

PENGARUH PENGETAHUAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK

by Darma Suryadi

Submission date: 24-Aug-2019 12:15PM (UTC+0700)

Submission ID: 1162909943

File name: UNIKOM_DARMASURYADI_ARTIKEL.docx (35.22K)

Word count: 3378

Character count: 21941

**PENGARUH PENGETAHUAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN
PAJAK TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi)**

**THE INFLUENCE OF KNOWLEDGE OF TAX REGULATIONS AND QUALITY SERVICE OF
TAX WILLINGNESS TO PAY TAX
(Case Study of Tax Office Cimahi)**

Pembimbing :
Adi Rachmanto, S.Kom., M.Kom
Oleh :
Darma Suryadi – 21115088

Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia
2019

Email : darmasuryadi007@email.unikom.ac.id

ABSTRACT

This study empirically tested the influence of knowledge of tax regulations and quality service of tax to willingness to pay tax in Tax Office Cimahi. The problem with Tax Office Cimahi is willingness to pay tax is declined when the realization of tax revenues declined and still did not reach the target, while the knowledge of tax regulations and quality service of tax increased.

The research method that is used is descriptive analysis method verifikatif with unit of analysis researched is Tax Office Cimahi in year 2014-2018. And the population as many as 134.129 Saturated Sampling and obtained sample research as many as 100 taxpayer in tax office Cimahi. Data analysis technique used is Structural

Equation Modelling analysis and assisted by SPSS application program version 21 and Partial Least Square (PLS) program version 2.0.

The result of the research shows that the knowledge of tax regulations have significant effect to willingness to pay tax with positive relation, and quality service of tax has significant effect to willingness to pay tax with positive relation. Partially, willingness to pay tax is dominantly influenced by quality service of tax compared to knowledge of tax regulations.

Keywords: Knowledge Of Tax Regulations, Quality Service Of Tax And Willingness To Pay Tax.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pajak merupakan suatu iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang dipergunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo,

2016:1). Kewajiban Pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak (Tatiana dan Priyo, 2009). Kewajiban membayar pajak (*willingness to pay tax*) dapat diartikan sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa

timbangan (kontraprestasi) secara langsung (Tatiana dan Priyo, 2009). Permasalahannya yaitu selama tahun 2014 hingga 2018 kemauan membayar pajak masih dirasa kurang, hal itu terbukti dengan masih belum terealisasinya penerimaan pajak yang sesuai dengan target yang ditentukan (Dani, 2019). Salah satu dari banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kemauan membayar pajak, diantaranya faktor kesadaran membayar pajak; persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak dan kualitas pelayanan yang baik (Widayati dan Nurlis, 2010). Untuk meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak diperlukan pemahaman dan pengetahuan tentang peraturan perpajakan (Monica, 2011). Hal ini dipercaya apabila wajib pajak sudah memahami peraturan perpajakan wajib pajak akan lebih memilih membayar daripada terkena sanksi pajak (Monica, 2011). Selain pengetahuan peraturan perpajakan, hal lain yang dapat mendukung wajib pajak untuk membayar pajak adalah kualitas pelayanannya, Peningkatan kualitas pelayanan perpajakan diharapkan mampu meningkatkan kemauan dan kesukarelaan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap administrasi perpajakan, dan agar tercapainya tingkat produktifitas pegawai yang tinggi (Liberti Pandiangan, 2014:63).

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi”.

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Seberapa Besar Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak.
- 2) Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mencari kebenaran atas pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kemauan membayar pajak dengan menggunakan data yang diperoleh dan uji empiris, guna memecahkan masalah.

1.3.2 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui besarnya pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama.
- 2) Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

- 1) Bagi Kantor Pajak
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang sejauh mana pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kemauan membayar pajak.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan menjadi bahan referensi khususnya untuk mengkaji topik-topik yang berkaitan dengan masalah yang di bahas dalam penelitian ini.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pengetahuan Peraturan Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2016:54):

“Pengetahuan pajak adalah kemampuan Wajib Pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak, tata cara

pembayaran pajak yang akan mereka bayar berdasarkan undang-undang maupun fungsi pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka”.

