



E - JURNAL AKUNTANSI



Vol.26, No.1, Januari 2019

- **Pengaruh Penggunaan SIA dan TI Terhadap Kinerja Individual dengan Kemampuan Teknik Pemakai sebagai Pemoderasi**
Putu Maya Fransisca Rahayu, I Dewa Gede Dharma Suputra 1 - 29
- **Pengaruh Pengungkapan Corporate Social Responsibility Pada Nilai Perusahaan dengan Likuiditas Sebagai Variabel Moderasi**
Ida Bagus Adi Putra, Ida Bagus Putra Astika 30 - 57
- **Pengaruh Leverage, Bonus Plan, Ukuran Perusahaan, dan Profitabilitas pada Praktik Perataan Laba**
Made Anggi Adheliana Dewi, I Ketut Suryanawa 58 – 84
- **Pengaruh Likuiditas, Pertumbuhan Penjualan, dan Risiko Bisnis Terhadap Nilai Perusahaan**
Ida Ayu Puspita Trisna Dewi, I Ketut Sujana 85 – 110
- **Opinion Shopping Sebagai Pemoderasi Pengaruh Financial Distress Pada Opini Audit Going Concern**
Ni Putu Purnami Eka Yanti, A. A. N. B. Dwirandra 111 - 145
- **Pengaruh Persepsi Mengenai Profesi Akuntan Publik, Motivasi, dan Kecerdasan Adversity Terhadap Minat Menjadi Akuntan Publik**
Putu Vicky Yuliana Paramita S, Maria Mediatrix Ratna Sari 146 - 174
- **Analisis Volume untuk Perbandingan Minat Investor Disekitar Ex-Dividend Date pada Emiten Kategori LQ-45 Tahun 2017**
Byantoro Istahargyo, Made Gede Wirakusuma 175 - 190
- **Pengaruh Kecukupan Modal pada Profitabilitas Dengan Good Corporate Governance Sebagai Variabel Pemoderasi**
Ida Ayu Bintang Gesaputri, Anak Agung Gede Putu Widanaputra 191 – 220
- **Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan WPOP**
Ni Luh Putu Yunika Antari, Ni Luh Supadmi 221 – 250

- **Pengaruh Rasio Keuangan Pada Financial Distress Perusahaan Ritel Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI)**
Ni Wayan Agustini, Ni Gusti Putu Wirawati 251 - 280
- **Pengaruh Kemampuan Keterlibatan Pengguna Pada Efektifitas SIA Dengan Budaya Organisasi Sebagai Pemoderasi**
Putu Pande Ryan Ananta Astika Putra, I Gst. Ayu Made Asri Dwija Putri 281 - 309
- **Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan WPOP**
Ni Putu Yunita Sari, I Ketut Jati 310 – 339
- **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak WPOP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar**
Aswin Pringgandana, I Gusti Ngurah Agung Suaryana 340 - 369
- **Pengaruh Efektivitas Penggunaan, Kepercayaan dan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi pada Kinerja Karyawan**
Ni Luh Putu Dwi Gita Sari, I Made Pande Dwiana Putra 370 - 397
- **Pengaruh Penghindaran Pajak (Tax Avoidance) Pada Nilai Perusahaan dengan Transparansi Sebagai Variabel Pemoderasi**
Made Caesar Juliartha Nugraha, Putu Ery Setiawan 398 - 425
- **Self Esteem Dan Group Cohesiveness Sebagai Pemoderasi Pengaruh Partisipasi Anggaran Pada Budgetary Slack**
Anak Agung Ngurah Bagus Dwiprayuda, I Dewa Wiratmaja 426 - 453
- **Kepuasan Kerja dan Integritas sebagai Pemoderasi Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi pada Kinerja Karyawan**
A.A Bagus Surya Nayaka, I Made Sadha Suardikha 454 - 483
- **Ukuran Perusahaan Memoderasi Pengaruh Free Cash Flow dan Leverage Terhadap Kebijakan Dividen**
I kadek Edi Rian Trisna, Gayatri Gayatri 484 – 509

- **Pengaruh Intellectual Capital, Corporate Social Responsibility Disclosure pada Kinerja Pasar (Studi Perusahaan Perbankan Di BEI)**
Kadek Novia Suastyani, I Gede Ary Wirajaya 510 - 535
- **Pengaruh Love of Money, Machiavellian, Idealisme dan Religiusitas pada Persepsi Etis Mahasiswa Akuntansi**
Ida Ayu Gde Intan Kusumawathi Nikara, Ni Putu Sri Harta Mimba 536 - 562
- **Pengaruh Profesionalisme dan Time Budget Pressure Pada Kualitas Audit Dengan Fee Audit Sebagai Variabel Pemoderasi**
Ayu Alit Cita Dewi, I Wayan Ramantha 563 - 590
- **Pengaruh Manajemen Laba Pada Agresivitas Pajak dan Implikasinya Terhadap Nilai Perusahaan**
Made Dika Diatmika, I Made Sukartha 591 – 621
- **Sistem Pengendalian Intern Memoderasi Pengaruh Komitmen Organisasi, Sistem Akuntansi Keuangan Daerah Pada Ketepatanwaktu Pelaporan Keuangan**
Baiq Dwi Apryana Eristanti, Hermanto Hermanto, I Nyoman Nugraha Ardana Putra 622 - 650
- **Pengalaman Auditor dan Kepuasan Kerja Sebagai Pemoderasi Pengaruh TBP dan Profesionalisme Pada Kualitas Audit**
I Gusti Diah Agung Prabawati Suteja, Ni Luh Sari Widhiyani 651 - 681
- **Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Teknologi Informasi pada Kualitas Laporan Keuangan LPD Dengan Pendidikan Sebagai Pemoderasi**
A.A. Sg. Istri Pradnya Paramitha, Ida Bagus Dharmadiaksa 682 - 708
- **Pengaruh Kejelasan Sasaran Anggaran, Sistem Pelaporan dan Partisipasi Masyarakat Pada Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa**
I Made Agus Suma Arta, Ni Ketut Rasmini 709 - 735
- **Pengaruh Likuiditas Dan Kepemilikan Institusional Terhadap Kebijakan Dividen Perusahaan Manufaktur**
Ni Putu Nugraheni, Made Mertha 736 - 762

