

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK PADA WAJIB PAJAK DI MERAUKE

**Maria V.I. Herdjiono, Sarwina Sulo**

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Musamus

### ABSTRACT

*This research aim to know influence knowledge and understanding of tax law, the service quality, good perception of the tax system effectiveness toward the willingness to pay tax with awareness of paying tax as an intervening variable. The population in this study is the taxpayer in Merauke. The samples used were 100 people. The research result showed that knowledge and understanding of tax law have not significant effect toward the awareness of paying tax, whereas the service quality and good perception of the tax system effectiveness have significant positive effect toward the awareness of paying tax. Then the knowledge and understanding of tax law have significant positive effect toward the willingness to pay tax, whereas the service quality, good perception of the tax system effectiveness, and awareness of paying tax have not significant effect toward the willingness to pay tax. Intervening test result showed that awareness of paying tax unproven be intervening relationship between knowledge and understanding of tax law, the service quality, and good perception of the tax system effectiveness toward the willingness to pay taxes.*

*Keywords: awareness, knowledge, service, understanding, willingness*

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh pengetahuan dan pemahaman, kualitas pelayanan, persepsi terhadap kemauan membayar pajak dengan kesadaran membayar pajak sebagai variabel intervening. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak di Merauke. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak, sedangkan kualitas pelayanan, persepsi atas efektifitas sistim pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak, sedangkan kualitas pelayanan, persepsi atas efektifitas pelayanan dan keadaran membayar pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Pengujian intervening menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak tidak terbukti dapat menjadi intervening antara pengetahuan, pemahaman, kualitas pelayanan, persepsi atas efektifitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak.*

*Keywords: kemauan, kesadaran, pengetahuan, pemahaman, pelayanan*

### PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan bagi Indonesia. Sektor pajak memegang peranan yang sangat penting bagi kesejahteraan bangsa, karena pajak merupakan salah satu sumber penerimaan kas negara yang pada akhirnya akan dipergunakan untuk pembangunan nasional demi terwujudnya kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Pemungutan pajak bukan suatu pekerjaan yang mudah, tidak hanya dibutuhkan peran aktif dari fiskus tetapi juga dituntut kemauan dari para wajib pajak itu sendiri. Seperti diketahui saat ini Indonesia

menganut sistem *self assessment* yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. Hal yang sangat penting dalam pemungutan pajak ialah harus adanya kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penerimaan negara atas pajak akan terus meningkat apabila setiap wajib pajak sadar terhadap kewajibannya untuk membayar pajak, karena jumlah wajib pajak potensial cenderung semakin bertambah setiap tahun. Kenyataannya, pertambahan jumlah wajib pajak tersebut tidak sejalan dengan peningkatan penerimaan pajak. Hal ini dikarenakan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak masih sangat kurang. Penyebab kurangnya kemauan membayar pajak adalah hasil pemungutan pajak tersebut tidak langsung dinikmati oleh para wajib pajak. Menurut informasi yang diperoleh melalui wawancara, meskipun sistem pemungutan pajak *self assessment system* sudah diberlakukan dan dijalankan, namun dalam praktiknya sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini terlihat dari banyaknya wajib pajak yang mangkir dalam membayar pajak. Selain itu masih banyaknya wajib pajak yang harus ditagih oleh fiskus agar mereka mau membayar pajak. Sikap malas wajib pajak untuk melaporkan SPT tahunan juga menjadi faktor yang mendukung. Hal ini membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak masih rendah. Oleh karena itu memupuk kesadaran membayar pajak di masyarakat menjadi hal penting mengingat apabila kesadaran masyarakat dalam membayar pajak meningkat, maka kemauan membayar pajak juga akan meningkat.

