# PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PERSEPSI BAIK ATAS EFEKTIFITAS SISTEM PAJAK TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK

**(Survei pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Majalaya)**

## *THE EFFECT OF TAX KNOWLADGE AND GOOD PERCEPTION OF TAXATION SYSTEM TO WILLINGNESS TO PAY TAX*

***(Survey on Individual Taxpayers in the KPP Majalaya)***

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menempuh Program Strata 1 Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Akuntansi

Oleh:

**Nama: Creativa Ulfa**

**Nim: 21111174**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**
**FAKULTAS EKONOMI**
**UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA**
**BANDUNG**
**2015**

***Abstract***

*The individual taxpayers in KPP Pratama Majalaya still have low knowledge about taxation. Taxpayer's perception of taxation system is not efective yet. These induce the willingness to pay tax of taxpayers are low. Becauuse of those, writer do the research for knowing the effect of tax knowledge and perception of taxation system to willingness to pay tax.*

*Writer using descriptive method and verificative method in this reseacrh. The test of statistic that used is inner model, outer model, and fit test of combination model. Fit test of combination and hipothesys used SmartPLS 2.0.M.3's software.*

*The result of this research showing us that the tax knowledge has positive effect to willlingness to pay tax and good perception on taxation system also has positive effect to willlingness to pay tax of individual taxpayes in KPP Pratama Majalaya.*

*Keywords: Tax Knowledge, Good Perception on Taxation System, Willingness To Pay Tax*

# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Hal ini tertuang dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) dimana penerimaan pajak merupakan penerimaan dalam negeri yang terbesar. Sebagai upaya untuk meningkatkan penerimaan di dalam negeri khususnya di bidang penerimaan pajak dan kepatuhan perpajakan, maka mulai tahun 1983 pemerintah telah mengadakan *Tax Reform* atau pembaharuan di bidang perpajakan. Pembaharuan yang dilakukan diantaranya perubahan tentang Undang-undang No.10 tahun 1994. Setelah itu diubah lagi menjadi UU No.17 tahun 2000 tentang Pajak Penghasilan, dan disempurnakan menjadi UU No.36 tahun 2008 yang telah berlaku mulai 1 Januari 2009. Adapun perubahan terkait dengan sistem yaitu dikeluarkannya Undang-undang Pajak baru dengan diberlakukannya S*elf Assessment System,* dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk mendaftar, menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya menjadikan kepatuhan sukarela wajib pajak sebagai kunci keberhasilan pemungutan pajak.

Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak adalah hal penting dalam penarikan pajak (Pancawati Hardiningsih, 2011). Pada dasarnya permasalahan di sektor perpajakan terletak pada wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak sebenarnya diberikan buku panduan mengenai perpajakan pada saat pendaftaran NPWP, tetapi sebagian wajib pajak tidak membaca buku panduan tersebut sehingga tidak meningkatkan pengetahuan tentang perpajakan (Ayi Miraj Sidik, 2015). Penggalian penerimaan pajak yang potensial dari wajib pajak juga sangat terbatas. Data BPS (2013) membenarkan pernyataan tersebut. Dari sekitar 110,8 juta orang yang bekerja, baru 24,13 juta orang atau 21,7 persen yang terdaftar sebagai wajib pajak.

Sementara itu masih banyak wajib pajak yang tidak mengetahui kegunaan dari fasilitas *drop box.* Sistem perpajakan dengan jaringan internet dianggap wajib pajak belum efektif (Gigeh Hari, 2015). Selain itu sistem yang sudah ada belum terintegrasi dengan baik, sehingga masih sulit untuk diakses. Selain itu, kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai sistem online menjadi masalah bagi wajib pajak yang kurang mengerti teknologi (Ayi Miraj Sidik, 2015).

