawah atau lower bound (dl), maka koefisien autokorelasi lebih besar daripada nol, berarti ada autokorelasi positif. 3.

Bila nilai Dw lebih besar daripada (4-dl), maka koefisien autokorelasi lebih kecil daripada nol, berarti ada autokorelasi negatif. 4. Bila nilai DW terletak diantara batas atas (du) dan batas bawah (dl) atau DW terletak antara (4-du) dan (4-dl), maka hasilnya tidak dapat disimpulkan.

Tabel 5
Autokorelasi

Model	R	R Squared	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin - Watson
1	.762 ^a	.581	.558	1.99970	2.029

Sumber: Data Olahan SPSS 20.0

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini, alat analisis menggunakan model regresi linier berganda untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai pengaruh variabel kewajiban moral, pemeriksaan pajak dan kondisi keuangan terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk mengetahui hasil analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 6
Regresi linear berganda

Model	Unstandardized coefficient		Standard coefficient beta	t	sig
	b	Std. error			
(constant)	9.731	2.476		3.931	.000
Kesadaran wajib pajak	.387	.149	.319	2.606	.011
Pengetahuandan dan pemahaman tentang perpajakan	.230	.110	.219	2.097	.039
Persepsi yang baik atas efektifitas system perpajakan	.053	.127	.054	.420	.676
Kualitas pelayanan pajak	.282	.115	.289	2.449	.017

Sumber: Data Olahan SPSS 20.0

Dari tabel 6 di atas, diperoleh regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e_1$$

$$\text{KMP} = 9,731 + 0,387 \text{ KWP} + 0,230 \text{ PPP} + 0,053 \text{ PEP} + 0,282 \text{ KPP} + E_1$$

Hasil Uji F

Uji statistik F dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam variabel model regresi secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2009).

Tabel 7
Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	404.307	4	101.077	25.277	.000 ^b
	Residual	291.911	73	3.999		
	Total	696.218	77			

Sumber: Data Olahan SPSS 20.0

Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Untuk melihat seberapa besar kemauan membayar pajak dalam menerangkan variansi variabel kesadaran membayar pajak dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut:

Tabel 8
Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.762 ^a	.581	.558	1,99970	2,029

Sumber: Data Olahan SPSS 20.0

HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS

Untuk melakukan pengujian hipotesis secara parsial digunakan Uji t. Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen, dan untuk mengetahui apakah variabel bebas memiliki hubungan signifikan/tidak dengan variabel ter-

ikat secara individual untuk setiap variabel.

Berdasarkan data dari Tabel 8 diketahui nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi 5 % (2-tailed) dengan persamaan sebagai berikut:

$$t_{\text{tabel}} = n - k - 1 : \alpha / 2$$

$$= 42 - 3 - 1 : 0,05 / 2$$

$$= 38 : 0,025$$

$$= 2,024$$

keterangan: n : jumlah
k : jumlah variabel bebas
l : konstan

Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dan disajikan pada tabel 4.8, didapat nilai t_{hitung} kesadaran wajib pajak sebesar $2,606 > t_{\text{tabel}} 1,993$ dan Sig. $0,011 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan.

Hasil pengujian ini konsisten hasil penelitian yang dilakukan oleh widayati dan nurlis (2010), Hardiningsih. *dkk*, (2011), Rahmawaty. *dkk.*, (2011), Permaid. *dkk*, (2013), Setyawati, eka. (2013) telah membuktikan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dan disajikan pada tabel 4.8, didapat nilai t_{hitung}

pengetahuan perpajakan sebesar $2.097 > t_{\text{tabel}} 1,993$ dan $\text{Sig. } 0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Dari hasil pengujian tersebut dapat diketahui bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan dapat terbentuk apabila wajib pajak mengetahui hak dan kewajibannya dalam perpajakan.

Widayati, nurlis. (2010), Handayani. *dkk.*, (2011), Permaidid. *dkk.*, (2013), membuktikan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak

Persepsi Yang Baik Atas Efektifitas Sistem Perpajakan tidak Berpengaruh Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dan disajikan pada tabel 4.8, didapat nilai $t_{\text{hitung}} \text{persepsi}$ yang baik atas efektifitas sistem perpajakan sebesar $0,420 < t_{\text{tabel}} 1,993$ dan $\text{Sig. } 0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_a ditolak, yang artinya persepsi yang baik atas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Widayati, nurlis. (2010), Hardiningsih. *dkk.*, (2011), Handayani. *dkk.*, (2011), Rahmawaty. *dkk.*, (2011), Permaidid. *dkk.*, (2013), menunjukkan bahwa persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dan disajikan pada tabel 4.8, didapat nilai t_{hitung} kualitas pelayanan pajak sebesar $2.449 > t_{\text{tabel}} 1,993$ dan $\text{Sig. } 0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan

menurut Hardiningsih. *dkk.*, (2011), kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab 4 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan, sehingga kesadaran wajib pajak mampu meningkatkan kemauan dalam membayar pajak, pengaruhnya sebesar 0,011.
2. Pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman perpajakan, maka kemauan membayar pajak akan meningkat, begitu juga sebaliknya, pengaruhnya sebesar 0,039.

3. Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan, yaitu sebesar 0,676. Sehingga persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan tidak mampu meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak.
4. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan, maka kemauan membayar pajak akan meningkat, begitu juga sebaliknya, pengaruhnya sebesar 0,017.

Keterbatasan

1. Jumlah responden pada penelitian ini terbatas dan hanya berfokus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan, sehingga diperlukan penelitian dalam lingkup yang lebih luas.
2. Pada penelitian ini penggunaan kuesioner setiap variabel masih menggunakan kuesioner yang digunakan oleh peneliti sebelumnya.
3. Peneliti berikutnya dapat lebih memperhatikan kuesioner setiap variabel, sebaiknya menggunakan kuesioner baru yang sesuai dengan gambaran keadaan perpajakan di daerah tersebut.
4. Kurangnya pemahaman dari responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner serta sikap kepedulian dan keseriusan dalam menjawab semua pertanyaan yang ada. Masalah subjektifitas dari responden dapat

mengakibatkan hasil penelitian ini rentan terhadap biasanya jawaban responden.

5. Penelitian ini hanya menggunakan variabel kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman membayar pajak, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan pajak. Sementara itu, masih banyak variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Saran

1. Peneliti yang ingin meneliti tema yang sama diharapkan menambah jumlah responden sehingga lebih dapat digeneralisasikan.
2. Peneliti berikutnya dapat lebih memperhatikan kuesioner setiap variabel, sebaiknya menggunakan kuesioner baru yang sesuai dengan gambaran keadaan perpajakan di daerah tersebut.
3. Penelitian ini hanya menggunakan 4 (empat) variabel independen, yaitu kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan pajak. Oleh karena itu diharapkan pada penelitian selanjutnya yang ingin meneliti dengan topik yang sama dapat menambahkan variabel lain yang memiliki kemungkinan untuk berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.
4. Peneliti berikutnya dapat lebih maksimal dalam memperoleh data kuesioner. Misalnya mencari waktu yang tepat bagi responden untuk mengisi kuesioner, memberikan pemahaman kepada responden yang kurang paham terhadap setiap pertanyaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhari, siti. 2012. "Perilaku Sosial Dalam Ekonomi". Aksara, Jakarta
- Irianto, Slamet Edi. 2006. "Politik Perpajakan: Membangun Demokrasi Negara", UII Press, Yogyakarta
- Mardiasmo.2011. "Perpajakanedisirevisi",Edisi i XIV, Andi, Yogyakarta Kompas 2013
- Nurmantu, safri. 2010. "perpajakan Indonesia", Yogyakarta
- Priyatno, Dwi. 2010. "Mandiri Belajar SPSS untuk Analisis Data dan Uji Statistik", PT Buku Kita, Yogyakarta
- Resmi, Siti. 2009. "Perpajakan: Teori dan Kasus". Salemba empat
- Rusdyi, M. Khoiru dan Fathoni. 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu".Terakreditasi SK DirjenDikti No.43/Dikti/KEP
- Setyonugroho, haryadi. 2012. Factor Factor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak orang Pribadi Di KPP Pratama Surabaya Tegalsari. *Artikel ilmiah STIE Perbanas. Surabaya*
- Suryadi. 2006. "Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei di Wilayah Jawa Timur". Jurnal Keuangan Publik, Vol. 4, No. 1
- Tatiana, Vanessa dan Priyo Hari. 2009. "Dampak Program Sunset Policy terhadap Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak". *Makalah Simposium Nasional Perpajakan II*
- Tjiptono, 2007. "Metodologi Riset Bisnis". Indeks, Jakarta
- Waluyo. 2011. "Perpajakan Indonesia". Edisi 8, Salemba Empat, Jakarta
- Widayati dan Nurlis. 2010. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak WAJIB Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga)". Simposium Nasional Akuntansi XIII, Purwokerto