- Pengaruh Kemampuan Teknik Personal, Keterlibatan Pemakai, Pendidikan dan Pelatihan pada Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi**
 I Gusti Ngurah Wahyu Wira Satria, I Nyoman Wijana Asmara Putra 763 - 790
- Pengaruh Kecukupan Modal, Penyaluran Kredit dan Ukuran Perusahaan Pada Profitabilitas Dengan Risiko Kredit Sebagai Pemoderasi**
 AA Trisha Dewi Parasthiwi, IGN Budiasih 791 - 820
- Pengaruh Profesionalisme Dan Time Budget Pressure Pada Kinerja Auditor Dengan Motivasi Auditor Sebagai Variabel Pemoderasi**
 Made Irna Wikanadi, Ketut Alit Suardana 821 - 850

E-Jurnal Akuntansi [e-ISSN 2302-8556] is an electronic scientific journal published online once a month. E-journal aims to improve the quality of science and channel the interest of sharing and dissemination of knowledge for scholars, students, practitioners, and the observer of science in accounting. E-Journal of Accounting accept the results of studies and research articles in the field of financial accounting, auditing, management accounting, government accounting, accounting information systems, taxation, behavioral accounting, bank accounting and rural credit institutions which have not been published in other media.

Tim Editor

Editor-In-Chief:

Dodik Ariyanto, Faculty of Economics and Business, Udayana of University, Bali-Indonesia

Managing Editor:

1. I Gusti Ayu Eka Damayanthi, Faculty of Economics and Business, Udayana of University, Bali-Indonesia
2. Ayu Aryista Dewi, Faculty of Economics and Business, Udayana of University, Bali-Indonesia

Editorial Board:

1. I Dewa Nyoman Badera, Faculty of Economics and Business, Udayana of University,, Bali-Indonesia
2. Ni Putu Sri Harta Mimba, Faculty of Economics and Business, Udayana of University, Bali-Indonesia
3. Dewa Gede Wirama, Faculty of Economics and Business, Udayana of University, Bali-Indonesia

EJA is Indexed by:



Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak WPOP Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar

Kadek Aswin Pringgandana¹
I Gst Ngrh Agung Suaryana²

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: azwin_pringgandana@yahoo.com

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, efektivitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan pajak pada kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Gianyar. Populasi dalam penelitian ini ialah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar sebanyak 114.677 wajib pajak orang pribadi dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang wajib pajak pribadi dengan teknik *incidental sampling* dengan cara mengisi kuisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, efektivitas sistem perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan pada kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, efektivitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan pajak maka akan semakin tinggi kemauan membayar pajak.

Kata kunci: kesadaran, pengetahuan, pemahaman, efektivitas, kualitas pelayanan

ABSTRACT

The purpose this study is to determine the effect of awareness tax, knowledge and understanding of tax regulations, the effectiveness of tax system, the quality of tax services on the willingness to pay personal taxpayers. This research was conducted at KPP Pratama Gianyar. The population is individual taxpayer registered in KPP Pratama Gianyar as many 114,677 taxpayer with the amount of samples taken as 100 personal tax payers with incidental sampling technique by filling out the questionnaire. Analysis technique used multiple linear regression. Based on the results found that awareness tax, knowledge and understanding, tax system effectiveness, and quality of tax services have a positive and significant impact on the willingness to pay taxes. This shows that the higher level of awareness of paying taxes, knowledge and understanding of tax laws, the effectiveness of the tax system, the quality of tax services will be higher the willingness to pay taxes.

Keywords: awareness, knowledge, understanding, effectiveness, service quality

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional merupakan suatu kegiatan yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik material maupun spiritual dengan memanfaatkan

seluruh sumber daya yang dimiliki berupa sumber daya alam dan sumber daya non-alam. Dengan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki tersebut, maka pemerintah memiliki sumber pendanaan untuk membiayai pembangunan nasional. Sumber pendanaan yang paling besar dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) untuk menopang pembiayaan pembangunan nasional adalah dari sektor migas dan non-migas. Sumber pembiayaan pembangunan yang berasal dari sektor migas pada awalnya sangat mendominasi membiayai pembangunan nasional, akan tetapi dari tahun ketahun lambat laun bertambah kecil perannya, sehingga pemerintah beralih ke penerimaan dari sektor non-migas yaitu penerimaan dari sektor pajak untuk membiayai pembangunan nasional.

Di Indonesia pajak merupakan salah satu sumber pendapatan nasional yang tinggi bagi bangsa Indonesia dalam mendukung pembiayaan APBN. Menurut Mardiasmo (2009:1) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Terdapat dua fungsi pokok pajak (Mardiasmo, 2009:1) yaitu fungsi penerimaan (*budgetair*) adalah pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran dan fungsi mengatur (*regulerend*) adalah pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dibidang sosial dan ekonomi.

Penerimaan pajak diharapkan terus meningkat agar pembangunan Negara dapat berjalan dengan baik. Peningkatan penerimaan pajak tercapai jika peningkatan jumlah wajib pajak terjadi. Mengingat begitu pentingnya peranan

pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak, salah satunya melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya *Self Assessment System*.