Sejumlah penelitian terdahulu yang mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak diantaranya dilakukan oleh Hardiningsih dan Yulianawati (2011), Samrotun dan Kustiyah (2015). Hardiningsih dan Yulianawati (2011) menyimpulkan bahwa sikap wajib pajak terhadap kesadaran membayar pajak berpengaruh dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak, sikap wajib pajak terhadap pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, sikap wajib pajak terhadap pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, persepsi efektifitas sistem perpajakan juga tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, dan untuk kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Samrotun dan Kustiyah (2015) menyimpulkan bahwa secara parsial, kesadaran membayar pajak dan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kemauan

membayar pajak, sedangkan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan serta pelayanan fiskus tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian ini ingin mengkaji apakah (1) pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan memengaruhi kesadaran membayar pajak, (2) pelayanan fiskus yang berkualitas memengaruhi kesadaran membayar pajak, (3) persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan memengaruhi kesadaran membayar pajak, (4) kesadaran membayar pajak memengaruhi kemauan membayar pajak, (5) pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan memengaruhi kemauan membayar pajak, (6) pelayanan fiskus yang berkualitas memengaruhi kemauan membayar pajak, (7) persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan memengaruhi kemauan membayar pajak, (8) kesadaran membayar pajak mampu meng-*intervening* hubungan antara pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, serta persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak.

## **LANDASAN TEORI**

### **Pajak**

Undang-Undang No. 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan mendefinisikan pajak 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.

### **Kemauan Membayar Pajak**

Menurut Rantung dan Adi (2009) kemauan membayar pajak 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.

### **Kesadaran Membayar Pajak**

Kesadaran membayar pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku dengan benar, sukarela, dan bersungguh-sungguh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Fikriningrum dan Syafruddin, 2012).

### **Pengetahuan dan Pemahaman akan Peraturan Perpajakan**

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak (Nugroho, 2012). Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud adalah 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.

### **Pelayanan Fiskus yang Berkualitas**

Pelayanan fiskus yang berkualitas adalah usaha yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak (Nugroho, 2012).

### **Persepsi yang Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan**

Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan merupakan proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, memahami, mengorganisir, menafsirkan suatu situasi, peristiwa yang dapat memberikan kesan perilaku yang positif atau negatif mengenai seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) sistem perpajakan telah tercapai (Sutari, 2013).

### **Hipotesis**

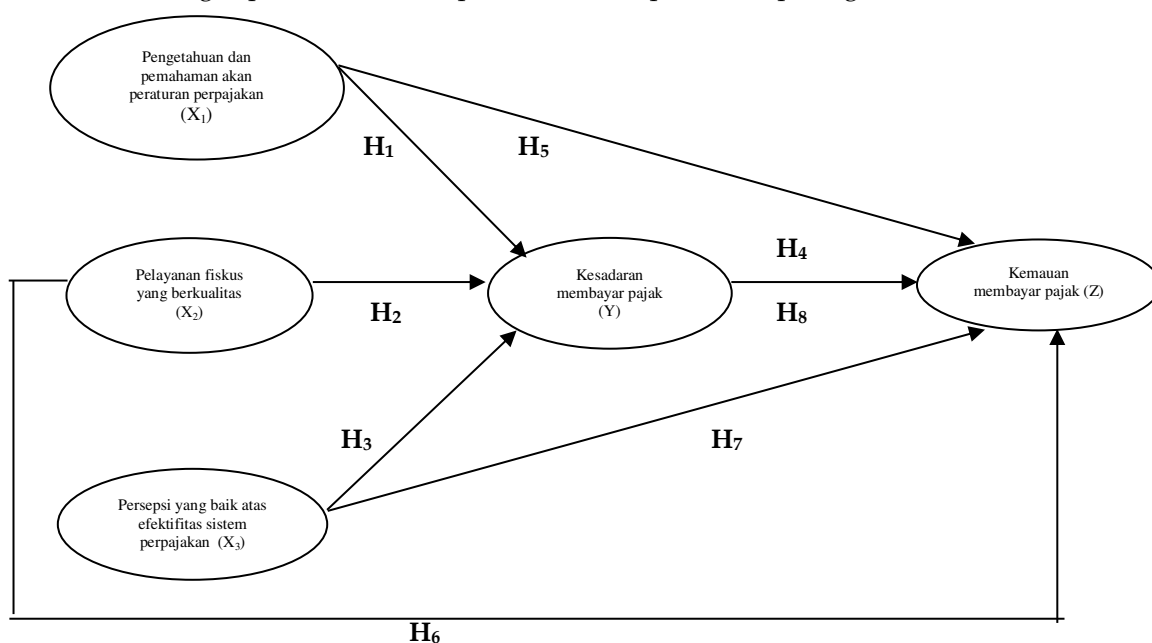
Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak (H<sub>1</sub>).
2. Pelayanan fiskus yang berkualitas berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak (H<sub>2</sub>).
3. Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak (H<sub>3</sub>).
4. Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak (H<sub>4</sub>).
5. Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak (H<sub>5</sub>).
6. Pelayanan fiskus yang berkualitas berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak (H<sub>6</sub>).

7. Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak (H<sub>7</sub>).
8. Kesadaran membayar pajak meng-*intervening* hubungan antara pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, dan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak (H<sub>8</sub>).

### Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

### METODE PENELITIAN

#### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Merauke. Penentuan sampel wajib pajak dalam penelitian ini berdasarkan penentuan sampel dengan *simple random sampling*. Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Merauke, populasi wajib pajak orang pribadi tercatat sebanyak 37.050 orang. Oleh karena itu perhitungan jumlah sampelnya adalah sebagai berikut:

$$n = 37.050 / \{1 + 37.050(0,1)^2\}$$

$$n = 99,73$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

### **Metode Analisis**

Metode analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda yang pengujiannya dilakukan dengan bantuan program *software Statistical Package for Social Science* (SPSS).

### **Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan penjelasan tentang gambaran umum demografi responden penelitian dan deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian untuk mengetahui distribusi frekuensi absolut yang menunjukkan minimal, maksimal, rata-rata (*mean*), median, dan penyimpangan baku (standar deviasi) dari masing-masing variabel penelitian.

### **Uji Instrumen Penelitian**

Uji instrumen penelitian terdiri dari dua yaitu sebagai berikut:

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur kelayakan butir-butir dalam suatu daftar kuesioner baik pernyataan dan pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel (Sugiyono, 2010:172). Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka angka probabilitas tersebut signifikan sehingga dapat dinyatakan bahwa masing-masing pernyataan atau pertanyaan adalah valid dan sebaliknya.

#### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pernyataan dan pertanyaan dalam suatu bentuk kuesioner (Sugiyono, 2007:183). Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha*, dimana suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha*  $>$  0,60.

### **Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik terdiri dari tiga yaitu sebagai berikut:

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat menggunakan *Normal Probability Plot* dan *Kolmogorov-Smirnov*. Untuk *Normal Probability Plot*, jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik

histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2006). Kemudian untuk *Kolmogorov-Smirnov*, jika tingkat signifikansi  $>0,05$  maka distribusi data tersebut normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi terdapat korelasi diantara variabel bebas. jika nilai *Tolerance*  $>0,10$  dan nilai VIF  $<10$  maka tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika titik-titik menyebar dalam *Scatter Plot*, diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y maka ini menunjukkan tidak terjadinya gejala heteroskedastisitas.

### **Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

2. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Jika tingkat signifikansi  $<0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan sebaliknya.

3. Uji *Intervening*

Variabel *intervening* merupakan variabel antara yang berfungsi meng-*intervening* hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Uji variabel *intervening* menggunakan metode *Product of Coefficient* dengan Uji Sobel yang dipopulerkan dan direkomendasikan oleh Baron and Kenny (1986). Jika *z-value* dalam harga mutlak  $> 1,96$  atau tingkat signifikansi statistik z (p-value)  $<0,05$  berarti pengaruh tak langsung variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel *intervening* signifikan pada taraf

signifikansi 0,05 (Preacher *and* Hayes, 2004). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$s_{ab} = \sqrt{b^2sa^2 + a^2sb^2 + sa^2sb^2}$$

dan

$$z = \frac{ab}{s_{ab}}$$

Keterangan:

- a : koefisien pengaruh langsung variabel independen (X) terhadap variabel *intervening* (Y)
- b : koefisien pengaruh langsung variabel *intervening* (Y) terhadap variabel dependen (Z)
- sa : standar *error* koefisien a
- sb : standar *error* koefisien b
- ab : koefisien pengaruh tidak langsung yang diperoleh dari perkalian antara pengaruh langsung a dan pengaruh langsung b

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Instrumen Penelitian

#### 1. Uji Validitas

Hasil uji validitas menunjukkan nilai r hitung masing-masing item pertanyaan dari setiap variabel lebih besar dari nilai r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner valid.

#### 2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel lebih besar dari nilai standar reliabilitasnya sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Grafik *Normal Probability Plot* menunjukkan data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Kemudian hasil uji dengan *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

#### 2. Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas menunjukkan masing-masing variabel memiliki nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.



3. Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan titik-titik menyebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Pengujian Hipotesis**

1. Koefisien Determinasi

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,382 yang berarti 38,2% variasi dari kemauan membayar pajak dapat dijelaskan oleh variabel pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, serta kesadaran membayar pajak, sedangkan sisanya 61,8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini.

2. Uji t

Hasil uji t disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Hasil Uji t

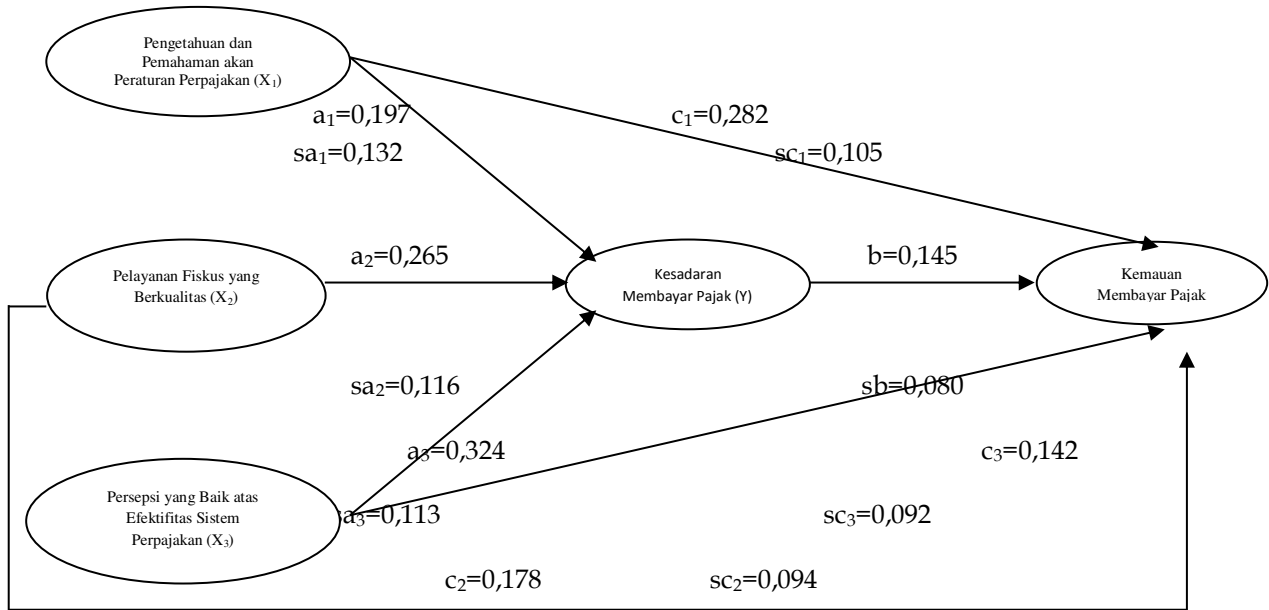
	t	Sig.	Keterangan
Pengetahuan dan Pemahaman akan Peraturan Perpajakan	1,495	0,138	H <sub>1</sub> Ditolak
Pelayanan Fiskus yang Berkualitas	2,282	0,025	H <sub>2</sub> Diterima
Persepsi yang Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan	2,874	0,005	H <sub>3</sub> Diterima