Indikator yang digunakan menurut Marjiasmo (2016:123) adalah:

1. Pengetahuan wajib pajak terhadap fungsi pajak.
2. Pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan pajak
3. Pengetahuan wajib pajak terhadap tata cara pembayaran pajak.
4. Pengetahuan wajib terhadap tarif pajak.

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Tjiptono (2007:113):

“Kualitas Pelayanan Pajak adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan dan fasilitas fisik yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pada umumnya harapan pelanggan dibentuk oleh pengetahuan pegawai, keakuratan, ketanggapan, komunikasi secara lisan dan tulisan”.

Indikator yang digunakan oleh Tjiptono (2007:113) adalah:

1. Pelayanan yang akurat.
2. Ketanggapan dalam pelayanan.
3. Pengetahuan para pegawai
4. Komunikasi yang baik
5. Fasilitas fisik yang baik.

2.1.3 Kemauan Membayar Pajak

Menurut Liberti Pandiangan (2014:179):

“Kemauan Membayar Pajak merupakan kewajiban perpajakan yang dilaksanakan wajib pajak dengan cara mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, menghitung, membayar, dan melaporkan pajak terutang ke kas negara melalui tempat pembayaran pajak yang telah ditetapkan. Pajak yang dibayar atau disetor selain berupa pajak sendiri dapat juga dari hasil pemotongan atau pemungutan pajak pihak lain”.

Indikator yang digunakan menurut Liberti Pandiangan (2014:179) adalah:

1. Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.

2. Menghitung pajak.

3. Membayar pajak.

4. Melaporkan pajak.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak

Jika intelektual wajib pajak tinggi maka hal tersebut dapat mempengaruhi pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan akan terserap lebih baik, dan apabila pemahaman wajib pajak tentang perpajakan baik maka pemenuhan kewajiban perpajakannya pun akan lebih baik seperti meningkatnya kemauan wajib pajak dalam membayar pajak (Siti Kurnia Rahayu, 2017:200).

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kemauan membayar Pajak

Mengembangkan dan meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak para petugas pada instansi pajak untuk memahami para wajib pajak agar mau memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu dengan mau membayarkan pajaknya (Diana Sari, 2016:85).

2.3 Hipotesis

H1 : Pengetahuan Peraturan Perpajakan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak.

H2 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu (Sugiyono, 2017:2). Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif.

Objek penelitian menurut Sugiyono (2015:32) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. objek dalam penelitian ini adalah

pengetahuan peraturan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan kemauan membayar pajak.

Unit analisis menurut Uma Sekaran (2006:248) adalah tingkat pengumpulan data yang dikumpulkan selama analisis data. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi.

3.2 Oprasionalisasi Variabel

Variabel dalam penelitian ini ada variabel bebas dan terikat. Pada variabel bebas Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X_1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X_2). Variabel terikat yaitu Kemauan Membayar Pajak (Y).

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu berupa data primer yang didapat dari hasil penyebaran kuisioner.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015:224) teknik pengumpulan data adalah langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara dan kuisioner.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2017:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah 134.429 wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi.

3.4.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2017:81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi.

3.5 Metode Pengujian Data

3.5.1 Uji Validitas

Menurut Cooper dalam Umi Narimawati (2010:42), mendefinisikan bahwa Uji Validitas adalah sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat test (kuisioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur.

Dari definisi diatas uji validitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan alat ukur (kuisioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan untuk diukur. Uji validitas dalam penelitian ini yaitu untuk menggambarkan variabel pengetahuan peraturan perpajakan (X_1), kualitas pelayanan pajak (X_2) dan kemauan membayar pajak (Y).

3.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Umi Narimawati (2010:43) uji reliabilitas adalah:

“Untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dengan diperoleh nilai r dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrumen”.

Dengan diperoleh nilai r dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrumen. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah *Split Half Method (Spearman–Brown Correlation)* Teknik Belah Dua.

3.6 Pengujian Hipotesis

Rancangan pengujian hipotesis penelitian ini bertujuan untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Pengujian hipotesis secara parsial akan digunakan untuk:

- a) Menentukan hipotesis parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis pada penelitian ini adalah:

$H_0 : \beta = 0$: Pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak
 $H_a : \beta \neq 0$: Pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak

- b) Menentukan hipotesis parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis pada penelitian ini adalah:

$H_0 : \beta = 0$: Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak

$H_a : \beta \neq 0$: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak

Dengan kriteria pengujian:

- a) Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ (1,96) maka H_0 ditolak, berarti H_a diterima.
 b) Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ (1,96) maka H_0 diterima, berarti H_a ditolak.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Hasil Uji Validitas

Suatu alat ukur dinyatakan valid atau sah apabila memiliki koefisien validitas $\geq 0,30$. Hasil uji validitas disajikan pada tabel 4.1.