Self Assessment System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2009:7). Keuntungan *Self Assessment System* ini adalah wajib pajak diberikan kepercayaan oleh aparat pajak untuk memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Sedangkan kelemahan *Self Assessment System* ini dalam praktiknya sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya wajib pajak yang tidak patuh dikarenakan masih kurangnya kesadaran masyarakat, sehingga membuat wajib pajak sulit untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Meskipun jumlah wajib pajak dari tahun ketahun semakin bertambah namun terdapat kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak. Kendala tersebut adalah kemauan wajib pajak untuk membayar pajak sehingga terjadi ketidakpatuhan terhadap pajak yang akan menimbulkan upaya untuk menghindari membayar pajak. Gejala yang menyebabkan rendahnya kemauan wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik serta pembangun infratraktur yang tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1.
Data Wajib Pajak Orang Pribadi Tahun 2014-2016 di KPP Pratama Gianyar

Uraian	Tahun				
	2014	2015	Peningkatan (%)	2016	Peningkatan (%)
WP Orang Pribadi	103.143 Orang	114.677 Orang	11,18	125.113 Orang	9,10

Sumber: Data diolah, 2017

Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi pada Tabel 1 pada tahun 2014 sebesar 103.143 Orang kemudian meningkat sebesar 11,18 persen menjadi 114.677 Orang pada tahun 2015 dan pada tahun 2016 meningkat sebesar 9,10 persen menjadi 125.113 Orang. Data tersebut menunjukkan terjadi peningkatan Wajib Pajak Orang Pribadi setiap tahunnya.

Berikut data laporan mengenai target dan realisasi penerimaan pajak penghasilan di KPP Pratama Gianyar yang disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2.
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Penghasilan KPP Pratama Gianyar Tahun 2014-2016

Tahun	Target	Realisasi	Pencapaian
2014	439.907.727.789	449.453.725.482	102%
2015	726.132.477.671	505.097.751.468	70%
2016	765.430.934.546	630.791.633.159	82%

Sumber: KPP Pratama Gianyar, 2017

Berdasarkan Tabel 2, realisasi penerimaan pajak penghasilan cenderung menurun di tahun 2015. Hal tersebut menarik perhatian untuk dilakukan penelitian terhadap wajib pajak di wilayah KPP Pratama Gianyar. Kemauan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak tersebut. Penyebab kurangnya kemauan tersebut antara lain adalah asas perpajakan, yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak langsung dinikmati oleh para wajib pajak. Memang harus disadari bahwa jalan-jalan raya yang halus, pusat-pusat kesehatan masyarakat, pembangunan sekolah-

sekolah negeri, irigasi yang baik, dan fasilitas-fasilitas publik lainnya yang dapat dinikmati masyarakat itu merupakan hasil dari pembayaran pajak. Masyarakat sendiri dalam kenyataannya tidak suka membayar pajak. Hal ini disebabkan masyarakat tidak pernah tahu wujud konkrit imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak.

Undang-undang tentang perpajakan dengan jelas mencantumkan kewajiban para wajib pajak membayar pajak, jika tidak memenuhi kewajiban tersebut maka sanksi yang dikenakan jelas. Semua ini bersumber dari kurangnya kesadaran tentang perpajakan baik dari pihak wajib pajak dan petugas wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Apakah kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, efektifitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi?”. Kemudian berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, efektifitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan pajak, terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.

Teori yang mendasari penelitian ini adalah TPB (*Theory of Planned Behaviour*). *Theory of planned behavior* (TPB) menjelaskan perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Individu yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu Wajib Pajak. Beberapa faktor yang

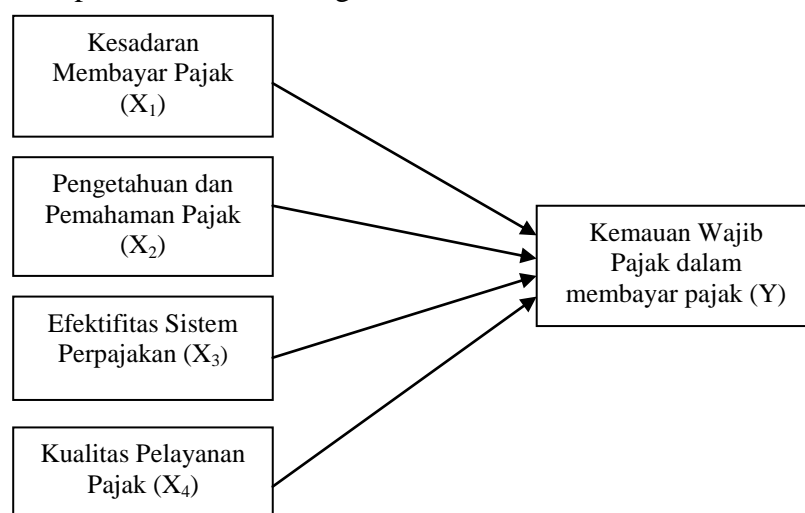
memengaruhi kemauan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak yaitu adanya kesadaran membayar pajak, memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang pajak, efektifitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan pajak. Berdasarkan *Theory of planned behavior* (TPB), munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor, yang pertama yakni *behaviorial beliefs* yaitu keyakinan individu terhadap hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut, hal ini berkaitan dengan niat atau kemauan wajib pajak orang pribadi untuk membayar pajak karena adanya kesadaran membayar pajak. Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak.

Faktor kedua munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh *Normative beliefs* yang merupakan keyakinan terhadap harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut, hal ini berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh seluruh wajib pajak dapat memberikan pelayanan yang terpercaya, handal, dan akurat, sehingga wajib pajak akan memiliki pandangan yang positif untuk membayar pajak.