Tabel 2. Hasil Uji t

	t	Sig.	Keterangan
Pengetahuan dan Pemahaman akan Peraturan Perpajakan	2,696	0,008	H <sub>5</sub> Diterima
Pelayanan Fiskus yang Berkualitas	1,903	0,060	H <sub>6</sub> Ditolak
Persepsi yang Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan	1,536	0,128	H <sub>7</sub> Ditolak
Kesadaran Membayar Pajak	1,813	0,073	H <sub>4</sub> Ditolak

3. Uji *Intervening*

Model analisis jalur (*path analysis*) dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2. Analisis Jalur

Kemudian hasil perhitungannya menggunakan rumus uji Sobel adalah sebagai berikut diketahui nilai z adalah 1,341. Hal ini menunjukkan nilai z lebih kecil dari 1,96 sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran membayar pajak tidak terbukti menjadi variabel *intervening*.

### Pembahasan

*Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman akan Peraturan Perpajakan terhadap Kesadaran Membayar Pajak*  
 Berdasarkan hasil uji t diketahui H<sub>1</sub> ditolak dan dapat dinyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak. Wajib pajak hanya membayar kewajiban pajaknya tanpa mengetahui dan memahami bagaimana menghitung, membayar, dan melaporkannya dengan benar. Hal ini dikarenakan wajib pajak belum mampu menghitung pajaknya sendiri, serta pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan dan kesadaran akan arti pentingnya membayar pajak masih sangat kurang.

### *Pengaruh Pelayanan Fiskus yang Berkualitas terhadap Kesadaran Membayar Pajak*

Berdasarkan hasil uji t diketahui H<sub>2</sub> diterima dan dapat dinyatakan bahwa pelayanan fiskus yang berkualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran membayar pajak.

Pelayanan fiskus yang berkualitas membuat wajib pajak merasa puas sehingga timbul rasa kesadaran wajib pajak untuk mau membayar pajaknya, yang pada akhirnya akan membawa dampak yang positif pada peningkatan penerimaan negara.

*Pengaruh Persepsi yang Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan terhadap Kesadaran Membayar Pajak*

Berdasarkan hasil uji t diketahui  $H_3$  diterima dan dapat dinyatakan bahwa persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran membayar pajak. Wajib pajak menyadari dengan adanya sistem perpajakan yang dirancang sedemikian efektif dapat membantu wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya secara mudah dan cepat tanpa harus ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dimana wajib pajak tersebut terdaftar.

*Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak*

Berdasarkan hasil uji t diketahui  $H_4$  ditolak dan dapat dinyatakan bahwa kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Wajib pajak mau membayar pajaknya bukan karena sadar bahwa pajak itu penting bagi pembangunan dan kesejahteraan negara, tetapi wajib pajak berpikir lebih baik membayar pajak dari pada terkena sanksi yang pada akhirnya menyebabkan wajib pajak menjadi rugi karena harus mengeluarkan biaya untuk membayar dendanya.

*Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman akan Peraturan Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak*

Berdasarkan hasil uji t diketahui  $H_5$  diterima dan dapat dinyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Wajib pajak yang telah mengetahui dan memahami hak dan kewajibannya serta ketentuan perpajakan tentunya akan mau melaksanakan kewajiban perpajakannya yaitu membayar pajaknya.

*Pengaruh Pelayanan Fiskus yang Berkualitas terhadap Kemauan Membayar Pajak*

Berdasarkan hasil uji t diketahui  $H_6$  ditolak dan dapat dinyatakan bahwa pelayanan fiskus yang berkualitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Wajib pajak cenderung menghindar dan lalai terhadap kewajiban perpajakannya, meskipun dari pihak fiskus sudah berusaha semampunya untuk memaksimalkan pelayanan terhadap keluhan wajib pajak. Selain itu dengan terungkapnya beberapa kasus penggelapan pajak seperti kasus Gayus

Tambahan, membuat wajib pajak memiliki pandangan yang negatif terhadap fiskus. Wajib pajak takut jika nanti pajak yang telah dibayar akan disalahgunakan.