4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas

Suatu alat ukur dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai koefisien $\geq 0,70$. Hasil reliabilitas disajikan pada tabel 4.2.

4.1.3 Hasil Analisis Deskriptif

1) Analisis Deskriptif Pengetahuan Peraturan Perpajakan

Hasil dari rekapitulasi tanggapan responden pada variabel pengetahuan peraturan perpajakan sebesar 64,00% pada interval 52,01%-68,00% dengan kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurang optimalnya pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan.

2) Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak

Hasil dari rekapitulasi tanggapan responden pada variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 65,68% pada interval 52,01%-68,00% dengan

kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurang optimalnya kualitas pelayanan pajak yang diberikan KPP Pratama Cimahi.

3) Analisis Deskriptif Kemauan Membayar Pajak

Hasil dari rekapitulasi tanggapan responden pada variabel kemauan membayar pajak sebesar 65,55% pada interval 52,01%-68,00% dengan kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurang kemauan wajib pajak dalam membayarkan kewajiban perpajakannya.

4.1.4 Hasil Analisis Verifikatif

1) Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

1) Uji Validitas

a. Convergent Validity

Uji convergent validity dengan software SmartPLS dapat dilihat dari nilai outer loading untuk tiap indikator konstruk, adapun untuk menilai convergent validity nilai outer loading harus lebih dari 0,5-0,6 tergolong cukup, sedangkan jika lebih besar dari 0,7 maka dikatakan tinggi, serta nilai average variance extracted (AVE) dan nilai communality harus $\geq 0,5$ (Imam Gozali, 2013:110). Hasil Uji convergent validity dapat dilihat pada tabel 4.3.

b. Discriminant Validity

dilihat dari pengukuran cross loading factor dengan konstruk dan perbandingan akar AVE dengan korelasi variabel laten. Jika korelasi konstruk dengan pokok pengukuran (setiap indikator) lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya maka konstruk laten memprediksi indikatornya lebih baik dari konstruk lainnya (Imam Gozali, 2013:212). Nilai cross loading factor dapat dilihat pada tabel 4.4.

2) Realibilitas

Uji realibilitas menggunakan Partial Least Square melalui Composite Reliability (CR) yang telah ditampilkan pada tabel 4.5.

2) Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Penelitian ini menguji Hipotesis dengan menggunakan nilai koefisien *path* dengan *t-values* yang ditampilkan pada tabel 4.6.

3) Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh yang diberikan variabel laten terhadap variabel terikat. Dimana pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Hasil ini ditampilkan pada tabel 4.7 dan 4.8.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengetahuan Peraturan Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak

Pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini didukung oleh teori menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:200) menyatakan bahwa apabila pemahaman wajib pajak tentang perpajakan baik maka pemenuhan kewajiban perpajakannya pun akan lebih baik seperti meningkatnya kemauan wajib pajak dalam membayar pajak.

Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh cukup besar terhadap kemauan membayar pajak sebesar 42,4% dan sisanya 57,6% dipengaruhi oleh variabel lain seperti kepatuhan wajib pajak, *self assessment system* dan sanksi pajak.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siti Nurlaela (2014) dengan judul Pengaruh Pengetahuan dan pemahaman, kesadaran, persepsi terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

4.2.2 Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak

Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini didukung oleh teori menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:196) menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan yang efektif akan memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan pajak yang diberikan instansi pajak kepada Wajib Pajak. Sehingga dapat meningkatkan kemauan membayar pajak dan Wajib Pajak rela untuk membayar pajak kepada negara tanpa mengharap kontrapestasi secara langsung

Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh cukup besar terhadap kemauan membayar pajak sebesar 47,6%% dan sisanya 52,4% dipengaruhi oleh variabel lain seperti kepatuhan wajib pajak, *self assessment system* dan sanksi pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Popi Fauziati dan Arifin Syahri (2015) dengan judul Pengaruh Efektifitas Sistem Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening dimana hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Pengetahuan Peraturan Perpajakan berpengaruh signifikan pada Kemauan Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi. Dengan kategori korelasi sangat kuat dan positif, yang artinya semakin baik Pengetahuan Peraturan Perpajakan maka akan semakin baik pula Kemauan Membayar Pajak. Namun ada beberapa yang menyebabkan Pengetahuan Peraturan Perpajakan belum

maksimal yaitu Pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan pajak. Sehingga Pengetahuan Peraturan Perpajakan kurang baik. Dan berpengaruh pada Kemauan Membayar Pajak yang kurang baik/maksimal.

2. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi. Dengan kategori korelasi sangat kuat dan positif, yang artinya semakin baik Kualitas Pelayanan Pajak maka akan semakin baik pula Kemauan Membayar Pajak. Namun ada yang menyebabkan Kualitas Pelayanan Pajak belum maksimal yaitu Pelayanan yang akurat. Sehingga penilaian Kualitas Pelayanan Pajak kurang baik. Dan berpengaruh pada Kemauan Membayar Pajak yang kurang baik/maksimal.

4.2 Saran

5.2.1 Saran Operasional

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi
Diharapkan sebaiknya Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cimahi perlu melakukan sosialisasi perihal dengan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan pajak dan semakin meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan yang mana dapat berdampak pada tanggung jawab wajib pajak untuk dapat membayar dan melaporkan pajaknya sesuai dengan data yang ada.
2. Bagi Wajib Pajak
Diharapkan sebaiknya wajib pajak dapat lebih memahami dan mengetahui seberapa pentingnya Pengetahuan mengenai peraturan perpajakan serta dapat meningkatkan kemauan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya dengan membayar pajak guna mengoptimalkan penerimaan pajak untuk pembangunan di Indonesia.

3 5.2.2 Saran Akademis

1. Bagi Perkembangan Ilmu Akuntansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman terkait pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak, serta sebagai masukan dan tambahan referensi ilmu akuntansi bagi para pembaca.

2. Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti selanjutnya, dikarenakan masih terdapat banyak faktor-faktor lain yang berpengaruh di luar model penelitian, diharapkan dapat meneliti dengan menggunakan variabel-variabel lain di luar variabel ini, serta dapat menambahkan variabel independen lainnya, disarankan menggunakan populasi dan sampel yang berbeda agar diperoleh kesimpulan yang mendukung teori dan konsep yang diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Diana, Sari. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT.Refika Adimata, 2016.
- Fandy, Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2007.
- Imam, Ghozali. *Aplikasi Analisis Muty Pariet Dengan Program IDM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- Liberti, Pandiangan. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Erlangga, 2014.
- Mardiasmo. *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2016.
- Monica, Dian Anggraeni, and Kiswara Endang. "Pemanfaatan Fasilitas Perpajakan Sunset Policy Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*, 2011.
- Popi, Fauziati, and Syahri Arfin. "Pengaruh Efektifitas Sistem Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Akuntabilitas Vol.VIII, No.1, ISSN:1979-858X*, 2015.

- Siti, Kurnia Rahayu. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2017.
- Siti, Nurlaela. "Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman, Kesadaran, Persepsi Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas." *Jurnal Paradigma Vol.11, No.02 ISSN:1693-0827*, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian*. Bandung: PT.Alfabeta, 2015.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT.Alfabeta, 2017.
- Tatiana, and Priyo Hari. "Dampak Program Sunset Policy Terhadap Faktor-Faktor yang mempengaruhi kemauan Untuk membayar Pajak." *Proceding Simposium Nasional XL Pontianak*, 2009.
- Uma, Sekaran. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Umi, Narimawati. *Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Genesis, 2010.
- Widayati, and Nurlis. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan pekerjaan Bebas." *Jurnal SNA XIII*, 2010.