Faktor ketiga munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh *Control beliefs* yang merupakan keyakinan pada keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku serta persepsinya terhadap seberapa kuat hal-hal tersebut mendukung dan menghambat perilakunya (*perceived power*). Hal ini berkaitan dengan efektifitas sistem perpajakan yang diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam melaporkan kewajibannya. Menurut Widayati dan Nurlis (2010), hal-hal yang mengindikasikan efektifitas sistem perpajakan dan saat ini dapat

dirasakan oleh wajib pajak antara lain: Pertama, adanya sistem pelaporan melalui *e-SPT dan e-filling*, wajib pajak dapat melaporkan pajak secara lebih mudah dan cepat. Kedua, pembayaran melalui *e-Banking* yang memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran dimana dan kapan saja. Ketiga, penyampaian SPT melalui drop box yang dapat dilakukan di berbagai tempat, tidak harus di KPP tempat wajib pajak terdaftar. Keempat, peraturan perpajakan dapat diakses dengan lebih cepat melalui internet tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP. Kelima, pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui *e-Register* dari website pajak untuk memudahkan wajib pajak memperoleh NPWP.

Berdasarkan kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang pajak, efektifitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan pajakterhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar, maka kerangka konseptual pada penelitian ini dapat dirumuskan pada Gambar 1 sebagai berikut.



Gambar 1. Desain Penelitian

Sumber : Konsep yang dikembangkan dalam penelitian ini, 2017

Berdasarkan rumusan permasalahan, tujuan penelitian, landasan teori, dan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak

H₂ : Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak

H₃ : Efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak

H₄ : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan metode kuantitatif yang berbentuk asosiatif. Pengertian metode asosiatif adalah penelitian yang menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, efektifitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan pajak, terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.

Lokasi penelitian ini adalah di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar yang beralamat di Jalan By Pass Dharma Giri Buruan, Blahbatuh, Gianyar. Lokasi penelitian ini dipilih karena Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar memiliki tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang fluktuatif.

Variabel-variabel yang dianalisis dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 2 yaitu variabel terikat dan variabel bebas. Variabel terikat (*dependent*

variable) dalam penelitian ini adalah kemauan membayar pajak (Y). Kemauan membayar pajak merupakan suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapatkan jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung (Rantung dan Adi, 2009). Sedangkan variabel bebas (*independent variable*) dalam penelitian ini terdiri dari: Kesadaran membayar pajak (X_1), Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan (X_2), Efektifitas sistem perpajakan (X_3), dan Kualitas pelayanan pajak (X_4).

Populasi dalam penelitian ini meliputi wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 114.677 wajib pajak. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini adalah *incidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2009:126). Penentuan ukuran sampel Wajib Pajak yang terdaftar di kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar menggunakan rumus Slovin (Umar, 2003:74), sebagai berikut:

$$n = \frac{114677}{(1 + 114677(0,1)^2)}$$

$$n = 99,91$$

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

Ukuran populasi (N) sebesar 114677 dengan persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir atau diinginkan (e) adalah 0,1. Melalui perhitungan menggunakan rumus *Slovin*, jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 sampel Wajib Pajak Orang Pribadi yang aktif di KPP Pratama Gianyar.

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data yang relevan dan akurat dalam penelitian ini dengan wawancara dan kuisisioner. Data yang diperoleh dari wawancara yaitu mengenai sejarah dan tugas masing-masing bagian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Sedangkan kuisisioner yang disebarakan yaitu berupa pertanyaan atau pernyataan kepada responden mengenai kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, efektifitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, kemauan membayar pajak. Jawaban dari responden tersebut kemudian akan diukur dengan skala Likert, dimana jawaban responden diberi nilai dengan skala 5 poin, skor tertinggi adalah 5 dan terendah adalah 1.

Setelah penyebaran kuisisioner dilakukan, selanjutnya dilakukan rekapitulasi data kuisisioner. Sebelum dilakukan tehnik analisis data, terlebih dahulu dilakukan pengujian apakah instrumen penelitian berupa jawaban dari responden sudah dijawab dengan benar atau tidak, yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Setelah data dinyatakan valid dan reliabel selanjutnya data diuji terlebih dahulu menggunakan uji asumsi klasik agar tidak terjadi bias dalam pengujian ini. Uji asumsi klasik tersebut meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Kemudian untuk mengetahui atau memperoleh gambaran mengenai pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, efektifitas sistem perpajakan, serta kualitas pelayanan pajak terhadap kemauan membayar pajak. Adapun model analisis regresi linear berganda ditunjukkan dalam persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

Y	= Kemauan membayar pajak
α	= Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$	= Koefisien regresi
X ₁	= Kesadaran membayar pajak
X ₂	= Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan
X ₃	= Efektivitas sistem perpajakan
X ₄	= Kualitas pelayanan pajak
e	= error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar yang terletak di jalan By Pass Dharma Giri Buruan, Blahbatuh, Gianyar terbentuk pada tanggal 11 Desember 2007 sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor: PMK 555/PMK.01/2007. KPP Pratama Gianyar merupakan hasil pemekaran dari KPP Denpasar Timur dan KPPBB Singaraja. Wilayah kerja KPP Pratama Gianyar meliputi empat kabupaten yaitu: Kabupaten Gianyar, Kabupaten Bangli, Kabupaten Klungkung, dan Kabupaten Karangasem. KPP Pratama Gianyar memiliki dua Kantor Penyuluhan Pengamatan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) yaitu: KP2KP Ubud dan KP2KP Amlapura.

Karakteristik responden merupakan profil dari responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisioner penelitian. Dalam penelitian ini responden penelitian dibagi kedalam beberapa karakteristik diantaranya mulai dari jenis kelamin responden, pekerjaan dan penghasilan. Berikut perincian karakteristik responden yang tersaji dalam Tabel 3.

