

PENGARUH KESADARAN MEMBAYAR PAJAK, PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, PERSEPSI EFEKTIFITAS SISTEM PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEMAMPUAN MEMBAYAR PAJAK (Wajib Pajak Pribadi Pada KPP Pratama Barabai)

Ernawati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia Banjarmasin
Jl. Ahmad Yani Km.5,5 Banjarmasin Kalimantan Selatan
e-mail: ernawati_stiepan30@gmail.com

Abstract: This study aims to know that Tax Paying Awareness, Knowledge and Understanding of Tax Regulations, Perceptions of Effectiveness of Taxation System and Fiscal Services affects Tax Payer willingness. Research conducted on 100 Barabai's tax payers as respondent. The result of the research shows that among the four independent variable, only Knowledge and Understanding of Tax Regulation partially has no significant effect on Taxpayer willingness. Simultaneously, the four variables have a significant influence predominantly on taxpayer Variabel Willingness.

Keywords: *Tax Payer Awareness, Knowledge and Understanding of Tax Regulation, Perception of Tax System Effectivity, Fiscal Services, Taxpayer willingness*

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan dan Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak. Penelitian dilakukan terhadap 100 pembayar pajak di Barabai sebagai responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari keempat variabel bebas, hanya Pemahaman Peraturan Perpajakan yang secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak. Secara Simultan keempat variabel tersebut berpengaruh signifikan secara dominan terhadap variabel Kemauan Membayar Pajak.

Kata Kunci: *Keadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Kemampuan Membayar Pajak*

PENDAHULUAN

Dalam upaya untuk mengurangi ketergantungan sumber penerimaan eksternal, pemerintah Indonesia secara terus menerus berusaha untuk memaksimalkan penerimaan internal. Dewasa ini, pajak menjadi sumber penerimaan internal yang terbesar dalam APBN. Salah satu sumber pembiayaan pembangunan internal adalah pajak. besarnya peran pajak dalam membiayai pembangunan juga tercermin dari sumber penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Mengingat

pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak.

Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya self assessment system. Penerimaan negara dari sektor pajak terus meningkat dari tahun ke tahun. Berikut disajikan proporsi penerimaan pajak terhadap APBN dalam enam tahun sejak 2010 hingga 2016.

Tabel 1. Peran Pajak Terhadap APBN Tahun 2011 – 2016

NO.	TAHUN ANGGARAN	Jumlah Dalam Trilyun		PROSENTASE PAJAK - APBN
		APBN	PAJAK	
1	2016	1.822,5	1.546,7	85 %
2	2015	1.761,6	1.489,3	85 %
3	2014	1.550,5	1.146,9	74 %
4	2013	1.438,9	1.077,3	75%
5	2012	1.338,1	980,5	73%
6	2011	1.210,6	873,9	72%

Sumber : www.depkeu.go.id, diolah 2016

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa penerimaan negara yang bersumber dari sektor pajak setiap tahunnya mengalami peningkatan. Seiring dengan hal tersebut maka menjadi motivasi aparat Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk memperbaharui sistem administrasi perpajakan dalam meningkatkan penerimaannya

Peningkatan realisasi penerimaan pajak terjadi karena semakin baiknya sistem yang digunakan kantor pelayanan pajak dalam melayani wajib pajak. Peningkatan jumlah pajak tercapai jika peningkatan jumlah wajib pajak terjadi. Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) baru berguna untuk meningkatkan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Tidak dipungkiri bahwa masih banyak wajib pajak potensial yang belum terdaftar sebagai wajib pajak aktual dan tidak taat untuk membayar pajak. Ketidaktaatan dalam membayar pajak tidak hanya terjadi dalam lapisan pengusaha saja tetapi juga terjadi para pekerja profesional lainnya.

Dalam pemberian NPWP oleh Dirjen Pajak, diharapkan wajib pajak dapat mengetahui hak dan kewajibannya (Widayati dan Nurlis, 2010). Wajib pajak yang memiliki penghasilan lebih dari PTKP wajib membayar pajak. Bila setiap wajib pajak mengetahui dengan jelas tentang kriteria wajib pajak dan perhitungannya, maka wajib pajak akan memiliki kemauan untuk membayar pajak penghasilannya. Faktor lainnya yang mempengaruhi kemauan membayar pajak adalah adanya pelayanan fiskus yang berkualitas. Fiskus yang berkualitas adalah fiskus yang memberikan informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak dan tata cara perhitungannya serta tidak melakukan penggelapan pajak ataupun tindakan lain

yang tidak sesuai dengan peraturan dan SOP yang berlaku. Munculnya oknum yang tidak bertanggungjawab membuat keyakinan wajib pajak atas kinerja pelayanan fiskus berkurang sehingga wajib pajak tidak mau membayar pajak karena takut uangnya digelapkan, bukan untuk pembangunan negara, atau adanya biaya tambahan yang dipungut oleh fiskus (Nugroho dan Zulaika, 2012:3).

Adanya oknum yang melakukan tindakan pelanggaran pajak membuat wajib pajak enggan untuk membayar pajak yang akan mengakibatkan berkurangnya penerimaan pajak. Maka perlu adanya penanggulangan bagi pemerintah dalam memberantas pelanggaran pajak, sehingga kemauan wajib pajak dalam membayar pajak semakin meningkat. Kemauan membayar pajak yang timbul pada wajib pajak juga sangat diperlukan, sampai sejauh mana wajib pajak akan mengetahui ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa (Fikriningrum dan Syafruddin(2012)

Pada sebagian besar rakyat di seluruh negara tidak akan pernah menikmati kewajibannya membayar pajak sehingga memenuhinya tidak ada yang tanpa menggerutu, sedikit saja yang merasa benar-benar rela dan merasa ikut bertanggungjawab membiayai pemerintahan suatu negara (Devano dan Rahayu, 2006:113), maka tanpa adanya rasa kemauan dalam diri wajib pajak untuk rela membayar pajak, usaha untuk memaksimalkan pendapatan pada sektor pajak tidak dapat tercapai sempurna. Menurut Sanjaya dalam Tatiana dan Priyo (2009) menjelaskan bahwa kemauan

membayar pajak dipengaruhi oleh pengetahuan tentang pajak, persepsi terhadap sanksi pajak, kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, persepsi terhadap para petugas pajak, dan persepsi terhadap kemudahan dalam pelaksanaan sistem pajak. Masyarakat merupakan salah satu yang sangat peka terhadap isu-isu yang beredar mengenai pajak, persepsi dari seseorang mengenai sistem perpajakan akan mempengaruhi kemauan membayar pajak, jika persepsinya baik maka akan meningkatkan kemauan membayar pajak, jika buruk maka akan menurunkan kemauan membayar pajak. Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian, pengintegrasian terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktifitas integrated dalam diri individu. Sedangkan efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai.