Masyarakat sendiri dalam kenyataannya tidak suka membayar pajak. Hal ini disebabkan masyarakat tidak pernah tahu wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak (Widayati dan Nurlis, 2010). Selain itu, keberadaan Kantor Pelayanan Pajak yang jauh dari wilayahnya menjadi masalah bagi wajib pajak karena mereka harus mengeluarkan biaya dan waktu yang lama. Tidak semua wajib pajak menyiapkan dokumen yang lengkap pada saat membayar pajak, hal tersebut memberatkan masyarakat apabila tidak membawa dokumen yang lengkap karena jarak tempuhnya yang jauh (Agung Prabowo, 2012). Berdasarkan fenomena tersebut di atas, maka perlu diadakan penelitian dengan judul "PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PERSEPSI BAIK ATAS EFEKTIFITAS SISTEM PERPAJAKAN TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK"

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1) Seberapa besar pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kemauan wajib pajak dalam membayar pajak.
2) Seberapa besar pengaruh persepsi baik wajib pajak atas efektifitas sistem perpajakan dalam kemauan membayar pajak.

## 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini untuk mencari kebenaran dari masalah-masalah yang diteliti.

### 1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan dari penelitian ini adalah :

1) Untuk mengetahui besar pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kemauan wajib pajak membayar pajak.
2) Untuk mengetahui besar pengaruh persepsi baik atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

### 1.4.1 Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian dapat digunakan untuk memecahkan masalah kemauan membayar pajak dilihat dari pengetahuan wajib pajak dan persepsi baik atas efektifitas sistem perpajakan.

### 1.4.2 Kegunaan Akademis

Hasil dari penelitian dapat digunakan untuk pengembangan ilmu akuntansi perpajakan terkait dengan pengetahuan perpajakan, persepsi baik atas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak.

# BAB II
# KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

## 2.1 Kajian Puataka

### 2.1.1 Pengetahuan Perpajakan

Pengertian pengetahuan pajak dikemukaan oleh beberapa pakar.

Menurut Caroline dan Simanjuntak, 2010 mengatakan bahwa:

Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sesuai dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakannya.

Sementara itu menurut Pancawati dan Nila (2011) pengetahuan pajak adalah langkah pendewasaan pemikiran seorang wajib pajak melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Hal serupa dikemukakan oleh Siregar, dkk. (2012) yang menyebutkan bahwa Pengetahuan pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan.

#### 2.1.1.2 Indikator

Indikator yang diambil penulis untuk menjawab masalah dalam penelitian ini, diantaranya:

1) Pengetahuan Terhadap Hak dan Kewajiban Wajib Pajak
2) Informasi untuk Mengambil Keputusan
3) Kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak
4) Pengetahuan Terhadap Sanksi Perajakan

### 2.1.2 Persepsi Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan

#### 2.1.2.1 Pengertian Persepsi Baik

Pengertian persepsi diungkapkan oleh beberapa pakar, diantaramya menurut Kreitner dan Kinicki (2010:185) merupakan proses kognitif yang memungkinkan kita menginterpretasikan dan memahami sekitar kita. Hal senada dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2011:202) adalah proses dengan nama individu mengorganisir dan menginterpretasikan tanggapan kesan mereka dan maksud memberi makna pada lingkungan mereka.

Efektifitas menurut Fikriningrum (2012) memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu ) telah tercapai. Sistem perpajakan disebut sebagai metode/cara bagaimana mengelola utang pajak yang terutang oleh wajib pajak dapat mengalir ke kas negara (Webster, Bertalanffy, dan Norman:106).

Musgrave, 2014:19 menyebutkan bahwa sistem perpajakan merupakan:

a) Formulasi Undang-undang Perpajakan (tax law)
b) Sebagai bentuk tertulis dari salah satu dari berbagai alternatif kebijakan pajak (tax policy) yang diambil untuk dilaksanakan dalam administrasi perpajakan
c) Administrasi Perpajakan (tax administration)

#### 2.1.2.2 Indikator

Indikator yang diambil penulis untuk menjawab masalah dalam penelitian ini, diantaranya:

1) Pelaporan *e*-SPT dan *e-filling*
2) Melakukan Pembayaran Melalui *e-banking*
3) Penyampaian SPT melalui *Drop Box*

### 2.1.3 Kemauan Membayar Pajak

#### 2.1.3.1 Pengertian Kemauan Membayar Pajak

Menurut Widaningrum (2007) definisi kemauan membayar pajak merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa . Kemauan membayar pajak (*willingness to pay tax*) menurut Vanessa dan Hari (2009) diartikan suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) digunakan untuk membiayai pengeluaran umum Negara dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung.