Tabel 3.
Karakteristik Responden Penelitian

Kriteria	Keterangan	Jumlah Responden	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	57	57%
	Perempuan	43	43%
	Total	100	100
Pekerjaan	PNS	32	32%
	Perawat	20	20%
	Polri	15	15%
	TNI	4	4%
	Dokter	4	4%
	Security	7	7%
	Pegawai Swasta	16	16%
	Pegawai BUMN	2	2%
	Total	100	100%
Penghasilan	< 1 Juta	-	-
	1 - 3 Juta	79	79%
	3 - 5 Juta	17	17%
	5 - 10 Juta	4	4%
	> 10 Juta	-	-
Total	100	100%	

Sumber: Hasil penyebaran kuisioner, 2017

Uji validitas dilakukan untuk menguji seberapa baik instrumen penelitian mengukur konsep yang seharusnya di ukur. Pengujian validitas dapat dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS (*Statistic Package for the Social Science*). Suatu instrumen dikatakan valid jika *pearson correlation* terhadap skor total 0,30 (Sugiyono, 2009:188). Berikut hasil dari pengujian validitas yang tersaji dalam Tabel 4.

Tabel 4.
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Valid/Tidak Valid
Kesadaran Membayar Pajak	Pertanyaan 1	0,907	0,30	Valid
	Pertanyaan 2	0,761		Valid
	Pertanyaan 3	0,777		Valid
	Pertanyaan 4	0,772		Valid
Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan	Pertanyaan 5	0,835	0,30	Valid
	Pertanyaan 6	0,682		Valid
	Pertanyaan 7	0,820		Valid
	Pertanyaan 8	0,725		Valid
	Pertanyaan 9	0,746		Valid

Efektifitas Sistem	Pertanyaan 10	0,741		Valid
Perpajakan	Pertanyaan 11	0,719		Valid
	Pertanyaan 12	0,705	0,30	Valid
	Pertanyaan 13	0,906		Valid
	Pertanyaan 14	0,908		Valid
Kualitas	Pertanyaan 15	0,834		Valid
Pelayanan Pajak	Pertanyaan 16	0,735		Valid
	Pertanyaan 17	0,777	0,30	Valid
	Pertanyaan 18	0,814		Valid
	Pertanyaan 19	0,772		Valid
Kemauan	Pertanyaan 20	0,887		Valid
Membayar Pajak	Pertanyaan 21	0,552		Valid
	Pertanyaan 22	0,826	0,30	Valid
	Pertanyaan 23	0,764		Valid
	Pertanyaan 24	0,817		Valid

Sumber: Data diolah, 2017

Pada Tabel 4 menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan sebagai item yang valid. Hasil tersebut diperoleh dari indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini memiliki korelasi yang lebih besar dari r tabel yaitu 0,30 untuk sampel sebanyak 100.

Realibilitas atau kehandalan menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten jika dilakukan pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten jika dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama dengan alat ukur yang sama. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60 (Sugiyono, 2009:188). Berikut hasil pengujian reliabilitas yang tersaji dalam Tabel 5.

Tabel 5.
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Reliabel/Tidak Reliabel
1	Kesadaran Membayar Pajak	0,817	Reliabel
2	Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan	0,812	Reliabel
3	Efektifitas Sistem Perpajakan	0,854	Reliabel
4	Kualitas Pelayanan Pajak	0,840	Reliabel
5	Kemauan Membayar Pajak	0,821	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2017

Dari Tabel 5 menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai *Cronbach Alphas* yang lebih tinggi dari 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel terikat, dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal. Model regresi yang baik adalah memiliki data distribusi atau mendekati data normal. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *kolmogrov-smirnovtest* sebab metode ini dirancang untuk menguji keselarasan pada data yang kontinyu. Suatu variabel dikatakan normal jika nilai *asympt. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari $\alpha = 0.05$. Berikut hasil pengujian normalitas yang tersaji dalam Tabel 6.

Tabel 6.
Hasil Uji Normalitas

			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters	a.b	Mean	0,0000000
		Std. Deviation	0,44886260
Most Extreme Differences		Absolute	0,102
		Positive	0,102
		Negative	-0,071
Kolmogorov-Smirnov Z			1,018
Asymp. Sig. (2-tailed)			0,251

Sumber: Data diolah, 2017

Hasil uji normalitas dengan menggunakan uji *kolmogrov-smirnova* dalam dengan melihat nilai *kolmogrov-smirnov* dan signifikan dari data yang diolah. Dari Tabel 6 menunjukkan bahwa besarnya nilai *kolmogrov-smirnov* adalah 1,018 dan signifikan pada 0,251, hal ini berarti data residual terdistribusi secara normal karena signifikannya berada diatas 0,05.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Jika suatu model regresi yang mengandung gejala multikolinearitas dipaksakan untuk digunakan, maka akan memberikan hasil prediksi yang menyimpang. model regresi yang bebas dari multikolinearitas adalah memiliki *tolerance* variabel bebas yang tidak kurang dari 10% atau 0,1 dan *variance inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10 (Gozhali, 2006:91). Berikut hasil pengujian multikolinearitas yang tersaji dalam Tabel 7.

Tabel 7.
Hasil Uji Multikolinearitas

NO	Variabel	Tolerance	VIF
1	Kesadaran Membayar Pajak	0,441	2,265
2	Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan	0,389	2,569
3	Efektifitas Sistem Perpajakan	0,514	1,945
4	Kualitas Pelayanan Pajak	0,560	1,784

Sumber: Data diolah, 2017

Pada Tabel 7 menunjukkan bahwa semua nilai *tolerance* variabel bebas tidak ada yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,10 (10%). Hasil perhitungan VIF juga menunjukkan bahwa tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut

dinyatakan bebas dari masalah multikolinearitas dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2006:105). Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas atau memiliki varians homogen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas digunakan uji Glejser, yaitu dengan cara meregresi nilai *absolute residual* e_i dengan variabel bebas dengan nilai signifikansi lebih besar dari $\alpha = 0.05$. Jika tidak ada satupun variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Gozhali, 2006:108). Berikut hasil uji heteroskedastisitas yang tersaji dalam Tabel 8.

