

**Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman, Efektifitas Sistem Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening.
(Studi Empiris pada KPP Pratama Bangkinang)**

DAUD INDRAWAN

PEMBIMBING

**Drs. Azwir Nasir, MM., Ak
Volta Diyanto, SE., M.Si, Ak**

daudginting20@gmail.com

+6281378724947

**Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Riau
Kampus Bina Widya Km 12,5 Simpang Baru, Pekanbaru 28293**

This study aims to determine the effect of knowledge and understanding, effectiveness of the system of taxation and service tax authorities on the willingness to pay taxes and the role of consciousness pay taxes as an intervening variable. Model variables tested is knowledge and understanding, the effectiveness of the tax system, the quality of service tax authorities, the willingness to pay taxes and pay taxes consciousness.

The population in this study is Bangkinang STO. This study used a sample of 74 respondents. The type of data used is primary data by using questionnaire method of data collection. Data analysis method used is multiple regression with SPSS statistical software version 20.00.

The results showed that the variables of knowledge and understanding, effectiveness of the system of taxation and service tax authorities have a significant effect on the consciousness of paying taxes. Similarly, the awareness of the tax paying significant effect on willingness to pay taxes.

Keywords: knowledge and understanding, effectiveness sisitem taxation, service tax authorities, pay taxes awareness, willingness to pay taxes.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional. Menurut Prof. Dr. P. J. A. Adriani (dalam Kangtoshi, 2010), pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat

ditunjuk dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Penerimaan pajak secara tidak langsung bertujuan meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

Fungsi pajak sebagai Budgeter, sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah, seperti dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri. Fungsi Reguler, sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di

bidang sosial dan ekonomi, seperti dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras dapat ditekan, demikian pula terhadap barang mewah.

Pemungutan pajak bukan pekerjaan yang mudah disamping peran aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kesadaran dari wajib pajak itu sendiri. Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan hal yang penting.

Usaha eskstensifikasi dan intensifikasi pajak merupakan aksi yang telah dicanangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak, yaitu dengan memperluas subyek dan obyek pajak atau dengan menjaring wajib pajak baru. Meskipun demikian Masih banyak wajib pajak potensial yang belum terdaftar sebagai wajib pajak aktual.

Di lain pihak perkembangan usaha-usaha kecil dan menengah yang demikian dinamis barangkali jauh meninggalkan jangkauan pajak. Meskipun jaring pengaman bagi wajib pajak (berupa Nomor Pokok Wajib Pajak) agar melaksanakan kewajiban perpajakannya sudah dipasang, terutama bagi usaha-usaha kecil menengah tersebut, tetapi masih tetap ditemukan usaha-usaha kecil menengah yang lepas dari jeratan pajak. Sebenarnya masih banyak wajib pajak potensial yang belum terdaftar sebagai wajib pajak aktual. Ketidaktaatan dalam membayar pajak tidak hanya terjadi pada lapisan pengusaha saja tetapi telah menjadi rahasia umum bahwa para pekerja profesional lainnya juga tidak taat untuk membayar pajak. Masalah kepatuhan.

Upaya pendidikan, penyuluhan dan sebagainya tidak banyak berarti dalam

membangun kesadaran wajib pajak melaksanakan kewajiban pajak, jika masyarakat tidak merasakan manfaat dari membayar pajak. Disisi lain ancaman, hukuman, maupun sanksi dalam Undang-undang sudah cukup jelas terhadap wajib pajak yang bandel mengabaikan kewajiban pajak.

Wajib Pajak adalah masalah penting diseluruh dunia, baik di negara maju maupun di negara barkembang. Karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. Kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada Wajib Pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Selain itu, berbagai kendala kepatuhan pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu faktor internal institusi pajak, meliputi regulasi perpajakan yang mungkin masih dianggap rumit, belum sederhana dalam dukungan teknologi informasi bagi pelayanan Wajib Pajak serta profesionalisme sumber daya manusia (SDM). Faktor eksternal bisa berasal dari Wajib Pajak maupun lingkungannya yang tidak baik sehingga Wajib Pajak tidak patuh.

Salah satu yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakannya adalah dengan meningkatkan kepuasan pelayanan perpajakan (Harahap,2004). Kepuasan pelayanan secara umum menurut Boediono (2003:76) adalah efektivitas dari sistem organisasi yang keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelayanan di ukur dari standar kualitas pelayanan tersebut (Boediono : 2003,76). Berkaitan dengan kualitas pelayanan, Riduwan (2004:245) mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu yang kompleks sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut dapat dilihat dari lima dimensi :

1. Reliability yaitu kemauan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan.

2. Responsiveness yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat.

3. Assurance yaitu pengetahuan atau wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan.

4. Emphaty yaitu kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

5. Tangibles yaitu penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik tentang efektifitas sistem perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kemauan membayar pajak. Penerapan *Self Assessment System* menyebabkan kebenaran pembayaran pajak tergantung pada kejujuran wajib pajak sendiri dalam pelaporan kewajiban perpajakannya. Informasi yang diperoleh dari KPP bahwa sumber pendapatan negara berupa penerimaan pajak dimana informasi ini bisa diperoleh dari beberapa kota seperti di kota Bangkinang.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian sebuah skripsi dengan judul:

”PENGARUH PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN, EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK DENGAN KESADARAN MEMBAYAR PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. (STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA BANGKINANG).”

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak ?

2. Apakah persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak ?

3. Apakah pelayanan fiskus yang berkualitas berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak ?

4. Apakah kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji secara empiris apakah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak.

2. Untuk menguji secara empiris apakah persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak.

3. Untuk menguji secara empiris apakah pelayanan fiskus yang berkualitas berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak.

4. Untuk menguji secara empiris apakah kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi untuk penelitian ini adalah KPP Pratama Bangkinang yang berada di jln. Cut Nyak Dien II no.4, Pekanbaru, 28116. Telp : (0761) 44825, 44827 Fax : 0761-44826.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam peneliti ini Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas yang berada di KPP Pratama bangkinang.

Penelitian ini menggunakan teknik incidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Amirin, 2009).

Penentuan jumlah sampel penelitian menurut Roscoe (1975) dalam Sekaran (2006) adalah lebih dari 30 dan kurang dari 500.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Sumber penelitian yaitu dengan cara penyebaran kuesioner kepada responden.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Tahapan dalam pengumpulan terdiri dari dua tahap, yaitu : melakukan penyebaran kuesioner kepada wajib pajak dengan perantara seksi pelayanan. Tahapan yang kedua adalah pengambilan kuesioner yang telah diisi oleh Wajib pajak.

3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.5.1 Variabel Independen

1. Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan

Indikator yang digunakan merupakan replikasi dari kuesioner penelitian Widayati dan Nurlis (2010) yaitu, pendaftaran NPWP bagi setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan, pengetahuan dan pemahaman tentang hak dan kewajiban wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang sanksi jika melakukan pelanggaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak melalui sosialisasi, dan pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak melalui training. Variabel ini diukur menggunakan skala likert 5 poin.

2. Persepsi yang Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan

Indikator yang digunakan merupakan replikasi dari kuesioner

penelitian Widayati dan Nurlis (2010) yaitu, proses pembayaran pajak, pengisian SPT melalui e- SPT dan pelaporan SPT melalui e-Filling, penyampaian SPT melalui drop box, Update peraturan pajak terbaru secara online lewat internet, dan pendaftaran NPWP melalui e-register. Diukur menggunakan skala likert 5 point.

3. Pelayanan Fiskus

Indikator variabel ini merupakan replikasi dari kuesioner penelitian Lewa (2009), yaitu fiskus (aparatur pajak) bekerja secara transparan, fiskus sukarela membantu kesulitan wajib pajak (bersedia memberikan penyuluhan), fiskus senantiasa menjaga kerapian dalam berpenampilan, menjaga tutur katanya dengan baik dan bersikap sopan, fiskus memberikan pelayanan dengan cepat dan tangkas untuk membantu kesulitan wajib pajak. Variabel ini diukur dengan menggunakan *skala likert* 5 poin.

3.5.2 Variabel intervening Kesadaran Membayar Pajak

Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak. Variabel diukur dengan instrumen yang terdiri dari sembilan item pertanyaan, yang diadopsi dari penelitian Widayati dan Nurlis, (2010) dan sedikit penambahan dari penulis. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert* 5 point.

3.5.3 Variabel Dependen Kemauan Membayar Pajak

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kemauan membayar pajak. Indikator variabel ini merupakan replikasi dari kuesioner penelitian Widayati dan Nurlis (2010) yaitu, konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak, dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak, informasi mengenai cara dan tempat pembayaran pajak, informasi mengenai batas waktu pembayaran pajak, merelakan

sejumlah nilai untuk membayar pajak. Variabel dependen ini diukur dengan *skala likert 5 poin*.

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Pengujian Kualitas Data

Kualitas data penelitian ditentukan oleh kualitas instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data.

3.6.2 Pengujian Validitas Data

Dalam metode ini dibandingkan antara r hitung dengan r tabel. Jika r hitung $>$ r tabel maka pernyataan tersebut valid, begitu juga sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel maka pertanyaan tersebut tidak valid.

3.6.3 Pengujian Realibilitas Data

Indikator untuk uji reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*, apabila nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,6 menunjukkan instrumen yang digunakan *reliable*.

3.7 Pengujian Asumsi Klasik

3.7.1 Pengujian Normalitas Data

Pengujian normalitas distribusi data populasi dilakukan dengan menggunakan statistik *Kolmogorov-Smirnov*.

1. Jika nilai *Asymp.Sig.(2-tailed)* $>$ 0,05 artinya data residual berdistribusi normal.
2. Jika nilai *Asymp.Sig.(2-tailed)* $<$ 0,05 artinya data residual tidak berdistribusi normal.

3.7.2 Pengujian Multikolinearitas

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dalam penelitian ini dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor (VIF)*. Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan *VIF* kurang dari 10, maka data terbebas dari kasus multikolinieritas.

3.7.3 Pengujian Heterokedastisitas

Deteksi kasus heterokedastisitas dapat dilakukan dengan uji *Glejser* (Ghozali,2009:35), yaitu dengan cara meregresi nilai *absolute residual* dari

model yang estimasi terhadap variabel independen. Kriteria variabel bebas tidak ada yang signifikan secara statistik maka disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi Heterokedastisitas.

3.7.4 Pengujian Autokorelasi

Untuk mendeteksi gejala autokorelasi dapat menggunakan uji *Durbin Watson (D-W)*.

3.8 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis dalam penelitian ini menggunakan persamaan regresi berganda. Persamaan yang dapat dirumuskan berdasarkan hipotesis yang dikembangkan adalah sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e \quad \dots(1)$$

$$Z = c + dY + e \quad \dots(2)$$

Keterangan :

- Y = Kesadaran membayar pajak
- Z = Kemauan membayar pajak
- a,c = Konstanta
- b1 = koefisien regresi variabel pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan
- b2 = Koefisien regresi variabel pelayanan fiskus yang berkualitas
- b3 = Koefisien regresi variabel persepsi atas efektivitas sistem perpajakan
- d = Koefisien regresi variabel kesadaran membayar pajak
- X1 = Pengetahuan dan pemahan akan peraturan perpajakan
- X2 = Pelayanan fiskus yang berkualitas
- X3 = Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan
- e = error term

3.8.1 Uji Statistik t

Uji t merupakan pengujian terhadap variabel independen yaitu pengalaman, pengetahuan auditor dan independensi terhadap faktor fundamental yang paling dominan dalam mempengaruhi kualitas audit.

3.8.2 Uji Statistik F

Pengujian variabel independen (pengalaman, pengetahuan auditor, independensi) terhadap dependen (kualitas audit). Uji F digunakan untuk melihat apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara ketiga variabel independen terhadap variabel dependen.

3.9 Pengujian Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan persentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL PENELITIAN

4.1 Hasil Deskripsi Penelitian

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat untuk jenis kelamin responden dari 74 responden terdiri dari 48 orang responden atau 64.9% berjenis kelamin laki-laki dan 26 orang responden atau 35.1% berjenis kelamin perempuan.

Untuk umur responden dari 74 responden terdiri dari 5 orang atau 11.9% berumur dibawah 25 tahun, 14 orang atau 33.3% berumur 26-30 tahun, 15 orang atau 35.7% berumur 31-35 tahun, 3 orang atau 7.2% berumur 36-40 tahun, 4 orang atau 9.5% berumur 1-45 tahun dan 1 orang atau 2.4% berumur, 31 orang atau 41,9% berumur 46-50 tahun, 2 orang atau 2,7% berumur 51-55 tahun. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berumur 46-50 tahun.

4.2 Statistik Deskriptif

a. Dari statistik deskriptif tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan responden menjawab item-item pertanyaan di kisaran 3,4 dan 5 yaitu netral, setuju dan sangat setuju untuk

keseluruhan variabel, baik variabel independen (pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, efektivitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus), variabel intervening (kesadaran membayar pajak) dan juga variabel dependen (kemauan membayar pajak).

4.3 Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas Data

Dalam penelitian ini, uji validitas diukur menggunakan *corrected item-total correlation* dengan alat analisis berupa Statistical Product and Service Solution 20 (SPSS 20).

- Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka item-item pertanyaan dinyatakan valid
- Jika r hitung $< r$ tabel, maka item-item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Dan dari pengujian validitas ini, keseluruhan variabel (pengalaman, pengetahuan dan independensi) dinyatakan valid.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Dapat dilihat hasil pengujian reliabilitas data untuk setiap variabel, diperoleh hasil lebih besar dari 0.60 yang berarti bahwa data tersebut reliabel.

4.4 Hasil Pengujian Asumsi Klasik

a. Hasil Pengujian Normalitas Data

Dengan melihat *Normal Probability Plot* bahwa data tersebar disekitar garis diagonal. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa persyaratan normalitas data dapat terpenuhi.

Selain itu dapat juga dilihat apakah model regresi memenuhi asumsi normalitas. Berdasarkan uji *Kolmogorov Smirnov* diketahui nilai *P value (Asymp.Si)* dimana *P value* untuk sebesar $0,767 > 0,05$. Artinya adalah bahwa semua model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Hasil Pengujian Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pengetahuan peraturan perpajakan	.785	1.274
	Kualitas pelayanan	.589	1.697
	Efektivitas sistem perpajakan	.726	1.378

a. Dependent Variable: Kesadaran membayar pajak

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas diperoleh nilai VIF untuk variabel Pengetahuan dan pemahaman perpajakan sebesar 1,274 (<10), nilai VIF variabel Kualitas pelayanan fiskus sebesar

1,697 (<10), nilai VIF variabel Efektivitas Sistem Perpajakan sebesar 1,378 (<10). Yang dapat disimpulkan, bahwa semua variabel bebas dari multikolinieritas

c. Hasil Pengujian Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.488 ^a	.238	.228	3.22791	1.902

a. Predictors: (Constant), Kesadaran membayar pajak

b. Dependent Variable: Kemauan membayar pajak

Berdasarkan hasil uji autokorelasi diperoleh angka D-W sebesar 1.902 > 0,05, maka dapat dipastikan bahwa model tersebut tidak mengalami gejala autokorelasi.

d. Hasil Pengujian Heterokedastisitas

Dari hasil pengujian Heterokedastisitas dapat dilihat bahwa menunjukkan bahwa probabilitas atau taraf signifikansi Pengetahuan peraturan perpajakan, Kualitas pelayanan, dan Efektivitas sistem perpajakan masing-masing variabel bernilai > 0.05 sehingga

dapat dipastikan model tersebut tidak mengalami gejala heterokedastisitas.

4.5 Analisis Regresi Berganda

Dari hasil uji regresi tersebut, persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Kesadaran membayar pajak =

$$-0,647 + 0,346 \text{ Pengetahuan peraturan perpajakan} + 0,405 \text{ Kualitas pelayanan} + 0,251 \text{ Efektivitas sistem perpajakan} + e$$

Kemauan membayar pajak =

$$16,283 + 0,656 \text{ Kesadaran membayar pajak} + e$$

4.6 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan Hipotesis

Hipotesis	t hitung	t tabel	Signifikan	Alpha	Keterangan
H1: pengetahuan dan pemahaman Berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak	3.891	1,96	0.000	0,05	Diterima
H2: efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak.	2.593	1,96	.012	0,05	Diterima
H3: kualitas pelayanan fiskus Berpengaruh terhadap Kesadaran membayar pajak	3.344	1,96	.001	0,05	Diterima

a. Pengaruh Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap Kesadaran membayar pajak (H1)

Hipotesis pertama dari penelitian ini adalah apakah pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak. Dari tabel diatas terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,891 > 1,960$ dengan nilai signifikan sebesar 0.000 dan tingkat kesalahan (*alpha*) sebesar 0.05. Dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima.

b. Pengaruh efektivitas sistem perpajakan terhadap Kesadaran membayar pajak (H2)

Hipotesis kedua dari penelitian ini adalah apakah pengetahuan auditor berpengaruh terhadap kualitas audit. Dari tabel diatas terlihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,593 > 1,960$ dengan nilai signifikan sebesar 0.012 dan tingkat kesalahan (*alpha*) sebesar 0.05. Dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima.

c. Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kesadaran membayar pajak (H3)

Hipotesis ketiga dari penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak. Dari tabel diatas terlihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $3,344 < 1,960$ dengan nilai signifikan sebesar 0,01 dan tingkat kesalahan (*alpha*) sebesar 0.05. Dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima.

d. Pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kemauan membayar pajak (H4)

Hipotesis keempat dari penelitian ini adalah apakah kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Dari tabel diatas terlihat bahwa

$t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $(4,746) > (1,993)$ dengan nilai signifikan sebesar 0,01 dan tingkat kesalahan (*alpha*) sebesar 0.05. Dari hasil pengujian terlihat, maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima.

4.6 Hasil Uji Pengaruh Simultan (UJI F)

Dengan demikian diketahui F hitung $(20,562) > F$ tabel $(2,892)$ dengan Sig. $(0,000) < 0,05$. Artinya adalah bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

4.7 Koefisien Determinasi

Dari tabel 4.16 diatas diperoleh nilai koefisien determinasi Adjusted R Square sebesar 0.830. Angka ini menunjukkan bahwa korelasi antara variabel independen dengan variabel dependen adalah kuat. Diketahui nilai Adjust R Square sebesar 0,830. Artinya adalah dengan demikian variabel independen (pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, efektivitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran membayar pajak) hanya dapat menjelaskan variabel dependen (kemauan membayar pajak) sebesar 83%, sedangkan sisanya sebesar 17%.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pada bab I telah dijelaskan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, efektivitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kemauan membayar pajak dengan kesadaran membayar pajak sebagai variabel intervening pada KPP Pratama Bangkinang.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, efektivitas sistem perpajakan, serta kualitas pelayanan fiskus

membuat wajib pajak semakin sadar akan pentingnya membayar pajak sehingga kemauan wajib pajak membayar pajak meningkat. Hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,830. atau 83%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, efektifitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran membayar pajak) hanya dapat menjelaskan variabel dependen (kemauan membayar pajak) sebesar 83%, sedangkan sisanya sebesar 17% dijelaskan oleh variabel lain.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian, analisa data, pembahasan dan kesimpulan yang telah diambil, maka dapat dikemukakan saran Kuesioner setiap variabel sebaiknya menggunakan kuesioner baru yang sesuai dengan keadaan yang ada. untuk memperluas area penelitian. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan akurasi hasil yang diperoleh dimasa yang akan datang dapat lebih sempurna dari penelitian ini. menambahkan variabel lain yang juga menjelaskan kemauan membayar pajak selain pengetahuan dan pemahaman, efektifitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran membayar pajak. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan akurasi hasil yang diperoleh dimasa yang akan datang dapat lebih sempurna dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Atiqah dan Verisca Dena Fitria. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan SPT". Akuntabilitas, Vol. 3 No. 1, 2010.
- Arum, Harjanti Puspa. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas". Diponegoro Journal of Accounting, Vol. 1, No. 1, 2012.
- Boediono, Drs. "Pelayanan prima perpajakan". Jakarta: kawulamuda, 1999.
- Carolina, Verani dan Timbul H.Simanjuntak. "Pengaruh Tax Knowledge dan Persepsi Tax Fairness Terhadap Tax Compliance Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Madya Bandung". Prosiding Seminar Nasional, Bandung, 2010.
- Carolina, Verani, Meythi dan Riki Martusa, "Tax Culture: Dasar Pelaksanaan Reformasi Perpajakan Menuju Kepatuhan Sukarela". Simposium Nasional Perpajakan III, Bandung, 2010.
- Devano, S dan Siti Rahayu. "Perpajakan: Konsep, Teori, Isu", Kencana, Jakarta 2006.
- Dewi, Mira Riangga. "Persepsi Wajib Pajak atas Pengenaan Pajak Penghasilan Anteseden dan Konsekuensinya". Skripsi Uneversitas Diponegoro Semarang, 2011.
- Gatot Faisal, M. S. "How to be a Smarter Taxpayer: Bagaimana menjadi Wajib Pajak yang Cerdas. Grasindo, Jakarta, 2009.
- Ghozali, Imam. "Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS". Universitas Diponegoro Edisi IV, Jakarta, 2009.
- Gunadi. "Pelaksanaan Pelayanan Prima di Lingkungan Birokrasi". Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan, Pusdiklat Pegawai Depkeu Magelang, 2006.
- Hamid, Abdul. "Buku Panduan Penulisan Skripsi", FEIS, Jakarta, 2007.

- Handayani, Sapti Wuri. "Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas". Makalah Simposium Nasional Perpajakan, 2012.
- Hardiningsih, Pancawati dan Nila Yulianawati. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak". *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Vol. 3 No.1, 2011.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, "Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen". BPF, Yogyakarta, 2008.
- Irianto, Slamet Edi. "Politik Perpajakan: Membangun Demokrasi Negara", UII Press, Yogyakarta, 2005.
- Jatmiko, Nugroho, Agus. "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)". Tesis Universitas Diponegoro, 2006.
- Kertajaya, Himawan, "Perilaku Sosial Dalam Ekonomi". Aksara, Jakarta, 2007.
- Kiswanto dan M. Wahyuddin. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat UPPD Dipenda Propinsi Jateng Kabupaten Sragen". *Jurnal Daya Saing*, 2008.
- Mardiasmo. "Perpajakan edisi revisi 2009", Edisi XIV, Andi, Yogyakarta, 2009.
- Mulyodiwarno, Nuryadi. "Catatan Tentang Kebijakan Sanksi Perpajakan Sejak Undang-undang KUP 2007". *Inside Tax*, Jakarta, 2007.
- Musyaroqoh, Riqah. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesediaan Wajib Pajak dalam Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi". Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010.
- Pangestuti, Dian Hayyu. "Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Sewa Atas Tanah dan/atau Bangunan". Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2012.
- Pardi. "Faktor-faktor yang mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Bumi dan Bangunan di Surabaya". 2010.
- Priyatno, Dwi. "Mandiri Belajar SPSS untuk Analisis Data dan Uji Statistik", PT Buku Kita, Yogyakarta, 2010.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. "Kamus Besar Bahasa Indonesia", Balai Pustaka, Jakarta, 2002.
- Resmi, Siti. "Perpajakan: Teori dan Kasus", Salemba empat, 2009.
- Rusdyi, M. Khoiru dan Fathoni. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu". Terakreditasi SK Dirjen Dikti No.43/Dikti/KEP/2008.
- Santoso, Singgih. "Buku latihan SPSS statistik multivariabel". Gramedia, Jakarta, 2004.
- Sartika dan Rini. "Pengaruh Kecerdasan Spiritual, Kinerja Pelayanan Pajak dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan" *Akuntabilitas*, Vol.3 No.1, 2010.
- Shaleh, Abdul Rahman dan Muhib Abdul Wahab, "Psikologi Suatu Pengantar

- Dalam Perspektif Islam”, Kencana, Jakarta, 2004.
- Sugiyono. “Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif”. CV. Alfabeta, Bandung, 2009.
- Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, Cetakan ke-16, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sukarno, Gendut dan Lia Nirawati. “Kontribusi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Membayar Pajak”. *Jurnal Neo-Bisnis*, Vol.1 No.2, 2007.
- Sukrisno, Agoes dan Estralita Trisnawati. “Akuntansi Perpajakan”, Salemba Empat, 2009.
- Supadmi, Ni Luh. “Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan”. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, Vol.4 No.2, 2009.
- Supriyati dan Nur Hidayati. “Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. *Akuntansi dan Teknologi Informasi*, Vol.7 No.1, 2008.
- Supriyanto, “*Metodologi Riset Bisnis*”, Indeks, Jakarta, 2009.
- Susanto, Herry, 2012. “Membangun Kesadaran dan Kepedulian Sukarela Wajib Pajak”.
- <http://www.pajak.go.id/content/membangun-kesadaran-dan-kepeduliansukarela-wajib-pajak>.
- Tatiana, Vanessa dan Priyo Hari. “*Dampak Program Sunset Policy terhadap Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*”. Makalah Simposium Nasional Perpajakan II, 2009.
- Undang-Undang No.28 tahun 2007, Tentang Perubahan Ketentuan dan Tata Cara Umum Perpajakan.
- Waluyo. “Perpajakan Indonesia”. Edisi 8, Salemba Empat, Jakarta, 2008.
- Widayati dan Nurlis. “*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas*”. Simposium Nasional Akuntansi XIII Purwokerto, 2010