#### 2.1.3.2 Indikator

Kemauan membayar dapat dihitung dengan intstrument pertanyaan menurut Widyawati dan Nurlis (2010), diantaranya:

1) Konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak
2) Dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak
3) Informasi mengenai cara dan tempat pembayaran pajak
4) Informasi mengenai batas waktu pembayaran pajak
5) Membuat alokasi dana untuk membayar pajak

### 2.2 Kerangka Pemikiran

Penerimaan pajak di Indonesia saat ini masih belum maksimal. Hal tersebut disebabkan oleh berbagai faktor salah satunya yaitu tingkat kemauan masyarakat untuk membayar pajak masih sangat rendah. Salah satu penyebab rendahnya kemauan masyarakat dalam membayar pajak karena mereka tidak pernah tahu wujud konkret dari pajak yang dibayarkan.

Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak yaitu, semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan (Nugroho, 2012). Adapun pengaruh persepsi baik atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak yaitu, dengan sistem perpajakan yang modern serta pelayanan prima dan profesionalisme kerja aparat pajak dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga memperbaiki persepsi wajib pajak mengenai sistem perpajakan dan pelayanan fiskus. Hal tersebut dapat meningkatkan kemauan membayar pajak (Liberti Pandiangan, 2007:244).

### 2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pernyataan (Sugiyono, 2011:64). Dari kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

H1: Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak.

H2: Persepsi Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak.

# BAB III
# METODOLOGI PENELITIAN

## 3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah Sugiyono (2011: 2). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Pengertian metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimjana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2011:147). Selanjutnya pengertian metode verifikatif menurut Masyhuri (2008) dalam Umi Narimawati (2010: 290) adalah memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan.

## 3.2 Operasionalisasi Variabel

Berdasarkan judul penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian ini adalah:

1) Variabel Independen/Bebas
   Menurut Sugiyono (2010: 39) Variabel Independen adalah variabel yang akan mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (dependen).
   Variabel independen pada penelitian ini adalah Pengetahuan Perpajakan (X1) dan Persepsi Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan (X2).

2) Variabel Dependen/Terikat
   Menurut Sugiyono (2010: 40) Variabel Dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (independen).
   Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kemauan Membayar Pajak (Y).

**Tabel 3.1**
**Operasional Variabel**

| VARIABEL | DEFINISI | INDIKATOR | SKALA | NO. KUESIONER |
|---|---|---|---|---|
| Pengetahuan Perpajakan (X1) | informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sesuai dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakannya. (Carolina dan Simanjuntak, 2010) | 1) Pengetahuan mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak | ORDINAL | 1 |
| | | 2) Informasi untuk mengambil keputusan | | 2 |
| | | 3) Kepemilikan NPWP | | 3 |
| | | 4) Pengetahuan terhadap sanksi perpajakan<br>(Carolina dan Simanjuntak, 2010; Widayati dan Nurlis, 2010) | | 4 |
| Persepsi Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan (X2) | proses dengan nama individu mengorganisir dan menginterpretasikan tanggapan kesan mereka dan maksud memberi makna pada lingkungan mereka. (Robbins dan Judge 2011:202) | 1) Adanya pelaporan e-SPT dan *e-filling* | ORDINAL | 5 – 6 |
| | | 2) Melakukan Pem-bayaran *Melalui e-banking* | | 7 |
| | | 3) Penyampaian SPT melalui *drop box*<br>(Fikriningrum, 2012) | | 8 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Sistem perpajakan merupakan administrasi perpajakan. (Musgrave, 2014:19) | | | |
| Kemauan Membayar Pajak (Y) | suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) digunakan untuk membiayai pengeluaran umum Negara dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung. (Vanessa dan Hari 2009) | 1) Konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak | ORDINAL | 9-10 |
| | | 2) Dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak | | 11 |
| | | 3) Informasi mengenai cara dan tempat pembayaran pajak | | 12 |
| | | 4) Informasi mengenai batas waktu pembayaran pajak | | 13 |
| | | 5) Membuat alokasi dana untuk membayar pajak<br>(Vannesa dan Hari, 2009) | | 14 |