Persepsi wajib pajak terhadap kinerja penerimaan pajak dilakukan oleh dalam Suryadi (2006) menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja Badan Perpajakan Nasional Swedia, ini dilihat dari: kesadaran prosedur yang bermanfaat bagi wajib pajak, kebutuhan bagi wajib pajak, perlakuan yang adil, keahlian aparat dalam mendeteksi kesalahan, serta dalam mengoreksi laporan pajak.

Ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang, tak terkecuali Hal-hal mengenai sanksi perpajakan. Menurut Undang-Undang KUP Nomor 28 Tahun 2007 yang sudah dijelaskan yaitu salah satunya mengenai sanksi pajak, wajib pajak dapat dikenakan sanksi denda yang berupa administrasi, bunga, dan sanksi pidana. Masalah kepatuhan wajib pajak juga adalah masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun negara berkembang. Berdasarkan uraian di atas, penulis memberi judul penelitian ini: Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap

Kemampuan Membayar Pajak (Wajib Pajak Pribadi Pada KPP Pratama Barabai)

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kemauan membayar pajak (wajib pajak pribadi Pada KPP Pratama Barabai).
2. Untuk menganalisis pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kemampuan Membayar Pajak (wajib pajak pribadi Pada KPP Pratama Barabai).
3. Untuk menganalisis pengaruh Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kemampuan Membayar Pajak (wajib pajak pribadi Pada KPP Pratama Barabai).
4. Untuk menganalisis pengaruh secara simultan Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan. Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kemampuan Membayar Pajak (Wajib Pajak Pribadi Pada KPP Pratama Barabai).
5. Untuk menganalisis pengaruh dominan antara Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan. Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kemampuan Membayar Pajak (Wajib Pajak Pribadi Pada KPP Pratama Barabai).

Studi Literatur

Definisi pajak menurut Undang-undang No.28 tahun 2010 : “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.” Menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2011:1): “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontra Prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan yang digunakan untuk membayar pengeluaran

umum. Menurut Soeparman dalam Suandy (2011:9):“Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungutoleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum”.

Dari definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur(Lubis, 2007:5):

1. Pajak dipungut berdasarkan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya, dan sifatnya dapat dipaksakan.
2. Pajakdipungut olehnegara, baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
3. Pajak merupakan peralihan kekayaan dari orang atau badan ke negara (pemerintah).
4. Pajak dapat dipungut baik langsung maupun tidak langsung.
5. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah (fungsi budgetair), yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai investasi publik.
6. Pajak untuk melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosialdan ekonomi (fungsi regulierend). Contoh: dikenakan pajakyang tinggi terhadap minuman keras sehingga konsumsi minuman keras dapat ditekan.

Menurut Mardiasmo (2011;1) fungsi pajak dalam masyarakat suatu negara terbagi dalam 2 (dua) fungsi, yaitu:

1. Fungsi Budgetair(sumber dana bagi pemerintah) fungsi ini bertujuanuntuk memasukan penerimaan uang untuk kas negara sebanyak-banyaknya antara lain mengisi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sesuai dengan target penerimaan pajak yang telah ditetapkan, sehingga posisi anggaran pendapatan dan pengeluaran yang berimbang tercapai.
2. Fungsi Regulierend(mengatur) fungsi pajak yang secara tidak langsung dapat mengatur dan menggerakkan perkembangan sarana perekonomian nasional yang produktif. Adanya pertumbuhan perekonomian yang

demikian maka akan dapat menumbuhkan objek pajak dan subjek pajak yang baru yang lebih banyak lagi, sehingga basis pajak lebih meningkat lagi.

Akuntansi pajak adalah akuntansi yang diterapkan dengan tujuan untuk menetapkan besarnya pajak terutang.Fungsi akuntansi pajak adalah mengolah data kuantitatif yang akan digunakan untuk menyajikan laporan keuangan yang memuat perhitungan perpajakan (Waluyo,2012). Akuntansi untuk dinilai dari sifat pelaporannya, kemudian dibagi menjadi dua yaitu Akuntansi Komersial dan Akuntansi Fiskal.

1. Akuntansi Komersial sifatnya memberi informasi kepada pihak internal perusahaan/manajemen, serta pihak eksternal perusahaan (diluar Dirjen Pajak) untuk menyediakan informasi dalam fungsi manajemen yang dihasilkan oleh akuntansi keuangan.
2. Akuntansi Fiskal merupakan jenis akuntansi yang berbasis informasi akuntansi yang disusun berdasarkan pada Undang-Undang dan Peraturan Perpajakan yang berlaku dan khusus digunakan untuk keperluan penghitungan Pajak Penghasilan (PPh Badan) perusahaan (UD, CV, PT dan BUT).

Kemauan merupakan dorongan dari dalam yang sadar, berdasarkan pertimbangan pikir dan perasan, serta seluruh pribadi seseorang yang menimbulkan kegiatan yang terarah pada tercapainya tujuan tertentu yang berhubungan dengan kebutuhan hidupnya. Kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa (Fikriningrum dan Syafruddin,2012:8)

Definisi kemauan membayar pajak sependapat dengan Sutari dan Wardani (2013:3) yang menyatakan bahwa kemauan membayar pajak adalah suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum Negara dengan tidak mendapat kontraprestasi secara langsung. Selain itu, menurut Sanjaya dalam Tatiana dan Priyo (2009:4) menjelaskan bahwa kemauan membayar pajak

dipengaruhi oleh pengetahuan tentang pajak, persepsi terhadap sanksi pajak, kesadaran Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak (Santoso, 2008) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi.