LAMPIRAN

Tabel 4.1

Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas Instrumen

Variabel	No.	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Kesimpulan
Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X1)	Item 1	0,830	0,3	Valid
	Item 2	0,862	0,3	Valid
	Item 3	0,842	0,3	Valid
	Item 4	0,637	0,3	Valid
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	Item 5	0,789	0,3	Valid
	Item 6	0,783	0,3	Valid
	Item 7	0,766	0,3	Valid
	Item 8	0,849	0,3	Valid
	Item 9	0,818	0,3	Valid
Kemauan Membayar Pajak (Y)	Item 10	0,792	0,3	Valid
	Item 11	0,850	0,3	Valid
	Item 12	0,883	0,3	Valid
	Item 13	0,769	0,3	Valid

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019

Tabel 4.2

Rekapitulasi Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner

Variabel	<i>Spearman Brown</i>	Titik Kritis	Kesimpulan
Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X1)	0,943	0,7	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	0,832	0,7	Reliabel
Kemauan Membayar Pajak (Y)	0,812	0,7	Reliabel

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2019

Tabel 4.3

Loading Factor

	Variabel Manifes	Loading Faktor	Keterangan
X1.1	Pengetahuan Wajib Pajak terhadap fungsi pajak	0,865	Valid
X1.2	Pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan pajak	0,833	Valid
X1.3	Pengetahuan Wajib Pajak terhadap tata cara pembayaran	0,812	Valid

pajak			
X _{1.4}	Pengetahuan Wajib Pajak terhadap tarif pajak	0,659	Valid
Variabel Manifes		Loading Faktor	Keterangan
X _{2.1}	Pelayanan yang akurat	0,784	Valid
X _{2.2}	Ketanggapan dalam pelayanan	0,788	Valid
X _{2.3}	Pengetahuan para pegawai	0,722	Valid
X _{2.4}	Komunikasi yang baik	0,865	Valid
X _{2.5}	Fasilitas fisik yang baik	0,841	Valid
Variabel Manifes		Loading Faktor	Keterangan
Y ₁	Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak	0,776	Valid
Y ₂	Menghitung pajak	0,844	Valid
Y ₃	Membayar pajak	0,899	Valid
Y ₄	Melaporkan pajak	0,775	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan software Smart PLS

Tabel 4.4
Cross Loading Factor

	Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X1)	Kualitas Pelayanan Pajak (X2)	Kemauan Membayar Pajak (Y)
X _{1.1}	0,865	0,859	0,886
X _{1.2}	0,833	0,523	0,666
X _{1.3}	0,812	0,460	0,643
X _{1.4}	0,659	0,618	0,593
X _{2.1}	0,584	0,784	0,640
X _{2.2}	0,724	0,788	0,788
X _{2.3}	0,519	0,722	0,530
X _{2.4}	0,790	0,865	0,839
X _{2.5}	0,517	0,841	0,760
Y ₁	0,836	0,604	0,776
Y ₂	0,738	0,734	0,844
Y ₃	0,821	0,837	0,899
Y ₄	0,533	0,802	0,775

Sumber: Data diolah menggunakan software Smart PLS

Tabel 4.5
Composite Reliability

Variabel Laten	Composite Reliability
Pengetahuan Peraturan Perpajakan(X1)	0,873

Kualitas Pelayanan Pajak (X₂)	0,899
Kemauan Membayar Pajak (Y)	0,895

Sumber: Data diolah menggunakan software Smart PLS

Tabel 4.6

Nilai Koefisien Jalur Struktural dan Uji Signifikansi Hipotesis
(Path Coeficients)

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STERR)
Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X ₁) -> Kemauan Membayar Pajak (Y)	0,475	6,842
Kualitas Pelayanan Pajak (X ₂) -> Kemauan Membayar Pajak (Y)	0,527	7,943

Sumber: Data diolah menggunakan software Smart PLS

Tabel 4.7

Uji t Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X₁) terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	t _{statistik}	t _{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X ₁ -> Y	0,475	6,842	1,985	Ho ditolak	Signifikan

Sumber: Data diolah menggunakan software PLS

Tabel 4.8

Uji t Kualitas Pelayanan Pajak (X₁) terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y)

Latent Variable	Koefisien Jalur	t _{statistik}	t _{kritis}	Keterangan	Kesimpulan
X ₂ -> Y	0,527	7,943	1,985	Ho ditolak	Signifikan

Sumber: Data diolah menggunakan software PLS

PENGARUH PENGETAHUAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK

ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.scribd.com Internet Source	7%
2	id.123dok.com Internet Source	3%
3	text-id.123dok.com Internet Source	2%
4	elib.unikom.ac.id Internet Source	2%
5	Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang Student Paper	2%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%