Tabel 8.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

NO	Variabel	Sig.	Keterangan
1	Kesadaran Membayar Pajak	0,070	Bebas Heteroskedastisitas
2	Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan	0,222	Bebas Heteroskedastisitas
3	Efektifitas Sistem Perpajakan	0,129	Bebas Heteroskedastisitas
4	Kualitas Pelayanan Pajak	0,289	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah, 2017

Pada Tabel 8 menunjukkan bahwa hasil uji heteroskedisitas pada model dengan uji gletser tidak terdapat hubungan antara variabel bebas dengan nilai mutlak residual sehingga tidak adanya masalah heteroskedastisitas dalam model regresi. Hal ini terlihat dari nilai signifikannya berada di atas 0,05.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui atau memperoleh gambaran mengenai pengaruh kesadaran membayar pajak,

pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajak, efektifitas sistem perpajakan, serta kualitas pelayanan pajak terhadap kemauan membayar pajak. Berikut hasil analisis regresi linear berganda yang tersaji dalam Tabel 9.

Tabel 9.
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	-0.406	0,314	
Kesadaran	0,287	0,091	0,288
Pengetahuan	0,283	0,115	0,240
Efektifitas Sistem	0,223	0,086	0,219
Kualitas Pelayanan	0,200	0,077	0,210

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan tabel 9 diketahui bahwa nilai koefisien dari persamaan regresi. Dari output didapatkan model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -0.406 + 0,287X_1 + 0,283X_2 + 0,223X_3 + 0,200X_4 + e$$

Nilai konstanta (α) adalah -0,406, artinya jika kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak, efektifitas sistem perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak 0, maka kemauan membayar pajak cenderung menurun. Nilai koefisien regresi variabel kesadaran membayar pajak (β_1) bernilai positif, yaitu 0,287 yang artinya peningkatan kesadaran membayar pajak akan diikuti dengan kemauan membayar pajak dengan asumsi variabel lain nilainya tetap. Nilai koefisien regresi variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan (β_2) bernilai positif, yaitu 0,283 yang artinya peningkatan pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan akan diikuti dengan kemauan membayar pajak dengan asumsi variabel lain nilainya tetap. Nilai koefisien regresi variabel efektifitas sistem perpajakan (β_3) bernilai positif, yaitu 0,223 yang artinya efektifitas sistem perpajakan akan diikuti dengan kemauan membayar pajak

dengan asumsi variabel lain nilainya tetap. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan pajak (β_4) bernilai positif, yaitu 0,200 yang artinya kualitas pelayanan pajak akan diikuti dengan kemauan membayar pajak dengan asumsi variabel lain nilainya tetap.

Berdasarkan Tabel 9 diketahui hipotesis pertama menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh t_{hitung} variabel kesadaran membayar pajak sebesar 3,151 dan nilai sig sebesar 0,002, maka diperoleh $sig < \alpha$ atau $0,002 < 0,05$, sehingga dapat diartikan bahwa kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Kondisi ini menunjukkan bahwa H_1 diterima.

Hipotesis kedua menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh t_{hitung} variabel pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan sebesar 2,468 dan nilai sig sebesar 0,015, maka diperoleh $sig < \alpha$ atau $0,015 < 0,05$, sehingga dapat diartikan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Kondisi ini menunjukkan bahwa H_2 diterima.

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh t_{hitung} variabel efektivitas sistem perpajakan sebesar 2,583 dan nilai sig sebesar 0,011, maka diperoleh $sig < \alpha$ atau $0,011 < 0,05$, sehingga dapat

diartikan bahwa efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Kondisi ini menunjukkan bahwa H_3 diterima.

Hipotesis keempat menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh t_{hitung} variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 2,592 dan nilai sig sebesar 0,011, maka diperoleh $sig < \alpha$ atau $0,011 < 0,05$, sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Kondisi ini menunjukkan bahwa H_4 diterima.

Uji F digunakan untuk mengetahui kelayakan dari model regresi linier berganda sebagai alat analisis yang menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut hasil analisis Uji F yang tersaji dalam Tabel 10.

Tabel 10.
Hasil Analisis Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36,894	4	9,223	43,929	0,000 ^a
	Residual	19,946	95	0,210		
	Total	56,840	99			

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 10 diketahui bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 atau lebih kecil dari nilai probabilitas (*p-value*) 0,05 ($0,000 < 0,05$) ini berarti bahwa variabel bebas yaitu kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, efektivitas sistem perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama (simultan).

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Besarnya nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu ($0 < R^2 < 1$). R^2 menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut hasil koefisien determinasi yang tersaji dalam Tabel 11.

Tabel 11.
Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	0,806 ^a	0,649	0,634	0,458	0,649	43,929	4	95	0,000

Sumber: Data diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 11 dapat dilihat $R = 0,806$ dan R Square = $0,649$ menunjukkan bahwa 64,9% variasi kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh variabel kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, efektifitas sistem perpajakan, serta kualitas pelayanan pajak, sedangkan sisanya sebesar 35,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diketahui.

Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ketika masyarakat memiliki kesadaran maka membayar pajak akan dilakukan secara sukarela dan bukan keterpaksaan. Kesadaran membayar pajak ini tidak hanya memunculkan sifat patuh, taat dan disiplin semata tetapi diikuti sikap kritis dalam menyikapi masalah perpajakan terutama terhadap materi kebijakan dibidang perpajakan. Misalnya penetapan tarifnya, mekanisme pengenaan

pajaknya, regulasinya, benturan praktek dilapangan dan perluasan subjek dan objeknya (Kristina, 2015). Hasil analisis menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini sesuai dengan *Theory of Planned Behavior*, dimana kesadaran membayar pajak dalam *Theory of Planned Behavior* pada penelitian ini merupakan minat berperilaku (*behavior intention*). Karena, minat berperilaku ini dipengaruhi oleh kontrol perilaku (pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) kepada wajib pajak secara intensif), sikap (pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan), norma subjektif (wajib pajak merasa bahwa sistem perpajakan yang ada adalah terpercaya, handal, dan akurat, maka wajib pajak akan memiliki pandangan yang positif untuk membayar pajak).

Hasil positif menunjukkan adanya pengaruh searah antara variabel kesadaran membayar pajak dengan variabel kemauan membayar pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kesadaran membayar pajak oleh seorang wajib pajak maka akan semakin tinggi kemauan wajib pajak dalam membayar pajak. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah kesadaran membayar pajak oleh seorang wajib pajak, maka semakin rendah kemauan wajib pajak dalam membayar pajak tersebut. Penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya dan konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rantung dan Adi (2009) yang memperoleh hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap

kemauan membayar pajak, yang berarti bahwa kesadaran membayar pajak dapat mendorong wajib pajak bersedia untuk membayar pajak.

Kemauan membayar pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak bersedia memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku. Pengetahuan dan pemahaman yang kurang tentang pajak mengakibatkan kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Masyarakat kurang tertarik akan membayar pajak karena tidak adanya insentif atau timbal balik secara langsung dari negara untuk mereka (Ilhamsyah, dkk., 2016). Hasil analisis menunjukkan bahwa Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini sesuai dengan *Theory of Planned Behavior*, dimana pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan berkaitan dengan persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya (*perceived control behavior*) dalam kesadaran membayar pajak. Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Namun apabila wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat.

Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suryadi (2006) yang menyatakan bahwa meningkatnya pengetahuan perpajakan baik formal dan non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini juga di dukung oleh hasil penelitian

Gardina dan Hariyanto (2006) yang menemukan bahwa rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh pengetahuan wajib pajak serta persepsi tentang pajak dan petugas pajak yang masih rendah. Sebagian wajib pajak memperoleh pengetahuan tentang pajak dari petugas pajak, selain itu ada juga yang memperolehnya dari media informasi, konsultan pajak, seminar yang diikutinya serta dari pelatihan pajak yang diselenggarakan oleh petugas pajak.

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan membayar pajak, maka diperlukan perubahan atau penyempurnaan dan perbaikan dalam sistem perpajakan melalui sistem administrasi modern yang berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak mengenai peningkatan ketertiban administrasi, efektivitas, dan kinerja organisasi instansi vertikal dilingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang mencakup semua lini operasi organisasi secara nasional. Dengan adanya sistem perpajakan yang semakin efektif tentunya diharapkan dapat meningkatkan kemauan seorang wajib pajak dalam membayar atau melaporkan kewajiban perpajakan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayarpajak. Hal ini berarti bahwa semakin efektif sistem perpajakan yang diberikan maka akan semakin meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar atau melaporkan kewajiban perpajakan. Persepsi wajib pajak terhadap sistem perpajakan di Indonesia berkaitan dengan media yang digunakan dalam membayar pajak. Jika wajib pajak merasa bahwa sistem perpajakan yang ada adalah tepercaya, handal,

dan akurat serta efektif dalam segi kualitas, kuantitas dan waktu, maka wajib pajak akan memiliki pandangan yang positif untuk sadar membayar pajak. Namun apabila sistem perpajakan yang ada tidak memuaskan bagi wajib pajak, maka hal itu dapat turut mempengaruhi kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.

Penelitian ini mendukung beberapa hasil penelitian sebelumnya dan konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Supriyati dan Hidayati (2008), serta Widayati dan Nurlis (2010) yang memperoleh hasil bahwa efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak, yang berarti 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 kemauan membayar pajak wajib pajak akan meningkat.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai salah satu cara dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tujuan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Kristina, 2015). Kualitas pelayanan yang baik akan membuat wajib pajak merasa dihargai dan merasa diberikan fasilitas, sehingga membuat wajib pajak merasa lebih dimudahkan dalam melakukan pemenuhan pajaknya maka dampak yang diberikan

terhadap KPP adalah peningkatan kepatuhan dari wajib pajak tersebut (Layata dan Setiawan, 2014).

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan maka kemauan wajib pajak dalam membayar pajak juga akan semakin meningkat. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan maka kemauan wajib pajak dalam membayar pajak juga akan semakin menurun. Penelitian ini mendukung beberapa hasil penelitian sebelumnya dan konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Boediono (2003) serta Widayanti dan Nurlis (2010) yang memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan hasil pembahasan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan, efektifitas sistem perpajakan, serta kualitas pelayanan pajak terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar, dapat ditarik kesimpulan yang pertama, kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini dapat diartikan bahwa wajib pajak sadar dengan membayar pajak akan menjadi salah satu sumber yang digunakan untuk pembiayaan pembangunan Negara. Ketika

tingkat kesadaran wajib pajak meningkat, hal ini akan memberikan dorongan kepada wajib pajak untuk meningkatkan kemauan dalam membayar pajak.

Kedua yaitu hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini dapat diartikan bahwa pada saat masyarakat mengetahui dan memahami peraturan pajak, maka masyarakat dapat mematuhi peraturan perpajakan. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak cenderung memahami tentang peraturan pajak sehingga mempengaruhi kemauan membayar pajak. Ketika tingkat pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan meningkat, hal ini akan memberikan dorongan kepada wajib pajak untuk meningkatkan kemauan dalam membayar pajak.

Ketiga hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini dapat diartikan bahwa pada saat masyarakat atau wajib pajak mengetahui dan memahami sistem perpajakan seperti: *e-SPT*, *e-filling*, *e-NPWP*, *e-registration*, *e-banking* dan *drop box*, maka akan memberikan kemudahan kepada masyarakat atau wajib pajak dalam membayar atau melaporkan kewajiban perpajakannya. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak cenderung memilih sistem yang bersifat efektif, cepat dan mudah dilakukan sehingga dapat mempengaruhi kemauan membayar pajak. Ketika tingkat efektivitas sistem perpajakan meningkat, hal ini akan mendorong wajib pajak untuk meningkatkan kemauan dalam membayar pajak.

Keempat hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak akan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini dapat diartikan bahwa apabila kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat atau wajib pajak semakin baik, maka cenderung akan meningkatkan tingkat kemauan membayar pajak, hal ini akan mendorong wajib pajak untuk melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yaitu Wajib Pajak sebaiknya membayar kewajiban pajaknya tepat waktu, karena KPP Pratama Gianyar sudah memberikan kemudahan dalam pelayanan pembayaran pajak dengan berbagai layanan unggulan yang telah disediakan.

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu mendorong peneliti-peneliti selanjutnya untuk mengamati faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kemauan membayar pajak selain kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang pajak, efektifitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan, misalnya menambahkan variabel sanksi perpajakan. Keterbatasan ruang lingkup penelitian ini yaitu hanya berfokus pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar dengan jumlah sampel yang terbatas hanya 100 orang responden. Maka disarankan agar penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah sampel penelitian serta memperluas wilayah sampel peneliti, dan dapat melakukan penelitian di seluruh Kabupaten/Kota Provinsi Bali sehingga nanti hasilnya dapat digeneralisasikan untuk lingkup yang lebih luas, dan dapat diperoleh hasil penelitian yang lebih baik.

REFERENSI

- Ali, Mukthar M., H. Wayne Cecil dan James A. Knoblett. 2001. The Effects of Tax Rates and Enforcement Polices on Tax Payer Compliance: A study of Self-Employed Tax Payers. *Atlantic Economic Journal*, 29(2)
- Anangga, Septian. 2012. Studi Empiris Pada Penggunaan Aplikasi Pajak: Integrasi *Theory Of Planned Behavior* dan *Tecnology Acceptance Model*. *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Arogundade, J. A. (2005). *Nigerian income tax and its international dimension*. Ibadan: Spectrum Books Ltd.
- Boediono, Eko. 2003. Pelaksanaan Periksaan Sederhana Dalam Rangka Pengamanan Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah, Sidoarjo.
- Dwi Prasetyo, Ferry. 2006. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemilik Usaha Kecil Menengah dalam pelaporan kewajiban perpajakan di Daerah Jogjakarta. *Skripsi Strata-1*, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Jogjakarta.
- Forest, Adam dan Steven M Sheffrin. 2002. "Complexity and Complience: An Empirical Investigation", *National Tax Journal*, Vol.LV, No.1, pp. 75 -88
- Gardina, Trisia dan Haryanto Dedy. 2006. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak". *Modus*, Vol 18, No.1, hh 10-28.
- Gozhali, Imam. 2011. *Analisis Multivariate Lanjutan Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiningsih, Pancawati. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. Universitas Stikubank.
- Ilhamsyah, Randi, Maria G. Wi Endang dan Rizk Yudhi Dewantara. 2016. Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*. Vol 8. No.1. Hal:1-9.
- James Alm, Jorge Martinez - Vazquez, and Benno Torgler. 2005. Russian Attitudes Toward Paying Taxes – Before, During, And After The Transition. *Journal of Public Economics*. Rusia:27.

- Kristina. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Ketegasan Sanksi Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Reklame (Studi Kasus Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa (Jom FEKON) Universitas Riau*. Vol. 2. No.2. Hal:1-15.
- Layata, Sherly dan Putu Ery Setiawan. 2014. Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*. Vol. 9 No.2. Hal:540-556.
- Mardiasmo, 2009, *Perpajakan Edisi Revisi*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Munari. 2005. “Pengaruh Faktor Tax Payer terhadap Keberhasilan Penerimaan Pajak Penghasilan (Studi Kasus KPP Batu, Malang)”. *Jurnal Eksekutif*, Vol. 2, No. 2.
- Monica Dian Anggraeni. 2011. Pengaruh Pemanfaatan Fasilitas Perpajakan Sunset Policy Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi Universitas Diponegoro*. Semarang.
- Pancawati Hardiningsih dan Nila Yulianawati. 2011. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak (The Factors That Influence The Willingness To Pay The Tax). *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Nov. 2011, Hal: 126 – 142.
- Setyonugroho, Hariyadi. 2012. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pada Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Tegalsari. *Artikel Ilmiah STIE Perbanas*. Surabaya.
- Situs Elektronik Biro *Pusat Statistik Nasional*, www.bps.go.id, 2017.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Supadmi. 2010. “Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas”. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*.
- Supriyati dan Nur Hidayati (2008). Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi*. (online) Vol Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor 22/PJ.4/1996 Tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Persewaan Tanah Dan/Atau Bangunan.7, No 1 (sjd.pdii.lipi.go.id).
- Suryadi. 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei

di Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik*. (online) Vol 4, No. 1 (elib.unikom.ac.id).

Rantung, Tatiana Vanessa dan Adi, Priyo Hari. 2009. Dampak Program Sunset Policy terhadap Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak.

Torgler, Benno. "Introduction to the Special Issue on Tax Compliance and Tax Policy, Economic Analysis and Policy" Vol. 38 No. 1, The School of Economics and Finance, Queensland University of Technology, Australia, 2008.

Umar, Husein, 2003, *Riset Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. BPFE.

Utami, Sri Rizki, Andi dan Ayu Norida. 2012. Pengaruh Faktor-faktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang. Makalah *Simposium Nasional Akuntansi XV*. Banjarmasin.

Widayati dan Nurlis. 2010. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak WAjib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga)". *Simposium Nasional Akuntansi XIII*, Purwokerto.