Sesuai pasal 17 C KUP Jis KMK Nomor 544/KMK.04/2000 Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan kriteria Wajib Pajak Patuh. Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan atas kelebihan pembayaran pajak. Kriteria Wajib Pajak Patuh tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak baik Pajak Tahunan maupun Pajak Masa.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak. Mengacu pada ketentuan yang mengatur tentang angsuran dan penundaan pembayaran pajak, tidak semua jenis pajak yang terutang dapat diangsur. Pajak yang dapat diangsur pembayarannya adalah: pajak yang masih harus dibayar dalam Surat Tagihan Pajak, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan, dan Putusan Banding yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar tambah. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan SPT yang diterbitkan untuk 2 masa pajak berakhir.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir yang mengakibatkan kerugian Negara.
4. Apabila dilakukan pemeriksaan pajak, koreksi fiskal yang dilakukan oleh pemeriksa pajak untuk setiap jenis pajak yang terutang tidak lebih dari 10% dilihat dari penghasilan bruto (PKP).

Kepatuhan sebagai fondasi self assesment dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci diterapkan secara efektif, yaitu (Ismawan, 2001:83) program pelayanan yang baik kepada wajib pajak, prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak, program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif, dan pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Konsep kemauan membayar pajak dikembangkan melalui dua subkonsep yaitu, konsep kemauan membayar dan konsep pajak. Pertama, konsep kemauan membayar. Kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa (Widaningrum, 2007). Kedua, konsep pajak. Menurut Taylor (Waluyo, 2007) pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh negara terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, dan tarif pajak (Devano dan Rahayu 2006). Setyonugroho (2012;7) menyatakan bahwa pengukuran kemauan membayar pajak yaitu :

1. Jumlah pajak yang tidak memberatkan, wajib pajak akan membayarkan pajaknya jika jumlah pajak sesuai dengan penghasilan wajib pajak dan tidak memberatkan wajib pajak.
2. Keadilan sanksi perpajakan, suatu sanksi dikatakan adil jika sanksi dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan memberikan sanksi secara adil.
3. Pemanfaatan pajak yang tepat, wajib pajak akan melakukan pembayaran jika pajak digunakan sesuai dengan manfaatnya

seperti pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

4. Pelayanan yang baik, kemauan membayar pajak akan meningkat dengan pelayanan yang baik oleh aparat pajak.

Kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada Wajib Pajak. Meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.

Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial, dan ekonomi akan dominan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak.

Pengetahuan pajak adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak seperti penyuluhan atau sosialisasi pajak yang dilakukan KP2KP Tomohon di kantor, sekolah ataupun di desa-desa sekitar.

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Dimana wajib pajak yang benar-benar paham, mereka akan mengetahui sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP.

Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian,

pengintegrasian terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktifitas terintegrasi dalam diri individu. Sedangkan efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai. Persepsi wajib pajak Terhadap kinerja penerimaan pajak. Suryadi (2006) menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja Badan Perpajakan Nasional Swedia, ini dilihat dari: kesadaran prosedur yang bermanfaat bagi wajib pajak, kebutuhan bagi wajib pajak, perlakuan yang adil, keahlian aparat dalam mendeteksi kesalahan, serta dalam mengoreksi laporan pajak. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa persepsi wajib pajak yang positif dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam membayar pajak Widayati dan Nurlis (2010) hal-hal yang mengindikasikan efektifitas sistem perpajakan yang saat ini dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain :

1. Adanya sistem pelaporan melalui *e-SPT* dan *e-filling*. Wajib pajak dapat melaporkan pajak secara lebih mudah dan cepat.
2. Pembayaran melalui *e-banking* yang memudahkan Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja.
3. Penyampaian SPT melalui drop box yang dapat dilakukan di berbagai tempat, tidak harus di KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.
4. Peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet, tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.
5. Pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui registrasi dari website pajak. Hal ini akan memudahkan Wajib Pajak untuk memperoleh NPWP secara lebih cepat.

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Persepsi kepuasan wajib pajak tentang pelayanan fiskus dibentuk oleh dimensi kualitas sumber

daya manusia (SDM) ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Kepuasan wajib pajak atas kualitas pelayanan yang diberikan fiskus biasanya memberikan respon positif berupa kepatuhan dalam pembayaran pajak. Jika ketentuan perpajakan dibuat sederhana dan mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan fiskus atas hak dan kewajiban kepada wajib pajak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Penelitian yang dilakukan oleh Fuadi dan Mangoting (2013) menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajak. Pentingnya kualitas aparat petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Aparat pajak/Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Berdasarkan keterangan yang telah disampaikan diatas, bahwa pelayanan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak dipercaya mampu memotivasi wajib pajak dengan tujuan untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Secara sederhana definisi kualitas adalah suatukondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya

Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi fondasi dari penelitian ini meliputi:

1. Ramadiansyah (2014) dalam penelitiannya yang berjudul, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus

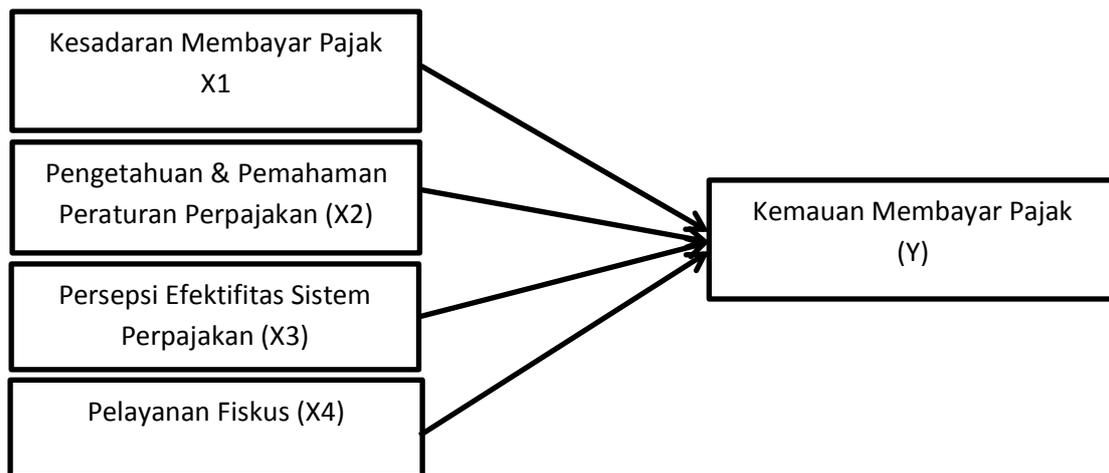
pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari).

