

## PENGARUH PENGETAHUAN PEMAHAMAN PERATURAN PAJAK, PELAYANAN FISKUS, PERSEPSI EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK

Ida Ayu Candra Apsari Manuaba<sup>1</sup>  
Gayatri<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
e-mail: candraapsarimanuaba@gmail.com/ +6289690807734

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

### ABSTRAK

Pajak merupakan faktor yang penting dalam pembangunan negara. Salah satu faktor agar pembangunan negara dapat terealisasi dengan baik yaitu meningkatkan kemauan membayar pajak yang saat ini masih dirasa kurang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, pelayanan fiskus dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Denpasar Timur tahun 2016. Hasil analisis menemukan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi, pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi.

**Kata Kunci:** Peraturan Pajak, Pelayanan Fiskus, Persepsi

### ABSTRACT

*Taxes have a large role in the development of the country. One factor for the country's development can be realized well that enhance the willingness to pay taxes, which is still deemed less. The purpose of this study to determine the effect of knowledge and understanding of the tax rules, the service tax authorities and the perception of the effectiveness of the tax system on the willingness to pay taxes an individual taxpayer. The method used in this research is the method nonprobability sampling with purposive sampling technique. The analysis finds that the knowledge and understanding of tax rules a positive influence on the willingness to pay taxes an individual taxpayer, service fiskus positive influence on the willingness to pay taxes an individual taxpayer, and the perception of the effectiveness of the system taxation positive influence on the willingness to pay taxes an individual taxpayer.*

**Keywords:** tax regulations, tax authorities services, perception

## **PENDAHULUAN**

Pembangunan merupakan kewajiban negara yang dilaksanakan untuk memenuhi kepentingan rakyatnya. Pajak sebagai penerimaan negara diharapkan dapat meningkat setiap tahunnya. Penyebab rendahnya tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pajak bagi pembangunan negara adalah kurangnya perhatian dari masyarakat dengan fasilitas yang dinikmati merupakan salah satu kontribusi yang diterima dari pembayaran pajak. Apabila fasilitas-fasilitas publik yang tadinya rusak dan mampu diperbaiki kembali oleh pemerintah, itu disebabkan pajak yang dibayarkan mampu terealisasikan. Namun saat ini, para wajib pajak belum mampu memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu kurangnya kemauan membayar pajak yang disebabkan karena masyarakat saat ini belum tahu wujud nyata yang dikeluarkan apabila mereka membayar pajak (Widyawati dan Nurlis, 2010).

Semakin tinggi pengetahuan wajib pajak mengenai peraturan pajak maka dapat meningkatkan rasa kemauan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Apabila para wajib pajak sudah paham dan tahu mengenai peraturan pajak maka mereka akan beranggapan lebih baik untuk menaati peraturan pajak daripada menerima konsekuensi dari pelanggaran pajak. Undang-Undang Perpajakan merupakan rambu-rambu yang disiapkan pemerintah untuk penerapan dari pelaksanaan perpajakan agar mampu dilaksanakan dan berjalan sesuai yang diharapkan. Namun, seandainya wajib pajak kurang tertib dalam pelaksanaan perpajakannya, maka ada konsekuensi hukum yang akan bertindak dikarenakan unsur pemaksaan yang terdapat dalam pajak.

Menurut Arum (2012) pelayanan dari aparaturnya pajak adalah suatu permasalahan yang terjadi pada kesadaran wajib pajak dalam menjalankan dan memenuhi pelaksanaan perpajakan. Pelayanan fisik merupakan salah satu cara dari aparaturnya pajak untuk melayani dan mempersiapkan berbagai kebutuhan yang diperlukan masyarakat dalam pelaksanaan pajak. Pelayanan yang diharapkan dari wajib pajak yaitu adanya kenyamanan yang diciptakan oleh para petugas pajak yang diharapkan mampu menumbuhkan rasa kepatuhan dan kesadaran masyarakat khususnya wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Semakin meningkat pelayanan yang diberikan oleh para aparaturnya pajak kepada wajib pajak, maka semakin meningkat pula rasa kepuasan wajib pajak sehingga numbuhkan rasa kepatuhan dan kemauan yang besar untuk melaksanakan kewajibannya. Oleh sebab itu, pelayanan dari aparaturnya pajak sangat berpengaruh terhadap bagaimanapun tingkat rasa kepatuhan masyarakat terhadap kewajibannya membayar pajak.

Menurut Nugroho (2012) masyarakat memiliki penilaian tersendiri terhadap semua sistem yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Saat ini sistem yang telah disediakan tergolong sangat membantu para wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, sebelum sistem yang diterbitkan saat ini masyarakat diharuskan datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk melakukan beberapa proses terkait dalam memenuhi hak dan kewajibannya dalam hal perpajakan. Namun saat ini dengan adanya beberapa sistem yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Pajak, masyarakat dapat melakukan segala proses perpajakan melalui internet. Sistem yang dimiliki ini sangatlah membantu para wajib pajak di

dalam menjalankan kegiatan perpajakan terutama dalam pembayaran pajak yang dapat dilakukan melalui internet. Penilaian wajib pajak atau yang sering disebut dengan persepsi, dapat meningkat dengan adanya kemajuan sistem yang dimiliki karena dapat mempermudah para wajib pajak dalam melakukan semua proses pajak. Selain itu, dengan adanya sistem ini mampu meningkatkan rasa kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Karena telah diberikan kemudahan di dalam proses-proses perpajakan melalui sistem yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak, oleh karena itu tidak ada alasan bagi para wajib pajak agar tidak melaksanakan kewajiban perpajakan.

Kemauan membayar pajak saling berhubungan dengan kepatuhan membayar pajak bagi WPOP. Menurut Ronald (2003), kepatuhan pajak merupakan masalah perilaku wajib pajak yang terjadi secara berkelanjutan. Rasa kesadaran dan kepatuhan WPOP untuk melaksanakan kewajiban perpajakan masih tergolong rendah WPOP di daerah Denpasar Timur. Gambaran mengenai tingkat kepatuhan WPOP di Denpasar Timur tahun 2013 hingga tahun 2015 disajikan dalam Tabel 1. berikut ini.

**Tabel 1.**  
**Tingkat Kepatuhan WPOP di Denpasar Timur**  
**Dari Tahun 2013 sampai dengan 2015**

No	Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP Efektif	WPOP Yang Menyampaikan SPT	Persentase Tax Compliance
1	2013	91.972	66.988	36.357	54,27%
2	2014	96.901	71.909	35.805	49,79%
3	2015	102.145	77.150	36.921	47,86%

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur, 2016

Berdasarkan Tabel 1. dapat diketahui bahwa presentase kepatuhan WPOP yang berada di lingkungan KPP Denpasar Timur dari tahun 2013 sampai dengan

tahun 2015 cenderung menurun. Hingga tahun 2015 Denpasar Timur mencatat terdapat sebanyak 102.145 WPOP yang terdaftar dan sebanyak 77.150 WPOP yang efektif. Namun hanya sebanyak 36.921 WPOP yang menyampaikan SPT, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WPOP di Denpasar Timur hanya 47,86%. Menurunnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan akan berpengaruh terhadap tidak tercapainya target penerimaan untuk mendanai program pemerintah. Dalam hal ini tentu membutuhkan suatu kajian lebih lanjut agar tidak berlarut-larut. Oleh karena itu, diperlukan kajian secara intensif guna mengetahui faktor-faktor yang menjadi penyebab rendahnya kemauan WPOP di lingkungan KPP Pratama Denpasar Timur untuk memenuhi kemauan membayar pajak.

Pada penelitian ini akan meneliti tentang bagaimana pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, pelayanan fiskus, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur. Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan diatas maka dilakukan penelitian dengan judul *“Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Studi Pada WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur)”*.

Rumusan masalah penelitian ini yaitu apakah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, pelayanan fiskus, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kemauan membayar pajak WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur. Tujuan penelitian yakni untuk

memberi bukti empiris pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, pelayanan fiskus, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan praktis dan kegunaan teoritis bagi pihak terkait, yaitu untuk kegunaan praktis untuk masyarakat diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang berguna bagi masyarakat dan para fiskus bahwa kemauan pembayaran pajak dapat membantu pelaksanaan pembangunan nasional dan meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat. Kegunaan teoritis, diharapkan mampu menjadi referensi dan perbandingan bagi peneliti selanjutnya mengenai pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, pelayanan fiskus, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak.

Teori atribusi adalah teori yang menjelaskan proses dimana orang menarik kesimpulannya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins, 1996). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri atau berasal dari faktor internal seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Hal ini merupakan atribusi internal. Sedangkan, perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar atau dari faktor eksternal seperti peralatan atau pengaruh sosial dari orang lain, artinya

individu akan terpaksa berperilaku karena situasi, ini merupakan atribusi eksternal.

Teori motivasi merupakan suatu penggerak dari dalam hati seseorang untuk melakukan atau mencapai sesuatu tujuan. Motivasi juga bisa dikatakan sebagai rencana atau keinginan untuk menuju kesuksesan dan menghindari kegagalan hidup. Dengan kata lain motivasi adalah sebuah proses untuk tercapainya suatu tujuan. Seseorang yang mempunyai motivasi berarti ia telah mempunyai kekuatan untuk memperoleh kesuksesan dalam kehidupan (Herzberg, 1966). Motivasi membayar pajak adalah kekuatan potensial yang ada dalam diri wajib pajak yang melatarbelakangi seorang wajib pajak untuk membayar pajak. Motivasi merupakan hal yang melatarbelakangi seorang individu untuk berperilaku. Apabila motivasi wajib pajak tinggi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, maka pembangunan di Indonesia akan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, namun jika motivasi masyarakat rendah maka pembangunan akan terhambat.

Pajak ialah pembayaran yang wajib dibayarkan warga negara kepada negara berdasarkan undang-undang, akan tetapi warga negara tidak mendapatkan balas jasa secara langsung serta akan digunakan untuk mensejahterakan masyarakat di negara tersebut. Pajak mempunyai beberapa fungsi yaitu, fungsi *budgeter*, fungsi *regulerend*, fungsi demokrasi, dan fungsi redistribusi. Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi empat macam, yaitu *official assessment system*, *semiself assessment system*, *self assessment system*, dan *withholding system* (Wirawan dan Richard Burton, 2013:13).

Definisi atau pengertian Wajib Pajak menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (2007), Pasal 1 angka 2 Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kemauan membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) secara langsung (Tatiana dan Priyo, 2009).

Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan merupakan penalaran serta penangkapan makna tentang peraturan perpajakan. Maksud dari mengerti dan paham tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) meliputi bagaimana melakukan pembayaran, tempat pembayaran, menyampaikan SPT, denda dan batas waktu pembayaran dan penyampaian SPT. Pelayanan adalah bagaimana cara melayani dengan membantu mengurus ataupun menyiapkan segala hal keperluan yang dibutuhkan. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai bagaimana petugas pajak membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan para wajib pajak.

Fikriningrum (2012) menjelaskan bahwa Persepsi merupakan proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, memahami, mengorganisir, menafsirkan yang memungkinkan situasi, peristiwa yang dapat memberikan kesan perilaku yang positif atau negatif. Sedangkan efektivitas

memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai.

Mengerti dan tahu mengenai peraturan perpajakan merupakan salah satu faktor internal dari teori atribusi, faktor ini penting agar para wajib pajak membayar pajak terhutangnya dengan baik dan benar. Pengetahuan pajak merupakan sesuatu yang penting dimiliki oleh wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih (2011) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini dikarenakan sebagian besar pendidikan wajib pajak adalah rendah, maka ini akan menimbulkan kurangnya pengetahuan tentang peraturan pajak, sehingga pemahaman tentang peraturan pajak pun juga sangat kurang. Oleh karena itu, wajib pajak juga tidak akan sadar tentang kemauan membayar pajak.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sukma (2015), Fikriningrum (2012), dan Nugroho (2012) menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Karena dijelaskan bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang diterima apabila melalaikan kewajiban perpajakannya. Apabila tidak adanya pemahaman dan pengetahuan mengenai perpajakan maka para wajib pajak pasti akan kebingungan untuk mengetahui bagaimana cara membayar pajak yang baik dan benar. Hipotesis pertama penelitian yaitu:

H<sub>1</sub>: Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Pajak berpengaruh positif terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Pelayanan fiskus merupakan salah satu faktor perilaku yang disebabkan secara eksternal, dalam teori atribusi dijelaskan bahwa perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar atau dari faktor eksternal atau pengaruh sosial dari orang lain. Pelayanan fiskus akan berpengaruh terhadap bagaimana sikap para wajib pajak melakukan pembayaran. Aparat pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Kepuasan wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan fiskus sangat berpengaruh besar terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Tiraada (2013) menunjukkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kewajiban wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh fiskus tidak terlalu dianggap penting oleh wajib pajak karena pelayanan pajak tidak dipergunakan secara rutin oleh para wajib pajak. , penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Poli (2015), menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Karena dapat dijelaskan bahwa pelayanan fiskus yang baik dapat mendorong seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Istiqomah, Siti dan Anita (2016), Masinambow (2013), dan Nugroho (2012). Para wajib pajak akan mau dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak

tergantung pada bagaimana petugas pajak tersebut memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Hardiningsih dan Yulianawati (2011) dan Sukma (2015) juga menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hipotesis kedua penelitian yaitu:

H<sub>2</sub>: Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur

Persepsi berkaitan dengan cara individu menginterpretasikan atau memandang suatu hal. Artinya, Persepsi berkorelasi positif terhadap daya tangkap masing-masing terhadap suatu rangsangan yang diperolehnya. Hal tersebut akan membantu seorang wajib pajak untuk lebih memahami perpajakan dengan baik dan lebih mampu melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Permadi (2013) dan Hardiningsih (2011) menunjukkan bahwa persepsi atas efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, dikarenakan wajib pajak masih banyak yang belum mengetahui bahwa sudah adanya e-SPT, e-Banking, e-Filling, dan e-register yang dengan mudah dapat diunduh melalui situs resmi pajak tanpa harus susah pergi ke KPP Pratama. Selain itu, wajib pajak masih belum percaya dengan sistem perpajakan yang berbasis online, karena pelayanan yang belum memuaskan.

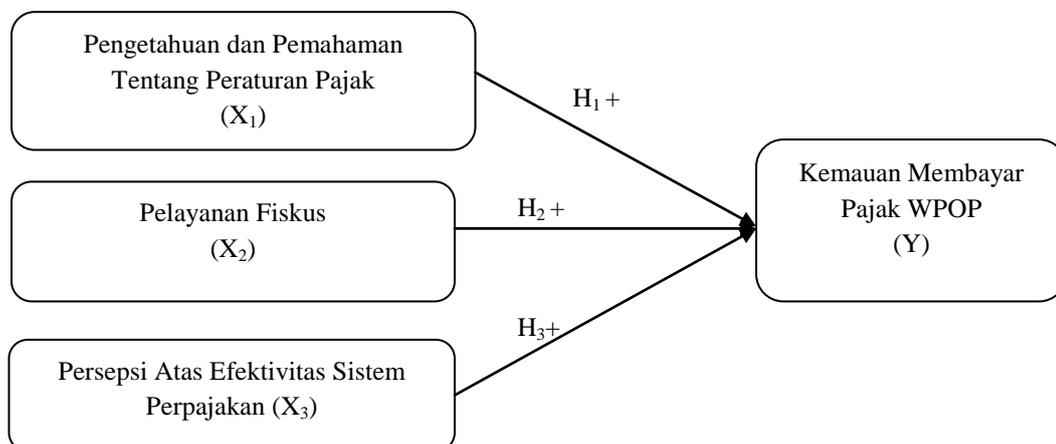
Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nugroho (2012), menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Karena dengan adanya persepsi yang baik dari wajib pajak bahwa sistem perpajakan yang sudah ada sekarang lebih efektif dan lebih memudahkan para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, maka semakin meningkat pula kemauan wajib pajak untuk

membayar pajak. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fikriningrum (2012). Hipotesis ketiga penelitian yaitu:

H<sub>3</sub>: Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan bentuk asosiatif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur yang beralamat di Jalan Tantular No. 4 Renon, Denpasar Timur. Obyek dalam penelitian ini adalah Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur, khususnya mengenai pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, pelayanan fiskus, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan. Desain penelitian disajikan pada Gambar 1 berikut.



**Gambar 1.**  
**Desain Penelitian**

*Sumber:* Data Diolah 2016

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif berupa data jumlah Wajib Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur, serta jawaban dari pertanyaan-

pertanyaan kuesioner yang telah dikuantitatifkan. Data kualitatif berupa daftar pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner, gambaran umum, sejarah, serta struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Sumber data, data primer berasal dari jawaban dari responden yaitu para wajib pajak orang pribadi yang berada di KPP Pratama Denpasar Timur mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak dan data sekunder yang berasal dari data-data berupa data jumlah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Variabel yang digunakan adalah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, pelayanan fiskus, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan sebagai variabel independen dan kemauan membayar pajak sebagai variabel dependen. Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur dan masih tergolong wajib pajak efektif merupakan populasi dari penelitian ini, dimana jumlah populasi penelitian ini sebanyak 77.150 wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur tahun 2015. Sampel penelitian ini adalah beberapa wajib pajak orang pribadi yang efektif dan terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur. Proses penentuan sampel yaitu menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling* sehingga memperoleh 100 orang responden. Kriteria penentuan sampel adalah wajib pajak orang pribadi yang efektif dan terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur dan wajib pajak orang pribadi yang mengurus kewajibannya sendiri. Sampel diukur dengan rumus Slovin (Husein, 2008).

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e<sup>2</sup> = Nilai Kritis (batas ketelitian 0, 1)

Perhitungan sampel:

$$n = \frac{77.150}{(1 + 77.150.(0,1)^2)}$$

n = 99,9

n = 100 (dibulatkan)

Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak diukur dengan lima buah indikator, yaitu pendaftaran nomor pokok wajib pajak bagi setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan, pengetahuan dan pemahaman tentang hak dan kewajiban pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang sanksi jika melakukan pelanggaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak melalui sosialisasi, pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak melalui training. Pelayanan fiskus diukur dengan lima buah indikator, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangible*). Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan diukur dengan lima buah indikator, 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, pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak melalui *e-register*. Kemauan membayar pajak diukur dengan lima buah indikator, 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.

Metode pengumpulan data yakni dengan metode observasi *nonparticipant*. dan metode kuesioner. Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner pada penelitian Widyawati dan Nurlis (2010) untuk variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan dan kemauan membayar pajak serta kuesioner dari penelitian Artiningsih (2013) untuk variabel pelayanan fiskus. Kuesioner penelitian diukur dengan menggunakan skala Ordinal, dengan skala empat poin.

Teknik analisis data penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda yang diolah menggunakan aplikasi SPSS. Adapun model persamaannya adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

- Y = Kemauan Membayar Pajak
- X<sub>1</sub> = Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Pajak
- X<sub>2</sub> = Pelayanan Fiskus
- X<sub>3</sub> = Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan
- α = Konstanta
- β<sub>x</sub> = Koefisien Regresi

Uji kualitas data yang digunakan adalah uji validitas yaitu untuk menguji apakah pernyataan dalam kuesioner valid atau tidak. Apabila nilai korelasi pearson lebih besar daripada 0,30 dan nilai signifikansi lebih kecil daripada nilai

alpha yang ditentukan yaitu 0,05, maka suatu variabel dikatakan valid. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel dapat dipercaya. Apabila nilai Cronbach Alpha lebih besar daripada 0,70, maka variabel dikatakan reliabel.

Uji asumsi klasik yang digunakan pada penelitian ini adalah uji normalitas untuk mengetahui model regresi penelitian berdistribusi normal atau tidak. Apabila nilai Kolmogorov-Smirnov lebih besar daripada 0,05, maka model regresi berdistribusi normal. Pengujian lainnya yang digunakan adalah uji heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah pada model regresi terjadi perbedaan *variance* dan residual satu pengamatan terhadap pengamatan lain. Apabila nilai probabilitas diatas 0,05 maka bebas dari heteroskedastisitas. Uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah pada model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas, dilihat dari nilai toleransi yaitu  $\geq 0,10$  dan nilai VIF  $\leq 10$  yang artinya bebas dari multikolinieritas.

Berdasarkan analisis yang dilakukan dapat diamati koefisien regresi berganda yang disesuaikan (*adjusted R square*), uji F (uji kelayakan model), serta uji t (uji hipotesis). *Adjusted R square* menunjukkan bagaimana kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai *adjusted R square* berada diantara satu dan nol. Uji F bertujuan untuk menguji apakah model regresi linear berganda yang digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen layak digunakan. Apabila nilai signifikansi Anova  $\leq 0,05$  maka model dari penelitian ini dikatakan layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji hipotesis menggunakan uji t

menjelaskan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual untuk menerangkan variasi variabel dependen. Taraf nyata yang digunakan adalah 5%. Penelitian ini menggunakan uji satu sisi, jika tingkat signifikansi  $t$  lebih besar dari  $\alpha=0,05$  maka hipotesis ditolak. Sebaliknya jika signifikansi  $t$  lebih kecil atau sama dengan  $\alpha=0,05$  maka hipotesis diterima.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan profil dari 100 responden yang mengisi kuesioner, didapatkan karakteristik responden penelitian diantaranya jenis kelamin, umur, jenis pekerjaan, tingkat pendidikan dan kepemilikan usaha yang dikelola sendiri. Karakteristik responden penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur didominasi oleh laki-laki sebanyak 57 orang dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 43 orang. Kelompok usia terbanyak yaitu pada kelompok usia 30-39 tahun sebanyak 51 responden. Jenis pekerjaan responden dari penelitian terbanyak diisi oleh wirausaha 49 orang. Tingkat pendidikan responden yang menjawab kuesioner ini sebagian besar memiliki tingkat pendidikan terakhir yaitu S1 yaitu sebanyak 56 orang. Jumlah wajib pajak yang memiliki usaha yang dikelola sendiri sebanyak 68 orang dan wajib pajak yang tidak memiliki usaha yang dikelola sendiri sebanyak 32 orang

Berikut ini akan diuraikan mengenai proses pengolahan data untuk menganalisis pengujian hipotesis pertama, hipotesis kedua, dan hipotesis ketiga yang telah dijabarkan pada bagian sebelumnya dan memberikan uraian mengenai hasil pengolahan data yang diperoleh. Sebelum menjabarkan urutan pembahasan secara sistematis, dijabarkan terlebih dahulu mengenai pengujian statistik

deskriptif terhadap masing-masing variabel penelitian. Kemudian menganalisis hasil uji kualitas data. Kemudian menganalisis hasil uji asumsi klasik, lalu menganalisis uji regresi linier berganda dengan pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ), menilai kelayakan model regresi (uji F) untuk pengujian ketiga hipotesis yang ada dalam penelitian.

Statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian yang terdiri dari jumlah pengamatan, nilai minimum, nilai maksimum, nilai mean, dan standar deviasi (Ghozali, 2013:19). Hasil statistik deskriptif disajikan pada Tabel 3 berikut ini.

**Tabel 3.**  
**Hasil Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Min.	Max.	Mean.	Std. Deviasi
Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Pajak ( $X_1$ )	100	9,00	32,00	23,90	3,566
Pelayanan Fiskus( $X_2$ )	100	26,00	48,00	38,83	5,479
Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan ( $X_3$ )	100	20,00	40,00	30,86	3,795
Kemauan Membayar Pajak ( $Y$ )	100	17,00	32,00	23,97	2,851

*Sumber:* Hasil Pengolahan Data, 2016

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai rata-rata (*mean*) pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak sebesar 23,90 dengan nilai minimum sebesar 9,00 dan nilai maksimum sebesar 32,00. Nilai rata-rata sebesar 23,90 lebih cenderung mendekati pada nilai maksimum 32,00. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak yang tinggi dimiliki oleh wajib pajak orang pribadi sesuai dengan nilai rata-rata yang mendekati nilai maksimum. Nilai standar deviasi pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak sebesar 3,566 menunjukkan bahwa terjadi penyimpangan sebesar 3,566

persen. Nilai rata-rata (*mean*) pelayanan fiskus sebesar 38,83 dengan nilai minimum sebesar 26,00 dan nilai maksimum sebesar 48,00. Nilai rata-rata sebesar 38,83 yang berada diantara nilai maksimum dan nilai minimum menunjukkan bahwa sampel wajib pajak orang pribadi memiliki tingkat kepercayaan kepada pelayanan fiskus yang tidak terlalu tinggi dan tidak terlalu rendah. Nilai standar deviasi pelayanan fiskus sebesar 5,479 menunjukkan bahwa terjadi penyimpangan sebesar 5,479 persen.

Nilai rata-rata (*mean*) persepsi atas efektivitas sistem perpajakan sebesar 30,86 dengan nilai minimum sebesar 20,00 dan nilai maksimum sebesar 40,00. Nilai rata-rata sebesar 30,86 yang berada diantara nilai maksimum dan nilai minimum menunjukkan bahwa sampel wajib pajak orang pribadi memiliki tingkat persepsi atas efektivitas sistem perpajakan yang tidak terlalu tinggi dan tidak terlalu rendah. Nilai standar deviasi persepsi atas efektivitas sistem perpajakan sebesar 3,795 menunjukkan bahwa terjadi penyimpangan sebesar 3,795 persen. Nilai rata-rata (*mean*) kemauan membayar pajak sebesar 23,97 dengan nilai minimum sebesar 17,00 dan nilai maksimum sebesar 32,00. Nilai rata-rata sebesar 23,97 yang berada diantara nilai maksimum dan nilai minimum menunjukkan bahwa sampel wajib pajak orang pribadi memiliki tingkat kemauan membayar pajak yang tidak terlalu tinggi dan tidak terlalu rendah. Nilai standar deviasi kemauan membayar pajak sebesar 2,851 menunjukkan bahwa terjadi penyimpangan sebesar 2,851 persen.

Pengujian validitas dilaksanakan dengan menghitung nilai *pearson correlation*. Apabila nilai *r pearson correlation* terhadap skor total diatas 0,30,

maka suatu instrumen akan dikatakan valid (Ghozali, 2013:55). Hasil uji validitas disajikan pada Tabel 4 berikut ini.

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Instrumen	Pearson Correlation
Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Pajak	X <sub>1,1</sub>	0,674
	X <sub>1,2</sub>	0,539
	X <sub>1,3</sub>	0,635
	X <sub>1,4</sub>	0,627
	X <sub>1,5</sub>	0,603
	X <sub>1,6</sub>	0,649
	X <sub>1,7</sub>	0,619
Pelayanan Fiskus	X <sub>1,8</sub>	0,730
	X <sub>2,1</sub>	0,757
	X <sub>2,2</sub>	0,613
	X <sub>2,3</sub>	0,615
	X <sub>2,4</sub>	0,679
	X <sub>2,5</sub>	0,858
	X <sub>2,6</sub>	0,816
	X <sub>2,7</sub>	0,722
	X <sub>2,8</sub>	0,823
	X <sub>2,9</sub>	0,660
	X <sub>2,10</sub>	0,803
	X <sub>2,11</sub>	0,669
Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan	X <sub>2,12</sub>	0,813
	X <sub>3,1</sub>	0,762
	X <sub>3,2</sub>	0,729
	X <sub>3,3</sub>	0,713
	X <sub>3,4</sub>	0,842
	X <sub>3,5</sub>	0,614
	X <sub>3,6</sub>	0,780
	X <sub>3,7</sub>	0,671
	X <sub>3,8</sub>	0,776
	X <sub>3,9</sub>	0,430
Kemauan Membayar Pajak	X <sub>3,10</sub>	0,755
	Y <sub>1</sub>	0,669
	Y <sub>2</sub>	0,630
	Y <sub>3</sub>	0,676
	Y <sub>4</sub>	0,651
	Y <sub>5</sub>	0,602
	Y <sub>6</sub>	0,542
	Y <sub>7</sub>	0,497
	Y <sub>8</sub>	0,522

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Tabel 4 menunjukkan nilai *pearson correlation* setiap instrumen penelitian lebih dari 0,30 yang berarti pernyataan kuesioner valid.

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk memperlihatkan seberapa besar suatu alat pengukur dapat dipercaya yang dilaksanakan pada instrumen dengan koefisien *Cronbach's Alpha*. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai koefisiennya lebih besar daripada 0,70 (Ghozali, 2013:48). Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 5 berikut.

**Tabel 5.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>
Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Pajak ( $X_1$ )	0,775
Pelayanan Fiskus ( $X_2$ )	0,924
Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan ( $X_3$ )	0,890
Kemauan Membayar Pajak ( $Y$ )	0,730

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Tabel 5 menunjukkan nilai koefisien *Cronbach's Alpha* pada variabel-variabel penelitian lebih besar daripada 0,70 yang berarti pernyataan kuesioner reliabel.

Uji normalitas dilaksanakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi (variabel dependen atau variabel independen ataupun keduanya) memiliki distribusi normal atau tidak dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov (Ghozali, 2013:160). Apabila nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar daripada *level of significant* yaitu 5% (0,05), maka data penelitian dapat dikatakan berdistribusi normal. Tabel 6 menyajikan hasil uji normalitas penelitian.

**Tabel 6.**  
**Hasil Uji Normalitas**

Kolmogorov-Smirnov	<i>Unstandardized Residual</i>
N	100
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,886

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Tabel 6 diatas menyajikan nilai signifikansi  $0,886 > 0,05$  artinya model regresi berdistribusi normal.

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk memberikan informasi apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2013:160). Apabila signifikansi t tiap variabel bebas diatas 0,05, maka suatu model regresi akan dikatakan bebas dari heteroskedastisitas. Tabel 7 menyajikan hasil uji heteroskedastisitas.

**Tabel 7.**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Signifikansi
Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Pajak ( $X_1$ )	0,236
Pelayanan Fiskus ( $X_2$ )	0,799
Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan ( $X_3$ )	0,959

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan Tabel 7 memperlihatkan nilai signifikansi setiap variabel bebas berada diatas 0,05. Hal ini berarti semua variabel bebas signifikan secara statistik tidak mempunyai pengaruh pada variabel dependen. Dapat dikatakan model regresi terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

Uji multikolinearitas memiliki tujuan untuk menguji apakah antar variabel bebas pada model regresi ditemukan adanya korelasi dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Apabila mempunyai nilai toleransi  $\geq 0,10$  dan nilai VIF  $\leq 10$ , maka suatu model regresi terbebas dari masalah multikolonieritas. Tabel 8 menyajikan hasil uji multikolonieritas.

**Tabel 8.**  
**Hasil Uji Multikolonieritas**

Variabel	Tolerance	VIF
Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Pajak ( $X_1$ )	0,903	1,108
Pelayanan Fiskus ( $X_2$ )	0,738	1,354
Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan ( $X_3$ )	0,796	1,256

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan Tabel 8, nilai *Tolerance* setiap variabel bebas lebih kecil daripada 0,10 dan nilai VIF senilai lebih besar daripada 10. Jadi tidak ada multikolonieritas pada model regresi penelitian ini.

Tabel 9 menyajikan hasil analisis regresi linier berganda yang diolah dengan bantuan SPSS.

**Tabel 9.**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Signifikansi
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,500	1,983		1,261	0,211
Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Pajak (X <sub>1</sub> )	0,263	0,067	0,293	3,895	0,000
Pelayanan Fiskus (X <sub>2</sub> )	0,206	0,045	0,378	4,544	0,000
Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan (X <sub>3</sub> )	0,222	0,061	0,292	3,645	0,000
Adjusted R Square			0,494		
F hitung			33,274		
Signifikansi F			0,000		

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan Tabel 9, nilai *Adjusted R-Square* sebesar 0,494 memiliki arti 49,40% variasi Kemauan Membayar Pajak dipengaruhi oleh Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Pajak (X<sub>1</sub>), Pelayanan Fiskus (X<sub>2</sub>), dan Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan(X<sub>3</sub>), sedangkan sisanya sebesar 50,60% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Uji F dilaksanakan dengan membandingkan nilai signifikansi senilai 5 persen. Tabel 9 menunjukkan nilai signifikansi senilai 0,000 dibawah 0,05, berarti variabel independen dapat memaparkan fenomena variabel dependen, jadi dapat disimpulkan model penelitian ini layak diteliti.

Uji t dilakukan dengan membandingkan hasil pengujian dengan tingkat signifikansi menggunakan taraf nyata ( $\alpha$ ) sebesar 0,05. Tabel 9 menyajikan nilai uji t variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak 3,895, nilai signifikansi t 0,000 dibawah 0,05. Jadi  $H_1$  diterima. Nilai uji t variabel pelayanan fiskus 4,544, nilai signifikansi t 0,000 dibawah 0,05. Sehingga  $H_2$  diterima. Nilai uji t variabel persepsi atas efektivitas sistem perpajakan 3,645, nilai signifikansi t 0,000 dibawah 0,05. Sehingga  $H_3$  diterima. Berdasarkan hasil pengolahan data analisis regresi linierr berganda, maka persamaan regresi, yaitu:

$$Y = 2,500 + 0,263X_1 + 0,206X_2 + 0,222X_3 + \varepsilon$$

Berdasarkan persamaan tersebut, maka dapat dijelaskan hipotesis pertama menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Tabel 9 menyajikan nilai signifikansi t senilai 0,000 lebih kecil daripada 0,05 dengan nilai koefisien regresi 0,263. Hal ini berarti pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur, sehingga  $H_1$  diterima.

Penelitian ini memiliki hasil yang konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih dan Yulianawati (2011), Nugroho (2012), Fikriningrum (2012), Sukma (2015), Istiqomah, Siti dan Anita (2016), dan Nugroho (2016) yang membuktikan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Ketika seorang wajib pajak memahami Ketentuan Umum Perpajakan dan Tata Cara Perpajakan maka dapat pula memahami peraturan perpajakan. Pemahaman

mengenai perpajakan antara lain wajib pajak mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku, mengetahui fungsi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai identitas wajib pajak dan tiap wajib pajak harus memilikinya, memahami sistem perpajakan yang digunakan yaitu *Self Assessment System*, serta mengetahui fungsi pajak sebagai sumber penerimaan Negara. Hal tersebut dapat meningkatkan pemahaman dan wawasan terhadap peraturan perpajakan. Semakin tinggi pemahaman peraturan perpajakan seseorang terhadap peraturan perpajakan, maka akan semakin meningkat pula kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak.

Hipotesis kedua yaitu pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Tabel 9 menyajikan nilai signifikansi t senilai 0,000 lebih kecil daripada 0,05 dengan nilai koefisien regresi 0,206. Hal ini berarti pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur, sehingga  $H_2$  diterima.

Penelitian ini memiliki hasil yang konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih dan Yulianawati (2011), Nugroho (2012), Masinambow (2013), Sukma (2015), Kusuma (2016), dan Istiqomah, Siti dan Anita (2016) yang menemukan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Ada beberapa indikator bahwa pelayanan fiskus yang berkualitas dapat mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak. Pertama, fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam hal perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Kedua, fiskus harus memiliki motivasi yang

tinggi sebagai pelayan publik. Ketiga, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diharapkan perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT) yang dapat memudahkan pengawasan terhadap proses-proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

Kualitas pelayanan pajak yang baik dari instansi dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk dapat menarik perhatian para wajib pajak. Pelayanan pajak berupa fasilitas fisik dan pelayanan dari petugas pajak yang baik dapat menimbulkan tingkat kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi meningkat. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, tempat parkir yang cukup luas, formulir pajak yang tersedia secara lengkap menjadikan wajib pajak merasa nyaman saat berada di kantor pajak. Selain fasilitas fisik yang nyaman, berbagai macam kegiatan yang mendukung wajib pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajibannya membayar pajak antara lain petugas pajak cakap dalam menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat, petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak terkait dengan pajak, petugas pajak memberikan pelayanan terbaik dalam memberikan kemudahan dalam pelayanan pajak, serta petugas pajak yang dapat menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas dan transparansi dapat menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak, maka wajib pajak tidak lagi merasa enggan untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Semakin tinggi pelayanan fiskus maka akan semakin meningkatkan kemauan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

Hipotesis ketiga yaitu persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Tabel 9 menyajikan nilai

signifikansi t senilai 0,000 lebih kecil daripada 0,05 dengan nilai koefisien regresi 0,222. Hal ini berarti persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur, sehingga  $H_3$  diterima.

Penelitian ini memiliki hasil yang konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2012), Fikriningrum (2012) dan Nugroho (2016) yang menemukan bahwa persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Dengan adanya persepsi dari wajib pajak bahwa sistem perpajakan yang sudah ada sekarang lebih efektif dan lebih memudahkan para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, maka semakin meningkat pula kemauan wajib pajak untuk membayar pajak.

#### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan analisis pengolahan data melalui program SPSS versi 21.0 *for Windows* yang telah dijabarkan pada bagian sebelumnya, maka simpulan penelitian yang menggunakan lokasi penelitian di KPP Pratama Denpasar Timur yaitu pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak, pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak, dan persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Saran dapat diberikan KPP Pratama Denpasar Timur sebagai instansi pemerintah diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan pajak, bagi wajib pajak hendaknya dapat lebih meningkatkan kemauan dalam membayar pajaknya

serta meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang terhadap peraturan perpajakan, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas wilayah penelitian di kabupaten dan provinsi lainnya sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

## REFEERENSI

- Brown, Robert E. and Mazur Mark J. 2003. "IRS's Comprehensive Approach to Compliance Measurement". *National Tax Journal*. Vol. 56, No. 3.
- Carner, A. Gregory and Ted D. Englebrecht. 1994. An Investigation of The Effect of Detection Risk Perceptions, Penalty Sanctions, and Income Visibility on Tax Compliance. *Journal of the American Taxation Association*. Vol 17 No.1 P 26-41.
- Chau, Gerald and Patrick Leung. 2009. A Critical Review of Fisher Tax Compliance Model (A Research Synthesis). *Journal of Accounting and Taxation*, 1(2):p:34-40
- Doney, P.M., Cannon, J.P., Mullen M.R. 1998. *Understanding the Influence of National Culture on the Development of Trust*. *Academy of Management Review*, 23(3):60-620.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gouveia, Miguel & Robert P. Strauss. 1994. Effective Federal Individual Income Tax Function: An Exploratory Empirical Analysis. *National Tax Journal*, Vol. 47, (2), pp: 317-339.
- Heider, Fritz. 1958. *The Psychology of Interpersonal Relation*. University of Graz.
- Hardiningsih, Pancawati dan Yulianawati. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan* 3.1 (2011) : 126-142. ISSN : 1979-4878. Semarang: Universitas Stikubank.
- Husein, Umar. 2008. *Desain Penelitian Akuntansi Keperilakuan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

- Ilyas, Wirawan B., Richard Burton. 2013. Hukum Pajak. Edisi 6. Jakarta: Salemba Empat.
- James, Simon & Alley Clinton. 2004. Tax Compliance, Self Assessment And Tax Administration. *Journal of Finance and Management in Public Service*, 2(2):p:27-42.
- Loo, Ern Chen, Margaret Mckerchar and Ann Hansford. 2009. Understanding The Compliance Behaviour of Malaysia Individual Taxpayers Using A Mixed Metod Approach. *Journal of The Australasian Tax Teachers Association*, 4(1):p:181-202.
- Machogu, Clifford G. dan Amayi, Jairus B. 2013. The Effect Of Taxpayer Education On Voluntary Tax Compliance, Among SMES in Mwanza City Tanzania. *International Journal of Marketing, Financil Service and Management Research*, ISSN 227 3622, Vol.2, No.8.Senior Lecturer Murang'a University Collage.
- Masinambow, Andree. 2013. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA* 1.4 (2013) : 1863-1866. ISSN :2303-1174. Manado: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi.
- Meyer, J.P., N.J. Allen dan A.C. Smith, 1993. Commitment To Organization and to Occupation.*Journal of Applied Psychology*. Vol 78: Hal. 528-551.
- Poli, Vicky. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Mmembayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung.*Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 12 (3) : h:214, Manado: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi.
- Republik Indonesia. 2007. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Republik Indonesia. 2007. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Ridwan dan Kuncoro Engkos Ahmad.2008. Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analisis). Bandung: CV Alfabeta.

- Richards, Neal and Micah Bloomfield. 2011. The Truth of Sisyphus: An Overview of Corporate Income Tax Reform. *Tax Management Real Estate Journal*, ISSN 8755-0628. PP: 172-192.
- Robbins, Richard W., Spranca, Mark D., and Mendelson, Gerald A. 1996. The Actor-Observer Effect Revisited: Effects of Individual Differences and Repeated Social Interaction on Actor and Observer Attribution. *Journal of Personality and Social Psychology*. University of California, Berkeley. 71 (2):pp:375-389.
- Ronald G. Cummings, Martinez-Vazquez, Jorge., McKee, Michael., and Torgler, Benno. 2005. *Effects of Tax Morale on Tax Compliance*. Journal of Economics Georgia State Wastell, C.A., and Booth, A. 2003. Machiavellianism: An Alexithymic Perspective. *Journal of Social and Clinical Psychology*. Vol 22: Hal.730-744.
- Sekaran, Uma. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shanti, Ni Ketut Nuari. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Wirausahawan Dalam Membayar Pajak Penghasilan Di KPP Pratama Gianyar. *Jurnal Progam Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)* 7.2 (2016) : 3, Singaraja: Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- Suyanto dan Diana Alim Kholifah. 2015. Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP Pelaku UMKM Sesudah Penerapan PP No.46 Tahun 2013. *Jurnal Akuntansi*, 3 (2) : h:20, Yogyakarta: Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.
- Tiraada, Tryana A.M. 2013. Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak dan Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA* 1.3 (2013) : 1006-1008. ISSN :2303-1174. Manado: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi.
- Poli, Vicky. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Mmembayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 12 (3) : h:214, Manado: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi.

- Wastell, C.A., and Booth, A. 2003. Machiavellianism: An Alexithymic Perspective. *Journal of Social and Clinical Psychology*. Vol 22: Hal.730-744.
- Wulandari, Tika dan Suyanto. 2014. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan Dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi*, 2 (2) : h:94-95, Yogyakarta: Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.