*Pengaruh Persepsi yang Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak*

Berdasarkan hasil uji t diketahui  $H_7$  ditolak dan dapat dinyatakan bahwa persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Sistem perpajakan yang dirancang sedemikian efektif bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya namun wajib pajak merasa lebih yakin dan aman jika dilakukan langsung di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama. Hal ini disebabkan karena sebagian besar wajib pajak berdomisili di Merauke sehingga wajib pajak bisa datang ke KPP Pratama untuk bertanya ataupun berkonsultasi secara langsung dengan fiskus. Selain itu alasan lainnya adalah sebagian wajib pajak masih gagap teknologi, wajib pajak belum terbiasa dan jarang menggunakan sistem perpajakan melalui internet.

*Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman akan Peraturan Perpajakan, Pelayanan Fiskus yang Berkualitas, serta Persepsi yang Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening*

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus uji Sobel diketahui  $H_8$  ditolak dan dapat dinyatakan bahwa kesadaran membayar pajak tidak terbukti menjadi variabel yang *intervening* hubungan antara pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, serta persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini berarti pengaruh variabel pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, serta persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak lebih bersifat langsung atau tidak memerlukan variabel *intervening*.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak.

2. Pelayanan fiskus yang berkualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran membayar pajak.
3. Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran membayar pajak.
4. Kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak.
5. Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak.
6. Pelayanan fiskus yang berkualitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak.
7. Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak.
8. Kesadaran membayar pajak tidak dapat meng-*intervening* hubungan antara pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, serta persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak.

#### **Saran**

Saran yang dapat disampaikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi wajib pajak orang pribadi agar senantiasa lebih aktif dalam mengikuti kegiatan sosialisasi yang diadakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama agar lebih mengetahui dan memahami peraturan perpajakan sehingga dapat meningkatkan kesadaran membayar pajak.
2. Bagi fiskus agar senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya dan giat melakukan sosialisasi terhadap wajib pajak tentang peraturan perpajakan sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak serta dapat memunculkan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesadaran dan kemauan wajib pajak untuk membayar pajaknya.
3. Bagi peneliti yang lain agar menambahkan jumlah sampel, menambahkan faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi kemauan wajib pajak dalam membayar pajak, serta menggunakan program SEM (*Structural Equation Modelling*) dalam menganalisis data sehingga hasil yang didapatkan lebih akurat.

### Daftar Pustaka

- Baron, R. M and Kenny, D. A. 1986. The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 51, No. 6, 1173-1182. American Psychological Association, Inc.
- Fikriningrum, K.W. dan Syafruddin, M. 2012. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari). *Diponegoro Journal of Accounting* Volume 1, Nomor 2, Tahun 2012, Halaman 1-15
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hardiningsih dan Yulianawati. 2011. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pembayaran Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Nopember 2011. Halaman 126-142.
- Nugroho, A.R. 2012. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah Satu)*. Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
- Preacher, K. J and Hayes, A. F. 2004. SPSS and SAS Procedures for Estimating Indirect Effects in Simple Mediation Models. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, 36 (4), 717-731. Psychonomic Society, Inc.
- Rantung, V.T. dan Adi, H.P. 2009. Dampak Program Sunset Policy terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Makalah Simposium Nasional Perpajakan II*. Madura
- Samrotun, Chomsatu Yuli dan Eny Kustiyah. 2015. Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya. *GEMA*, Th. XXVII/49/Agustus 2014-Januari 2015, 1618-1628.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabet
- Sutari, D.K.W. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Sebagai Perwujudan Masyarakat Madani. *Prosiding Seminar Nasional 2013*. Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan