

**PENGARUH PERSEPSI YANG BAIK ATAS SISTEM PERPAJAKAN,
KESADARAN MEMBAYAR PAJAK, PEMAHAMAN TENTANG
PERATURAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK
(Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan
Bebas yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai)**

Oleh:

Esra Aprilya Sormin

Pembimbing : Zirman dan Rusli

Faculty of Economics, Riau University, Pekanbaru, Indonesia

e-mail: esraapriliasormin@gmail.com

The Effect of Good Perception of the Taxation System, Pay Taxes Awareness, The Understanding of Tax Regulation and Quality of Service about Willingness to Pay Taxes (Study on the Individual Taxpayer who perform professional works in the Primary Tax Office Dumai)

ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of the good perception of the taxation system, pay taxes awareness, the understanding of tax regulation and quality of service through the awareness of paying taxes. This research applied a survey method and its population is whole of the individual taxpayer is registered in the primary tax office Dumai. the sampling technique using purposive sampling method and determination of sampel size in this study was calculated by formula slovin obtained by 100 respondents. The data of this research using primary data directly through a questionnaires and analyzed using spss 20. The data were analyzed to test the hypothesis using multiple linear regression analys approach. The result of this study showed that the effect of good perception of the taxation system, pay taxes awareness, the understanding of tax regulation and quality of service have effect on willingness to pay taxes.

Keywords: good perception, pay taxes awareness, tax regulation, quality of service and awareness of paying taxes.

PENDAHULUAN

Salah satu cara untuk meningkatkan kesejahteraan suatu negara adalah melalui pembangunan. Pembangunan adalah kegiatan yang berlangsung terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu banyak

memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan (Waluyo, 2010:2).

Negara Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 bertujuan mewujudkan masyarakat adil, makmur, merata material dan spiritual, yang dapat diwujudkan melalui pembangunan nasional secara bertahap, terencana, dan berkelanjutan.

Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan dan melaksanakan pembangunan negara dibutuhkan dana yang sangat besar. Salah satu sumber pendanaan tersebut berasal dari pajak. Pendapatan tersebut kemudian digunakan untuk membiayai kepentingan masyarakat seperti kesehatan masyarakat, pendidikan, dan kesejahteraan masyarakat, sehingga pajak memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang pembangunan untuk dapat mewujudkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Jadi, salah satu yang dibutuhkan dan terpenting adalah peran aktif dari masyarakat memberikan iuran kepada negara dalam bentuk pajak sehingga segala keperluan pembangunan dapat dibiayai.

Kontribusi pajak terhadap penerimaan negara sangat besar, kontribusi penerimaan negara dari sektor pajak pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2014 mencapai 76,20% dari total penerimaan negara. Berdasarkan hal tersebut maka Indonesia akan berusaha untuk lebih meningkatkan potensi penerimaan negara dari dalam negeri.

Pemungutan pajak memang bukan suatu pekerjaan yang mudah, disamping peran serta aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kemauan dari para wajib pajak itu sendiri. Dimana menurut undang-undang perpajakan, Indonesia menganut sistem *self assessment* yang memberi kepercayaan terhadap wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, menyebabkan kebenaran pembayaran pajak tergantung pada kejujuran wajib pajak sendiri dalam pelaporan

kewajiban perpajakannya. Hal yang sangat penting dalam pemungutan pajak ialah harus adanya kemauan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Di kota Dumai, tingkat pembayaran Wajib Pajak Orang Pribadi masih tergolong rendah. Hal ini dapat dilihat pada table di bawah ini.

Tabel 1
Tingkat Kepatuhan Pajak di Kota Dumai Tahun 2010-2014

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Terdaftar	Jumlah SPT Tahunan	Persentase Kepatuhan
2010	48.274	27.127	57%
2011	58.681	23.729	41%
2012	64.369	20.519	32%
2013	71.464	21.290	30%
2014	79.591	21.382	27%

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai, 2015

Dari data di atas, dapat diketahui bahwa jumlah wajib pajak terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai meningkat dari tahun 2010 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 Dumai masih rendah. Karena kemauan membayar pajak masih rendah, maka secara tidak langsung berarti tingkat kesadaran membayar pajak wajib pajak juga masih rendah.

Kemauan Wajib Pajak dalam membayar pajak melakukan hal yang sangat penting untuk melakukan pemungutan pajak, khususnya bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. Pekerjaan bebas dapat dibagi menjadi dua kelompok yaitu pekerjaan bebas yang dilakukan oleh tenaga ahli (*liberal professional*)

service) dan pekerjaan bebas lainnya (*other personal service*). Pekerjaan bebas yang dilakukan oleh tenaga ahli adalah pekerjaan yang dilakukan oleh pengacara, PPAT, akuntan, dokter, notaris, arsitek, dan konsultan. Sedangkan pekerjaan bebas yang dilakukan diluar tenaga ahli seperti artis, seniman, atlet, penulis, peneliti, penceramah dan professional lainnya yang bekerja secara independen, bukan sebagai karyawan (Gatot, 2009).

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Handayani,dkk (2012) mengenai “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan Pekerjaan Bebas yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwokerto”. Penelitian ini juga merupakan rekomendasi dari Handayani, dkk (2012) untuk menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kemauan membayar pajak. Dalam penelitian ini menambah satu variabel yaitu kualitas pelayanan terhadap wajib pajak.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah persepsi yang baik atas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai? (2) Apakah kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai ? (3) Apakah pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai? (4) Apakah kualitas pelayanan terhadap wajib

pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk menganalisis pengaruh persepsi yang baik atas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai. (2) Untuk menganalisis pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai. (3) Untuk menganalisis pengaruh pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai. (4) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai.

TELAAH PUSTAKA

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) Pasal 1 angka 1, yang dimaksud dengan 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.

Persepsi yang baik atas Sistem Perpajakan

Persepsi adalah proses yang dialami seseorang dalam memahami informasi tentang lingkungan baik melalui penglihatan, pendengaran,

penerimaan dan penghayatan perasaan. Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap *stimulus* oleh pemerintah sehingga merupakan suatu yang berarti (Widayati dan Nurlis, 2010).

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan membayar pajak, maka diperlukan perubahan atau penyempurnaan dan perbaikan dalam sistem administrasi modern yang berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Intansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak mengenai peningkatan ketertiban administrasi, efektivitas, dan kinerja organisasi instansi vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang mencakup semua lini operasi organisasi secara nasional.

Berdasarkan hal tersebut diharapkan sistem perpajakan yang sekarang sudah ada seperti *e-SPT*, *e-filling*, *e-NPWP*, *e-registration*, *e-banking* dan *drop box*, dan lain-lain dapat lebih sempurna serta memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam membayar atau melaporkan kewajiban perpajakan dan dapat memberikan pencitraan atau persepsi yang baik kepada hal yang terkait dengan pajak terutama pada sistem perpajakan.

Menurut 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 *e-registration* dari *website* pajak. Hal ini akan memudahkan Wajib Pajak untuk memperoleh NPWP secara lebih cepat.

Kesadaran Membayar Pajak

Kesadaran membayar pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela sehingga kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan dari wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak.

Indikasi tingginya tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, antara lain (Susanto, 2012):

1. Realisasi penerimaan pajak terpenuhi sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
2. Tingginya tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan dan SPT Masa.
3. Tingginya *Tax Ratio*.
4. Semakin bertambahnya jumlah wajib pajak baru.
5. Rendahnya jumlah tunggakan/tagihan wajib pajak.
6. Tertib, patuh, dan disiplin membayar pajak atau minimnya jumlah pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kesadaran membayar pajak adalah adanya rasa berkewajiban dalam diri Wajib Pajak dalam membayar pajak. Kesadaran ini akan timbul apabila diiringi dengan pengetahuan ataupun pemahaman Wajib Pajak mengenai pentingnya membayar pajak dan salah satu cara untuk memberikan pengetahuan pajak bagi Wajib Pajak yaitu dengan dilakukannya sosialisasi ataupun penyuluhan dari pihak perpajakan. Dengan timbulnya kesadaran membayar pajak, maka Wajib Pajak akan mau melaksanakan kewajiban pajaknya.

Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan

Pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikannya untuk membayar pajak. Pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan SPT, pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Resmi, 2009).

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan menurut Lovihan (2014) adalah cara wajib pajak memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Wajib pajak yang memiliki pemahaman tentang pajak, diharapkan menyadari bahwa peran pajak menjadi sangat penting yang akan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah untuk

mencapai tujuan pembangunan yang dapat memberikan kesejahteraan bagi rakyat.

Selanjutnya pengetahuan wajib pajak mengenai peraturan perpajakan diharapkan untuk memahaminya sehingga pemahaman yang dimiliki tersebut diharapkan dapat diimplementasikan terhadap suatu sikap patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak menjadi tidak taat apabila wajib pajak tidak memahami peraturan perpajakan. Oleh karena itu semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajibannya (Syahril, 2013).

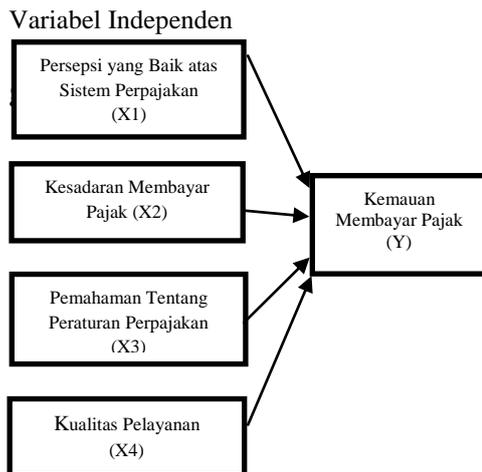
Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas maka wajib pajak akan senang dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan, dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana SDM melakukan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Dalam kondisi wajib pajak merasa

puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Hardiningsih, 2011).

Gambar 1
Model Penelitian



Sumber : Sekaran, Uma. 2006.

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H1 : Persepsi yang baik atas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.
- H2 : Kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.
- H3 : Pemahaman tentang berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.
- H4 : Kualitas pelayanan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama

Dumai. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* yaitu hanya memilih sampel yang memenuhi kriteria tertentu sehingga mereka dapat memberikan jawaban yang dapat mendukung jalannya penelitian (Dewinta, 2012).

Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wajib pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Dumai.
2. Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.

Teknik pemilihan sampel ini dipilih karena pertimbangan lokasi yang mudah untuk dijangkau sehingga dapat memudahkan peneliti dalam pengumpulan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Perhitungan penentuan sampel menggunakan Rumus Slovin dengan nilai kritis 0,1 (10%) dikarenakan jumlah populasi yang besar, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah anggota sampel

N = Jumlah anggota populasi

e = Nilai kritis (batas penilaian 0,1)

$$n = \frac{30.817}{(1 + 30.817(0,1)^2)}$$

$$n = 99,67 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Berdasarkan kriteria responden yang peneliti jelaskan di atas, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 (seratus) Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai.

Metode analisis data digunakan analisis regresi linear berganda dengan rumus sebagai berikut.

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

- Y = Kemauan membayar pajak
 α = Konstanta
b = Koefisien arah regresi
X₁ = Persepsi yang baik atas sistem perpajakan
X₂ = Kesadaran membayar pajak
X₃ = Pemahaman tentang peraturan perpajakan
X₄ = Kualitas pelayanan
e = Variabel Pengganggu (error term)

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Kemauan Membayar Pajak (Y)

Menurut Vanesa (2009), kemauan membayar pajak merupakan suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) secara langsung.

Instrumen pengukuran variabel ini menggunakan pertanyaan yang dikembangkan oleh Widayati dan Nurlis (2010), Hardiningsih (2011), dan Handayani dkk., (2012). Indikator penilaian tersebut antara lain:

1. Konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak.
2. Dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak.
3. Informasi mengenai cara dan tempat pembayaran pajak.
4. Informasi mengenai batas waktu pembayaran pajak.

Persepsi yang baik atas Sistem Perpajakan (X₁)

Persepsi adalah proses yang dialami seseorang dalam memahami informasi tentang lingkungan baik melalui penglihatan, pendengaran, penerimaan dan penghayatan perasaan. Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap *stimulus* oleh pemerintah sehingga merupakan suatu yang berarti (Widayati dan Nurlis, 2010). Instrumen Persepsi yang baik atas system perpajakan terdiri dari 5 item pertanyaan yang dikembangkan oleh handayani, dkk. (2012), yaitu:

- a. Pembayaran pajak melalui *e-banking*.
- b. Penyampaian SPT melalui *e-SPT* dan *e-Filling*.
- c. Penyampaian SPT melalui *drop box*.
- d. Update peraturan pajak terbaru secara online melalui internet.
- e. Pendaftaran NPWP melalui *e-Registration*.