2. Ramadiansyah, 2014, Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi KPP Pratama Singosari, Regresin Linier berganda, Hasil penelitian menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak, Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan Membayar Pajak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak.
3. Setyonugroho, 2012, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak, Regresi Linier Berganda, Hasil penelitian menyatakan bahwa Faktor Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan, Persepsi Yang Baik Atas Efektivitas Sistem Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kemauan Membayar Pajak.

Adapun kerangka konseptual yang dapat digambarkan untuk menjelaskan alur pemikiran dalam penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 1.

Berdasarkan pada model kerangka konseptual pada Gambar 1, kita dapat membuat hipotesis sebagai berikut:

1. Kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak (wajib pajak pribadi Pada KPP Pratama Barabai.
2. Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Berpengaruh signifikan Terhadap Kemauan Membayar Pajak (wajib pajak pribadi Pada KPP Pratama Barabai.
3. Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Berpengaruh signifikan Terhadap Kemauan Membayar Pajak (wajib pajak pribadi Pada KPP Pratama Barabai.
4. Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak (wajib pajak pribadi Pada KPP Pratama Barabai.



Gambar 1. Model Kerangka Konseptual Penelitian

5. Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Berpengaruh secara Simultan Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Wajib Pajak Pribadi Pada KPP Pratama Barabai).
6. Kesadaran Membayar Pajak berpengaruh dominan Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Wajib Pajak Pribadi Pada KPP Pratama Barabai).

Metode Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti (Cooper dan Emory, 1996).

Populasi penelitian adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Suyono dalam Prasetyo, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Barabai. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 40.082 wajib pajak. Guna efisiensi waktu dan biaya, maka tidak semua wajib pajak tersebut menjadi objek dalam penelitian ini. Oleh karena itu dilakukan sampel.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Roscoe (1975) dalam Sekaran (1992) yang menyatakan bahwa :

1. Jumlah sampel yang memadai untuk penelitian adalah berkisar antara 30 hingga 500.
2. Pada penelitian yang menggunakan analisis multivariant (seperti analisis regresi berganda), ukuran sampel minimal harus 10 kali lebih besar daripada jumlah variabel bebas.

Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Muliari dan Setiawan 2010):

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = Jumlah sampel

N = Populasi

e = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan, dalam penelitian ini adalah 0,1

Berdasarkan data dari KPP yang ada di Kabupaten Hulu Sungai Tengan (Barabai), hingga akhir tahun 2016, tercatat sebanyak 40.082 wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan. Oleh karena itu jumlah sampel untuk

penelitian dengan *margin of error* sebesar 10% adalah:

$$n = \frac{40.082}{1 + 40.082 (0,1)^2}$$

$$= 99,75$$

$$= 100$$

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kemauan Wajib Pajak (Y), sedangkan variable bebas dalam penelitian ini yaitu Kesadaran Membayar Pajak (X1), Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2), Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan (X3) dan Pelayanan Fiskus (X4). Definisi operasional dari masing-masing variable tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kesadaran Membayar Pajak (X1) merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Indikator dari Variabel Kesadaran Membayar Pajak (X1) adalah :
 - a. Pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.
 - b. Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara
 - c. Pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan.
 - d. Membayar pajak tidak sesuai dengan yang seharusnya dibayar akan merugikan Negara.
 - e. Pemungutan pajak sesungguhnya juga dirasakan oleh mereka sendiri tapi tidak secara langsung dinikmati oleh para wajib pajak.
 - f. Membayar pajak akan terbentuk rencana untuk kemajuan kesejahteraan rakyat.
 - g. Pajak merupakan sumber penerimaan Negara terbesar
 - h. Pajak harus saya bayar karena pajak merupakan kewajiban kita sebagai wajib pajak.

2. Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2). Pengetahuan wajib pajak tentang pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Indikator Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan adalah :

- a. Kepemilikan NPWP bagi setiap wajib pajak yang mempunyai penghasilan.
- b. Pengetahuan akan kepemilikan NNPWP sudah terdaftar di KPP.
- c. Pengetahuan bahwa NPWP ini sarana pengadministrasian pajak.
- d. Pengetahuan akan NPWP ini sebagai tanda pengenalan diri atau identitas wajib pajak untuk menjaga ketertiban membayar pajak.
- e. Wajib Pajak harus mengikuti sosialisasi dalam rangka mengetahui dan memahami peraturan pajak.
- f. Pengetahuan bahwa jika wajib pajak yang sudah ber NPWP mempunyai kewajiban untuk membayar pajak secara berkala.
- g. Pengetahuan akan peraturan perpajakan dapat diperoleh melalui pengajaran dan pelatihan.

3. Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan (X3). Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian, 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. Indikator Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan antara lain:

- a. Sistem pelaporan melalui e-SPT dan e-Filling dapat mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajak
- b. Pembayaran melalui e-Banking dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan transaksi pembayaran di mana saja, tanpa harus membayar pada kantor pajak.
- c. Penyampaian SPT melalui *drop box*

- d. Pendaftaran NPWP melalui *e-Register*
4. Pelayanan Fiskus (X4) adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006). Indikator dari Variabel Pelayanan Fiskus (X4) adalah :
- Pelayanan sesuai standard dan prosedur yang telah ditetapkan.
 - Melayani Wajib Pajak dengan adil dan tanpa biaya..
 - Pelayanan yang mudah, tepat, cepat dan professional.
 - Melayani Wajib Pajak dengan ramah dan penampilan yang menarik.
 - Sistem informasi perpajakan dan system administrasi perpajakan merupakan system layanan prima kepada wajib pajak menjadi nyata.
5. Kemauan Membayar Pajak (Y). Setyonugroho (2012;7) menyatakan bahwa pengukuran kemauan membayar pajak yaitu:
- Jumlah pajak yang tidak memberatkan, wajib pajak akan membayarkan pajaknya jika jumlah pajak sesuai dengan penghasilan wajib pajak dan tidak memberatkan wajib pajak.
 - Keadilan sanksi perpajakan, suatu sanksi dikatakan adil jika sanksi dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan memberikan sanksi secara adil.
 - Pemanfaatan pajak yang tepat, wajib pajak akan melakukan pembayaran jika pajak digunakan sesuai dengan manfaatnya seperti pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.
 - Pelayanan yang baik, kemauan membayar pajak akan meningkat dengan pelayanan yang baik oleh aparat pajak.

Teknik Pengumpulan Data Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode survei menggunakan media angket (kuesioner). Sejumlah pernyataan diajukan responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Analisis data digunakan

untuk menyederhanakan data agar data lebih mudah diinterpretasikan. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda untuk mengolah dan membahas data yang telah diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Teknik analisis regresi berganda dipilih untuk digunakan pada penelitian ini karena teknik regresi berganda dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan secara parsial ataupun secara simultan.

Analisis Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan pada Wajib Pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Barabai. Kriteria Wajib Pajak orang pribadi itu sendiri adalah sekumpulan atau wajib pajak yang mempunyai penghasilan melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) dan sudah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Pengumpulan data dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner secara langsung yang peneliti lakukan kepada para responden dan penyebaran kuesioner ini dilakukan pada bulan Januari 2017. Kuesioner yang disebar 110, dan yang kembali berjumlah 98 atau 89%, tidak kembali 12 atau 11%.

Karakteristik responden diukur dengan skala nominal yang menunjukkan besarnya frekuensi absolute dan prosentase jenis kelamin, umur responden, pendidikan terakhir responden. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Pratama Barabai. Kuesioner disebar dengan harapan dapat diisi berdasarkan Wajib Pajak Orang Pribadi yang dapat mewakili dan menjadi responden. Data mengenai karakteristik responden di sampaikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	59	60%
Perempuan	39	40%
Total	98	100%

Berdasarkan tabel 2 jenis kelamin terlihat bahwa responden dengan jenis kelamin Laki-Laki lebih mendominasi, terlihat dari jumlah responden sebanyak 59 responden atau 60% adalah laki-laki, dan 39 atau 40% adalah perempuan. Hal ini sesuai bukti yang peneliti temukan di lapangan, dimana lebih banyak laki-laki yang datang di KPP Pratama Barabai untuk melakukan aktivitas perpajakannya.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Responden

Umur	Jumlah	Persentase (%)
20 – 24 tahun	23	24%
25 – 35 tahun	54	55%
> 35 tahun	21	21%
Total	98	100%

Berdasarkan tabel 3 Umur responden terlihat bahwa responden dengan umur antara 20 – 24 tahun adalah 23 orang atau 24%, umur antara 25 – 35 tahun adalah 54 orang atau 55% dan umur >35 tahun adalah berjumlah 21 orang atau 21%.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SLTA	15	15%
D3	15	15%
S1	50	51%
S2	18	19%
S3	0	0%
Total	98	100%

Berdasarkan tabel 4 Pendidikan responden terlihat bahwa responden dengan pendidikan SLTA sebanyak 15 orang atau 15%, D3 sebanyak 15 orang atau 15%, S1 sebanyak 50 orang atau 51%, S2 sebanyak 18 orang atau 19% dan S3 sebanyak 0.

Pengukuran statistik deskriptif variabel dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai kisaran teoritis, kisaran aktual, rata-rata (mean) dan standar deviasi dari masing-masing variabel yaitu Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Membayar Pajak, yang disajikan pada Tabel 5.

Berdasarkan tabel 5 dapat dideskriptifkan bahwa jumlah responden (N)

ada 98. Dari 98 responden ini Variable Kesadaran Membayar Pajak memiliki nilai minimum 28, nilai maksimum 37, nilai Mean 32.7245, dengan standar deviasi 1.85439, Variable Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan memiliki nilai minimum 23, nilai maksimum 30, nilai Mean 27.2653, dengan standar deviasi 1.57002.

Variable Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan memiliki nilai minimum 16, nilai maksimum 23, nilai Mean 19.9898, dengan standar deviasi 1.41053. Variable Pelayanan Fiskus memiliki nilai minimum 17, nilai maksimum 23, nilai Mean 19.9184, dengan standar deviasi 1.36732. Variable Kemauan Membayar Pajak memiliki nilai minimum 14, nilai maksimum 19, nilai Mean 16.6122, dengan standar deviasi 1.03179.

Langkah selanjutnya adalah uji validitas dan reliabilitas. Dalam pengujian Validitas dengan memakai tehnik korelasi Spearman,s serta bantuan program SPSS for windows dengan persyaratan apabila nilai hitung validitas setiap item pertanyaan lebih besar dari 0,3 dengan tingkat kepercayaan (signifikansi) lebih dari 0,05, maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid yaitu bahwa pernyataan dalam kuesioner tersebut dapat melakukan fungsi ukurnya.

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa nilai Pearson Correlation untuk semua indikator adalah positif dan semuanya lebih besar dari 0.30 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari pertanyaan X1, X2, X3, X4 dan Y dinyatakan Valid.

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Untuk membuktikan bahwa variabel pertanyaan dapat dikatakan reliabel dapat dilihat dari perhitungan nilai alpha Cronbach dengan ketentuan apabila nilai alpha cronbach sama dengan atau lebih besar dari 0,6 maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan reliabel. Dan pengujian reliabilitas terhadap semua variabel dapat dilihat dari tabel 7.

Berdasarkan 7 diatas dapat diketahui bahwa nilai alpha cronbach untuk Variabel Kesadaran Membayar Pajak (X1) adalah 0,186 lebih kecil dari persyaratan 0,6 , untuk Variabel Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2) adalah 0,525 lebih kecil dari persyaratan 0,6 , untuk Variabel Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan (X13

adalah 0,525 lebih kecil dari persyaratan 0,6 , untuk Variabel Pelayanan Fiskus (X4) adalah 0,525 lebih kecil dari persyaratan 0,6 , untuk Variabel Kemauan Membayar Pajak (Y) adalah 0,525 lebih kecil dari persyaratan 0,6 ,

maka dapat dinyatakan bahwa Variabel X1, X2, X3, X4 dan Y adalah tidak reliabel, ini menunjukkan bahwa data pada penelitian kurang dapat diandalkan konsistensinya.

Tabel 5. Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1TOT	98	28.00	37.00	32.7245	1.85439
x2TOT	98	23.00	30.00	27.2653	1.57002
x3TOT	98	16.00	23.00	19.9898	1.41053
x4TOT	98	17.00	23.00	19.9184	1.36732
yTOT	98	14.00	19.00	16.6122	1.03179
Valid N (listwise)	98				

Tabel 6. Daftar Nilai Pearson Untuk Semua Variabel

Variabel	Nilai Pearson Correlation	Syarat	Signifikansi	Syarat	Hasil Pengujian
X1.1	0,459**	0,3	0,000	0,05	Valid
X1.2	0,491**	0,3	0,000	0,05	Valid
X1.3	0,255*	0,3	0,011	0,05	Valid
X1.4	0,263**	0,3	0,009	0,05	Valid
X1.5	0,367**	0,3	0,000	0,05	Valid
X1.6	0,438**	0,3	0,000	0,05	Valid
X1.7	0,446**	0,3	0,000	0,05	Valid
X1.8	0,348**	0,3	0,000	0,05	Valid
X2.1	0,282**	0,3	0,005	0,05	Valid
X2.2	0,406**	0,3	0,000	0,05	Valid
X2.3	0,256*	0,3	0,011	0,05	Valid
X2.4	0,385**	0,3	0,000	0,05	Valid
X2.5	0,502**	0,3	0,000	0,05	Valid
X2.6	0,470**	0,3	0,000	0,05	Valid
X2.7	0,409**	0,3	0,000	0,05	Valid
X3.1	0,401**	0,3	0,000	0,05	Valid
X3.2	0,648**	0,3	0,000	0,05	Valid
X3.3	0,345**	0,3	0,000	0,05	Valid
X3.4	0,435**	0,3	0,001	0,05	Valid
X3.5	0,527**	0,3	0,000	0,05	Valid
X4.1	0,488**	0,3	0,000	0,05	Valid
X4.2	0,633**	0,3	0,000	0,05	Valid
X4.3	0,380**	0,3	0,000	0,05	Valid
X4.4	0,326**	0,3	0,001	0,05	Valid
X4.5	0,524**	0,3	0,000	0,05	Valid
Y1	0,583**	0,3	0,000	0,05	Valid
Y2	0,502**	0,3	0,000	0,05	Valid
Y3	0,378**	0,3	0,000	0,05	Valid
Y4	0,480**	0,3	0,000	0,05	Valid

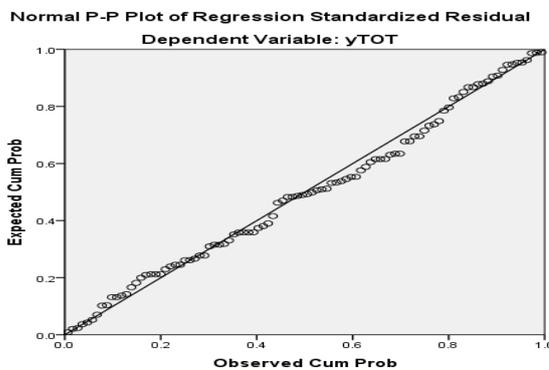
Tabel 7. Daftar Hasil Uji Nilai Alpha Cronbach Semua Variabel

Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Syarat	Keterangan
X1	0,186	0,6	Tidak Reliabel
X2	0,525	0,6	Tidak Reliabel
X3	0,525	0,6	Tidak Reliabel
X4	0,525	0,6	Tidak Reliabel
Y	0,525	0,6	Tidak Reliabel

Uji asumsi klasik dibutuhkan untuk memastikan bahwa model yang diteliti adalah model yang berkualitas. Uji asumsi klasik ini terdiri dari uji normalitas data, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas. Namun karena data yang digunakan adalah data cross section maka uji autokorelasi tidak dilakukan. Berikut dijabarkan masing-masing uji asumsi klasik yang dilakukan, yaitu:

1. Uji Normalitas Data

Uji Normalitas Data data terdistribusi secara normal dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov dan PP plot standardized residual Imam Ghozali (2001) menyatakan bahwa uji normalitas data dilihat dari kedua hal tersebut, nilai Kolmogorov Smirnov lebih besar dari 0,05 dan PP plot standardized residual mendekati garis diagonal, maka data terdistribusi normal.



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Pada grafik normal plot di Gambar 2 terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah grafis diagonal. Kedua grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak di pakai karena asumsi normalitas (Ghozali 2013:164).

2. Uji Multikolinearitas

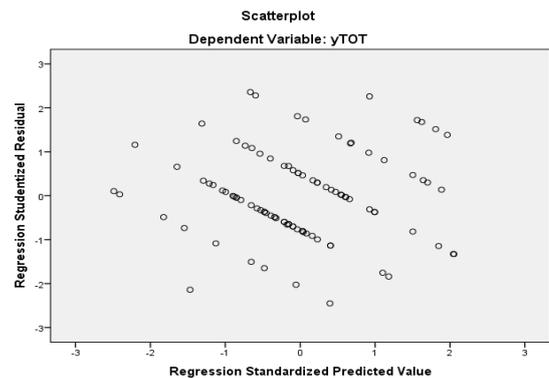
Pengujian Multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah model pada regresi ditemukan adanya korelasi antara variable independen. Untuk mendeteksi adanya problem multikolinearitas, maka dapat dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) serta besaran korelasi antar variable independen.

Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1TOT	.794	1.260
x2TOT	.511	1.957
x3TOT	.281	3.554
x4TOT	.339	2.952

Pada tabel 8 menunjukkan bahwa masing-masing variable mempunyai nilai *tolerance* mendekati angka 1 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) di sekitar angka 1. Kesadaran Membayar Pajak mempunyai nilai *tolerance* 0,794, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan mempunyai nilai *tolerance* 0,511, Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan mempunyai nilai *tolerance* 0,281 dan Pelayanan Fiskus mempunyai nilai *tolerance* 0,339. Dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tidak terdapat problem multikolinearitas karena nilai VIF kurang dari 5, jadi bebas masalah multikolinearitas.

3. Uji Heterokedastisitas



Gambar 3. Hasil Uji Heterokedastisitas

Pengujian heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan yang lain. Heterokedastisitas menunjukkan bahwa variasi variable tidak sama alaupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disampaikan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi (Ghozali 2013 : 141). Artinya bebas masalah heterokedastisitas.

Tabel 9. Hasil Uji Determinasi *Adjusted R*²

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.658 ^a	.433	.408	.79368

a. Predictors: (Constant), x4TOT, X1TOT, x2TOT, x3TOT
b. Dependent Variable: yTOT

Tabel 10. Hasil Koefisien Persamaan Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.959	1.711		4.651	.000		
	X1TOT	.127	.049	.227	2.594	.011	.794	1.260
	x2TOT	-.087	.072	-.132	-1.212	.229	.511	1.957
	x3TOT	-.313	.108	-.427	-2.901	.005	.281	3.554
	x4TOT	.659	.101	.874	6.511	.000	.339	2.952

a. Dependent Variable: yTOT

Analisis selanjutnya adalah Analisis Regresi Berganda. Uji koefisien determinasi di gunakan untuk menentukan seberapa besar variable independen dapat menjelaskan variable dependen, maka perlu diketahui nilai koefisien determinasi (*Adjusted R-Square*). Adapun hasil uji *Adjusted R*² seperti ditunjukkan pada Tabel 9.

Hasil pengujian menunjukkan besarnya koefisien korelasi berganda (R), koefisien determinasi (*Adjusted R Square*), dan koefisien determinasi yang disesuaikan. Berdasarkan table *model summar*^a diatas diperoleh bahwa nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,658. Ini menunjukkan bahwa variable Kesadaran Membayar Pajak (X1), Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2), Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan (X3) dan Pelayanan Fiskus (X4) terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y) mempunyai hubungan yang kuat. Hasil pada table diatas juga menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,433 dan nilai koefisien determinasi yang sudah disesuaikan (*Adjusted R Square*) adalah 0,408. Hal ini berarti 40,8% variable Kemauan Membayar Pajak bisa ditentukan oleh variable independen (Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan

Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan dan Pelayanan Fiskus. Sedangkan sisanya (100%-40.8% = 59.2%) ditentukan oleh variable lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antar variable independen terhadap variable dependen. Adapun hasil uji regresi linier berganda ditunjukkan pada Tabel 10. Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari koefisien regresi, maka dapat suatu persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 7.958 + 0,127X1 + (0,087)X2 + (0,313)X3 + 0,659X4$$

Uji statistik t berguna untuk menguji pengaruh dari masing-masing variable independen secara parsial terhadap variable dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variable independen secara parsial terhadap variable dependen dapat dilihat pada tingkat signifikan 0,05. Hasil uji statistik t dapat dilihat pada tabel 4.8, jika nilai signifikan < 0,05 maka Ho ditolak, sedangkan jika nilai signifikan > 0,05 maka Ho diterima. (Ghozali,2013:103).

Tabel 11. Hasil Uji t (Parsial)

Model		Unstandardized		Standardized	T	Sig.	Collinearity	
		Coefficients		Coefficients			Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.959	1.711		4.651	.000		
	X1TOT	.127	.049	.227	2.594	.011	.794	1.260
	x2TOT	-.087	.072	-.132	-1.212	.229	.511	1.957
	x3TOT	-.313	.108	-.427	-2.901	.005	.281	3.554
	x4TOT	.659	.101	.874	6.511	.000	.339	2.952

a. Dependent Variable: yTOT

Tabel 12. Hasil Uji Statistik F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44.682	4	11.171	17.733	.000 ^b
	Residual	58.583	93	.630		
	Total	103.265	97			

a. Dependent Variable: yTOT

b. Predictors: (Constant), x4TOT, X1TOT, x2TOT, x3TOT

Hasil Uji statistik F dapat dilihat pada tabel 12, jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka H_a diterima dan menolak H_o , sedangkan jika nilai probabilitas lebih besar dari 0,05, maka H_o diterima dan menolak H_a .

Berdasarkan tabel 12 ditemukan bahwa dari hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 17.733 dengan menggunakan tingkat signifikansi (taraf kepercayaan) 5%. Di ketahui F_{hitung} dengan tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$ maka dinyatakan signifikan, jadi hipotesis ketiganya diterima. Atau keputusan uji yang diambil H_o di tolak dan H_a , diterima. Berarti variable bebas yang terdiri dari Kesadaran Membayar Pajak (X1), Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2), Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan (X3) dan Pelayanan Fiskus (X4) secara simultan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y) Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Barabai.

Berdasarkan Hasil Penelitian dan analisa yang telah dilakukan, maka hasil pembahasan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Semua indikator dari penelitian ini dinyatakan sah terbukti dengan rekapitulasi menyatakan valid, akan tetapi dengan rekapitulasi daftar nilai *Alpha Crobach* semua indikator menyatakan tidak reliabel.

2. Ketiga variabel bebas yaitu Kesadaran Membayar Pajak (X1), Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan (X3) dan Pelayanan Fiskus (X4) secara Parsial berpengaruh signifikan terhadap terhadap variable terikat yaitu variable Kemauan Membayar Pajak (Y), terbukti dengan nilai masing-masing t_{hitung} setiap variable yaitu :

- Nilai t_{hitung} variable Kesadaran Membayar Pajak (X1) dinyatakan **berpengaruh signifikan** terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y) dengan dibuktikan nilai t_{hitung} 2,594 dengan signifikansi $0,01 < 0,05$
- Nilai t_{hitung} variable Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan (X3) dinyatakan **berpengaruh signifikan** terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y) dengan dibuktikan nilai t_{hitung} sebesar 2,901 dengan signifikansi $0,005 < 0,05$.
- Nilai t_{hitung} variable Pelayanan Fiskus (X4) dinyatakan **berpengaruh signifikan** terhadap variabel Kemauan Membayar Pajak (Y) dengan dibuktikan nilai t_{hitung} sebesar 6,511 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$.
- Variabel Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2) dinyatakan **tidak berpengaruh signifikan** terhadap variabel Kemauan Membayar

Pajak (Y) dengan dibuktikan dibuktikan nilai t_{hitung} sebesar 1,212 dengan signifikansi $0,229 > 0,05$.

Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Syarifudin (2012) karena semua variabel bebas yaitu Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus, kesemua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak, Hal ini berbeda dengan hasil yang di dapat dari hasil penelitian penulis bahwa dari keempat variabel bebas tersebut ada satu variabel bebas yaitu Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan yang menunjukkan hasil tidak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak.

3. Keempat variable bebas tersebut Secara simultan semua variabel bebas berpengaruh terhadap Y, yang didapat dari perhitungan memakai jumlah responden sebanyak 98 orang dengan empat variable bebas dan 1 variabel terikat dengan taraf kepercayaan 0,05% maka di dapat nilai F_{hitung} sebesar 17,733 dengan tingkat signifikan 0,000,
4. Diantara keempat variable bebas yaitu Kesadaran Membayar Pajak (X1), Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2), Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan (X3) dan Pelayanan Fiskus (X4), terbukti dengan variable Pelayanan Fiskus (X4) berpengaruh paling dominan terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y), ini dibuktikan dengan nilai koefisien *beta standardized* yang lebih besar dari variable lainnya yaitu 0, 659.

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan dan Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 98 orang wajib pajak.

Berdasarkan pada data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan ini dengan menggunakan model regresi berganda, maka dapat diambil keputusan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda ditemukan bahwa Variabel Kesadaran Membayar Pajak (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y).
2. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda ditemukan bahwa Variabel Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y)
3. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda ditemukan bahwa Variabel Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y).
4. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda ditemukan bahwa Variabel Pelayanan Fiskus (X4) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y).
5. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda Secara Simultan keempat variabel Kesadaran Membayar Pajak(X1), Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2), Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan (X3) dan Pelayanan Fiskus (X4) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kemauan Membayar Pajak (Y)
6. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda diantara keempat variabel bebas tersebut, Variabel Pelayanan Fiskus (X4) berpengaruh signifikan secara dominan terhadap variabel Kemauan Membayar Pajak (Y).

Sesuai dengan hasil pengujian yang telah penguji lakukan dengan memakai responden pengujian Wajib Pajak Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Barabai sebanyak 98 orang, maka dapat dibuat saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa ketiga variabel bebas yaitu Kesadaran Membayar Pajak, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan dan

- Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak, maka pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Barabai sebaiknya perlu melakukan peraturan yang lebih ketat lagi dalam perbaikan sistem pemerintahan perlu melakukan tindakan yang tegas dan sesuai dengan aturan yang ada, meningkatkan efektifitas sistem perpajakan dengan melakukan perbaikan sistem perpajakan dengan menggunakan teknologi yang lebih baik lagi sehingga wajib pajak akan lebih mudah melakukan pembayaran pajak.
2. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan Pelayanan Fiskus berpengaruh dominan terhadap Kemauan Membayar Pajak, maka sebaiknya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Barabai lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyertakan pelatihan bagi pegawai pajak, sehingga dapat melayani wajib pajak lebih baik lagi.
 3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel atau mengganti dengan variabel lain yang berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak, karena masih terdapat 59,2% yang dapat mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak.
- DAFTAR PUSTAKA**
- Adiasa, Nirawan, “Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Moderating Preferensi Risiko”, *Accounting Analysis Journal*, Universitas Negeri Semarang, Semarang, 2013.
- Alfiani, Rahman, “Analisis Efektivitas Pemeriksaan dan Penagihan Pajak dalam Pelaksanaan Program Intensifikasi Pajak terhadap Penerimaan Pajak pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Satu”, *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, Vol. 1, No.2, h.1-13, Jakarta, 2010.
- Andi dan Puspa, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib pajak Badan Di Kota Padang”, *Jurnal Universitas Padang*, Padang, 2014.
- Devano, Sony dan Siti Kurnia Rahayu, “Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu” Kencana, Jakarta, 2006.
- Fikriningrum, Winda Kurnia dan Muchamad Syafruddin “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari)”, Volume 1, Nomor 2, Tahun 2012, Halaman 1-15, Semarang, 2012.
- Fitriana, Sylvia, “Pengaruh Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan dan Tingkat Kepercayaan Sistem Pemerintahan dan Hukum terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas”, *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Vol. 2, No. 3 Riau, 2013.
- Ghozali, Imam. “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi”, Edisi 7, Badan Penerbit UNDIP, Semarang, 2013
- Indriantoro, dan Supomo, “Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen”, Edisi Pertama, BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta, 2002.92
- Lovihan, Siska, “Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kualitas Layanan terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Orang Pribadi di Kota Tomohon”, *Jurnal Akuntansi*, Jakarta, 2013.
- Muliari, Ni Ketut, “Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Denpasar, 2009.
- Nugroho, Rahman Adi dan Zulaikha, “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), Diponegoro Journal Of Accounting Volume 1, Nomor 2, Halaman 1 -11, Semarang, 2012
- Permadi, “Studi Kemauan Membayar Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Kasus Pada KPP Pratama Tampan Pekanbaru)” , Jurnal Ekonomi, Volume 21, Nomor 2 Juni 2013, Riau, 2013.
- Priyatno, Dwi, “Mandiri Belajar SPSS Untuk Analisis Data dan Uji Statistik ”,Edisi Pertama, Mediakom, Jakarta, 2008.
- Probondari, Ryanni Z“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak oleh Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bintang”, Jurnal Akuntansi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang, Riau, 2013