Kesadaran Membayar Pajak (X₂)

Definisi dari kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi saat wajib pajak memahami ketentuan perpajakan dan melaksanakannya dengan baik dan benar dan menyadari bahwa pajak itu sangat besar dampaknya terhadap penerimaan negara. Kesadaran merupakan unsur manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas (Widayati dan Nurlis, 2010). Instrumen Kesadaran membayar pajak terdiri dari 4 item pertanyaan yang dikembangkan oleh Handayani dkk., (2012), yaitu:

- a. Pajak merupakan sumber penerimaan negara.

- b. Pajak yang dibayarkan digunakan untuk pembangunan negara.
- c. Penundaan pembayaran pajak dapat merugikan negara.
- d. Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar sangat merugikan negara.

Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan (X₃)

Pemahaman perpajakan dapat didefinisikan sebagai pemahaman wajib pajak mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak dimana wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan (Widayanti dan Nurlis, 2010). Instrumen Pemahaman tentang peraturan terdiri dari 4 item pertanyaan yang dikembangkan oleh Handayani dkk., (2012), yaitu:

- a. Pengetahuan dan pemahaman tentang sanksi jika melakukan pelanggaran.
- b. Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP , PKP dan tariff pajak.
- c. Pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak melalui sosialisasi.
- d. Pengetahuan dan pemahaman Peraturan pajak melalui training.

Kualitas Pelayanan Pajak (X₄)

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Parasuraman, 1985 dalam Sapriadi, 2013). Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka

pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan (*customer service*) yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan.

Sikap WP terhadap pelayanan, merupakan sikap atau konstelasi komponen kognitif, afektif dan kognatif yang berinteraksi dalam merasakan bagaimana pelayanan fiskus yang sesungguhnya terjadi. Instrumen Kualitas Pelayanan terhadap Wajib Pajak terdiri dari 4 item pertanyaan yang dikembangkan oleh Nugroho (2012), yaitu:

- a. Pemberian pelayanan dengan baik
- b. Petugas pajak memperhatikan keberatan WP atas pajak yang dikenakan
- c. Ketetapan tarif pajak telah adil
- d. Pembayaran pajak mudah dan efisien

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kuesioner dan Demografi

Jumlah kuesioner yang disebar sejumlah 100 kuesioner. Dari seluruh kuesioner yang disebarkan peneliti, jumlah kuesioner yang kembali berjumlah 100 (100%). Tingginya tingkat pengembalian (*respon rate*) sebesar 100% tersebut, dikarenakan kuesioner disebarkan langsung kepada responden. Jumlah kuesioner yang dapat diolah adalah sebanyak 100 kuesioner.

Hasil Uji Validitas Data

Pada penelitian ini jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden sehingga *degree of freedom* (df) diperoleh 98 dengan taraf signifikansi 0,05 ($\alpha=5\%$), didapat $r_{tabel} = 0,197$. Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 20, seluruh item pertanyaan dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah valid ($r_{hitung} > r_{tabel}$).

Hasil Uji Realibilitas Data

Pengujian reliabilitas penelitian ini menggunakan koefisien *Cronbach Alpha* dengan bantuan program SPSS 20.00 Nilai alpha bervariasi dari 0–1, suatu pertanyaan dapat dikategorikan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari 0,70 (Ghozali, 2013:48). Jika nilai reliabilitas kurang dari 0,7 maka nilainya kurang baik. Artinya adalah bahwa alat ukur yang digunakan tidak reliabel. Berdasarkan hasil uji realibilitas menggunakan SPSS 20, seluruh item pertanyaan dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah reliabel ($cronbach's\ alpha > 0,7$).

Hasil Uji Asumsi Klasik

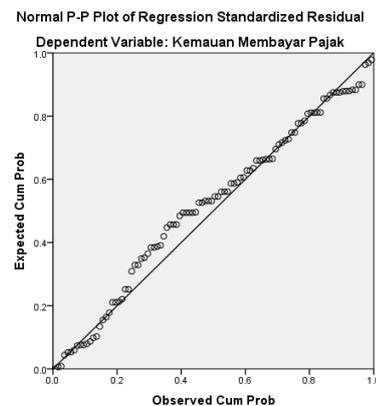
Hasil Uji Normalitas Data

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Dengan menggunakan normal *P-P Plot* data yang ditunjukkan menyebar di sekitar garis diagonal, maka model regresi dapat dikatakan memenuhi asumsi normalitas (Santoso, 2004:34).

Grafik 1

Grafik Normal P- P Plot

Sumber: Hasil Pengolahan data, 2015



Pada grafik normal *P-P Plot* terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Kedua grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena asumsi normalitas (Ghozali 2013:163).

Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas penelitian. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Ada tidaknya korelasi antar variabel tersebut dapat dideteksi dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF).

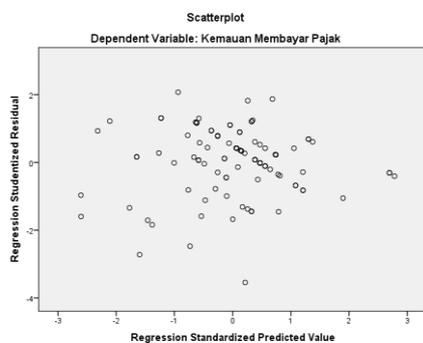
Menurut Ghozali (2013:91), cara umum yang dipakai untuk menunjukkan multikolonieritas adalah jika nilai *tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan $VIF > 10$ maka terjadi multikolonieritas dalam penelitian ini.

Semua item variabel dalam penelitian ini tidak ada terdapat multikolinearitas (nilai $VIF < 10$ untuk semua variabel bebas, begitu juga dengan nilai *tolerance* $> 0,10$).

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya Uji Heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada pola *scatterplot* antar SPRESID dan ZPRED di mana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-*studentized*. Dasar pengambilan keputusannya jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka diindikasikan telah terjadi Uji Heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi Uji Heteroskedastisitas. (Ghozali, 2013:105).

Grafik 2
Grafik ScatterPlot



Dari grafik *Scatterplot* yang ada pada gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi (Ghozali, 2013:139).

Hasil Uji Autokorelasi

Di dalam penelitian ini, autokorelasi dideteksi dengan nilai *Durbin-Watson*. Batas tidak

terjadinya autokorelasi adalah angka *Durbin-Watson* berada antara -2 sampai dengan +2.

Tabel 2
Hasil Uji Autokorelasi

Durbin-Watson	N
1.808	100

Sumber: Hasil Pengolahan data, 2015

Berdasarkan hasil di atas diketahui nilai dihitung (*Durbin Watson*) adalah sebesar 1.802, yang terletak antara -2 dan 2. Sehingga dapat disimpulkan, tidak terdapat autokorelasi dalam model penelitian.

Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini, hipotesis diuji dengan menggunakan model regresi linier berganda untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai pengaruh variabel persepsi pelaksanaan sensus pajak nasional, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dilakukan dengan bantuan *software SPSS (statistical product and service solution)* versi 20. Data statistik olahan data SPSS versi 20 untuk pengujian secara parsial (*uji t*).

Tabel 3
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. error		
(constant)	1.915	1.680	1.140	.257
Persepsi yang baik atas Sistem Perpajakan	.179	.080	2.243	.027
Kesadaran Membayar Pajak	.377	.154	2.449	.016

Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan	.256	.121	2.118	.037
Kualitas Pelayanan	.276	.136	2.024	.046

Sumber: Hasil Pengolahan data, 2015

Berdasarkan tabel di atas, maka persamaan regresi linear berganda dari model penelitian menjadi sebagai berikut.

$$Y = 1,915 + 0,179 X_1 + 0,377 X_2 + 0,256 X_3 + 0,276 X_4 + e$$

Persepsi Yang Baik Atas Sistem Perpajakan

Dari tabel diatas terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2.243 > 1,985$ dengan nilai signifikan sebesar 0.027 dan tingkat kesalahan (alpha) sebesar 0.05. dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa persepsi yang baik atas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006), Nugroho (2012), Fikriningrum (2012), Hariyadi Setyonugroho (2012), Cahyono (2013) dan Prasetyaningtyas (2014). Hasil penelitian menyatakan bahwa persepsi yang baik atas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Widayati dan Nurlis (2010), Hardiningsih (2011), dan Handayani,dkk (2012) yang menyimpulkan bahwa persepsi yang baik atas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Ketidak

konsistenan penelitian ini dapat disebabkan karena hasil jawaban responden yang berbeda.

Kesadaran Membayar Pajak

Dari tabel diatas terlihat bahwa $t_{hitung} >$ yaitu $2,449 > 1,985$ dengan nilai signifikan sebesar 0.000 dan tingkat kesalahan (alpha) sebesar 0.05. dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Jatmiko (2006), Hardiningsih (2011), Fikriningrum (2012), Nugroho (2012), Sutari (2013), dan Prasetyaningtyas (2014), yang menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak mempunyai pengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Semakin besar kesadaran membayar pajak maka akan semakin tinggi tingkat kemauan membayar pajak.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Widayati dan Nurlis (2010), Handayani,dkk (2012), Cahyono (2013) yang menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak justru tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketidak konsistenan penelitian ini dapat disebabkan karena hasil jawaban responden yang tidak sama serta perbedaan tempat dimana penelitian dilakukan.

Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan

Dari tabel diatas terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,118 > 1,985$ dengan nilai signifikan sebesar 0,315 dan tingkat kesalahan (alpha) sebesar 0.05. dari hasil pengujian

terlihat, maka keputusannya H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Widayati dan Nurlis (2010), Fikrinigrum (2012), Hariyadi Setyonugroho (2012), Handayani,dkk (2012), Nugroho (2012), Sutari (2013) bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan Hardiningsih (2011) dan Cahyono (2013), yang menyimpulkan bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Ketidak konsistenan penelitian ini dapat disebabkan karena hasil jawaban responden yang tidak sama serta perbedaan tempat dimana penelitian dilakukan.

Kualitas Pelayanan

Dari tabel diatas terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,024 > 1,985$ dengan nilai signifikan sebesar 0,046 dan tingkat kesalahan (alpha) sebesar 0.05. dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih (2011), Hariyadi Setyonugroho (2012), bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan Cahyono (2013), yang menyimpulkan bahwa kualitas

pelayanan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Ketidak konsistenan penelitian ini dapat disebabkan karena hasil jawaban responden yang tidak sama serta perbedaan tempat dimana penelitian dilakukan.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:169).

Tabel 4
Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.738 ^a	.544	.525

Sumber: Hasil Pengolahan data, 2015

Berdasarkan tabel di atas diperoleh bahwa nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,738. Ini menunjukkan bahwa variabel persepsi yang baik atas sistem perpajakan, kesadaran membayar pajak, pemahaman tentang peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi mempunyai hubungan yang sangat kuat.

Hasil tabel di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,544 dan nilai koefisien determinasi yang sudah disesuaikan (*Adjusted R Square*) adalah 0,525. Hal ini berarti 52,5 % variasi dari kemauan

membayar pajak dijelaskan oleh variasi variabel independen (persepsi yang baik atas sistem perpajakan, kesadaran membayar pajak, pemahaman tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan), sedangkan sisanya 47,5 % dipengaruhi oleh variabel lainnya. Dari persentase tersebut dapat dikatakan bahwa masih terdapat faktor individual lain sebesar 47,5% yang dapat dijelaskan variabel lain yang dapat mempengaruhi kemauan membayar pajak.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada bagian sebelumnya dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama menemukan bahwa variabel persepsi yang baik atas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini mendukung penelitian Jatmiko (2006), Nugroho (2012), Fikriningrum (2012), Hariyadi Setyonugroho (2012), Cahyono (2013) dan Prasetyaningtyas (2014) yang menyatakan bahwa persepsi yang baik atas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi yang baik atas sistem perpajakan pada wajib pajak maka akan semakin tinggi tingkat kemauan membayar pajak wajib pajak tersebut. Dengan persepsi yang baik atas sistem perpajakan maka dapat mempengaruhi perilaku wajib

pajak tersebut dalam menghitung, menyetor dan melaporkan pajak terutangnya secara benar dan tepat waktu.

2. Hasil pengujian hipotesis kedua membuktikan bahwa variabel kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Jatmiko (2006), Hardiningsih (2011), Fikriningrum (2012), Nugroho (2012), Sutari (2013), dan Prasetyaningtyas (2014) yang menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak mempunyai pengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Semakin besar kesadaran membayar pajak maka akan semakin tinggi tingkat kemauan membayar pajak. Apabila kesadaran wajib pajak tinggi maka kemauan membayar pajak pun tinggi.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga secara membuktikan bahwa variabel pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Widayati dan Nurlis (2010), Fikriningrum (2012), Hariyadi Setyonugroho (2012), Handayani,dkk (2012), Nugroho (2012), Sutari (2013) yang menyatakan bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hasil penelitian menyatakan semakin tinggi pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan maka tingkat kemauan membayar pajak semakin tinggi. Dengan adanya pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan

maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga dapat meningkatkan kemauan membayar pajak dan tidak akan lalai dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

4. Hasil pengujian hipotesis keempat membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih (2011), Hariyadi Setyonugroho (2012), bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan akan meningkatkan kemauan membayar pajak. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka tingkat kemauan membayar pajak akan semakin tinggi.
5. Koefisien determinasi penelitian ini adalah 0.525 yang memperlihatkan bahwa 52,5 % kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh variabel persepsi yang baik atas sistem perpajakan, kesadaran membayar pajak, pemahaman tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan.

Keterbatasan

1. Penelitian ini menggunakan objek penelitian seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai saja.
2. Penelitian ini hanya menggunakan variabel persepsi yang baik atas sistem perpajakan, kesadaran membayar pajak, pemahaman tentang peraturan

perpajakan dan kualitas pelayanan. Hanya menggunakan sampel yang relatif sedikit yaitu 100 wajib pajak orang pribadi saja.

3. Ada kemungkinan jawaban yang diberikan responden tidak jujur dan menganggap bahwa pajak merupakan sesuatu yang mengancam dan merugikan sehingga tidak menghasilkan jawaban yang sesuai dengan penelitian ini.
4. Responden mengisi kuisioner dipengaruhi oleh faktor psikologi responden itu sendiri, sehingga ketika mengisi kuisioner, responden memiliki kemungkinan menjadi tidak teliti atau kurang fokus.

Saran

1. Penelitian selanjutnya akan lebih baik lagi jika memperluas sampel penelitian, seperti tidak hanya wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dumai saja, namun dapat diperluas wilayah penelitian sehingga menambah sebuah penelitian yang lebih baik dan hasilnya dapat digeneralisir .
2. Menambahkan jumlah variabel independen yang dapat mempengaruhi kemauan membayar pajak, seperti sosialisasi pajak, kinerja fiskus, tingkat pendidikan, tingkat ekonomi, dan tarif pajak.
3. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menggunakan metode selain survei, yaitu metode eksperimen.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiani, Indri. 2010. "Pengaruh Kesadaran, Kepatuhan Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pelaporan Pajak". *Skripsi Strata-1, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Frederica. 2008. "Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya". *Jurnal Akuntansi*, Volume 8, Nomor 3, September 2008: 261-282.
- Handayani dkk., 2012. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas" *Jurnal Simposium Nasional Akuntansi*.
- Hardiningsih, Pancawati. 2011. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan membayar Pajak". *Jurnal Universitas Stikubank*.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. "Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)". *Thesis Universitas Diponegoro*.
- Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan: Teori dan Kasus*, Edisi Kelima, Jakarta: Salemba Empat.
- Setyonugroho, Hariyadi. 2012. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar pada Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Tegalsari", *Jurnal STIE Perbanas*. Surabaya.
- Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta : Kencana.
- Supadmi, Ni Luh. 2009. "Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan", <http://jurnal.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/42092142.pdf>
- Wardiyanto, Bintoro. 2007. "Kebijakan Pengamounan Pajak (Tax Amnesty)(Perspektif Kerangka Kerja Implementasi Sunset Policy Mendasarkan UU No 28 Tahun 2007)", *Jurnal Masyarakat Kebudayaan dan Politik* Volume 21, Nomor 4:328-335. Universitas Airlangga Surabaya.
- Widayati dan Nurlis. 2010. "Faktor-faktor yang Memengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga", *Jurnal Simposium Nasional Akuntansi XIII Purwokerto*.
- <http://www.pajak.go.id/content/seri-kup-penetapan-dan-ketetapan-pajak>, diakses tanggal 28 November 2014 pukul 15:34