### 3.3 Teknik Pengumupulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan dua cara, yaitu Penelitian Lapangan (Field Research) dan Studi Kepustakaan (Library Research). Pengumpulan data primer dan sekunder dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1) Penelitian Lapangan (Field Research)
   a) Wawancara (Interview)
      Umi Narimawati (2010: 40) menjelaskan bahwa wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.
      Wawancara dilakukan terhadap wajib pajak orang pribadi mengenai Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan, dan Kemauan Membayar Pajak.
   b) Kuisioner
      Menurut Umi Narimawati (2010:40) Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya.
      Kuesioner diajukan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Majalaya. Hasil dari kuesioner yang disebarkan dilihat dari kuesioner yang kembali dan dapat dipakai. Persentase dari pengisian kuesioner yang diisi dibandingkan dengan yang disebarkan dikatakan sebagai response rate (tingkat tanggapan responden).
2) Penelitian Kepustakaan (Library Research)
   Penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan atau studi literatur dengan cara memperlajari, meneliti, mengkaji serta menelaah literatur berupa buku-buku (text book), peraturan perundang-undangan, majalah, surat kabar, artikel, situs web dan penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki hubungan dengan masalah yang diteliti. Studi kepustakaan ini bertujuan untuk memperoleh sebanyak mungkin teori yang diharapkan akan dapat menunjang data yang dikumpulkan dan pengolahan lebih lanjut dalam penelitian ini.

### 3.4 Populasi dan Penarikan Sampel

Teknik penentuan data terbagi menjadi dua bagian, yaitu populasi dan sampel. Pengertian dari populasi dan sampel itu sendiri sebagai berikut:

#### 3.4.1 Populasi

Pengertian populasi menurut Umi Narimawati (2008: 161) adalah objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu sesuai informasi yang ditetapkan oleh peneliti, sebagai unit analisis penelitian. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya yang berjumlah 141.254 orang.

#### 3.4.2 Penarikan Sampel

Menurut Umi Narimawati (2010: 38) pengertian sampel adalah sebagian dari populasi yang terpilih untuk menjadi unit pengamatan dalam penelitian ini. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan penjelasan di atas, maka yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya. Metode penarikan sampel menggunakan pendekatan slovin. Pendekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut.

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

Sumber: Umi Narimawati (2010: 38)
Keterangan:
n = jumlah sampel
N = jumlah populasi
e = batas kesalahan yang ditoleransi

$$\frac{141.254}{(141.254\ .0{,}1^2)+1} = 99{,}9$$

Untuk memudahkan dalam memperoleh data dan proses pengolahan data, maka dari jumalah sampel sebanyak 99,9 dibulatkan menjadi 100 orang.

**3.5 Pengujian Hipotesis**

Definisi pengujian hipotesis merupakan prosedur yang didasarkan pada bukti sampel yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karenanya harus ditolak (Suharyadi dan Purwanto S.K, 2009:112)

Terdapat dua hipotesis dalam penelitian ini. Kedua hipotesis ini diuji dengan statistik uji t dengan ketentuan H0 ditolak jika thitung lebih besar dari nilai kritis untuk α = 0,10 sebesar 1,645.

1) Hipotesis 1: Pengetahuan Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak.
2) Hipotesis 2: Persepsi Baik atas Efektifitas Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak

# BAB IV
# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## 4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini, peneliti akan menguraikan hasil penelitian berkaitan dengan pengaruh Pengetahuan Perpajakan (X1) dan Persepsi Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan (X2) terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y). Peneliti melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Majalaya yang beralamat di Jalan Peta No. 7 Bandung. Sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang disebar kepada Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan fenomena bahwa masih ada wajib pajak yang tingkat pengetahuannya masih rendah (Ayi Miraj Sidiq) dan masih ada wajib pajak yang menganggap sistem perpajakan belum efektif dikarenakan jaringan internet yang tidak stabil, dan sistem yang belum terintegrasi dengan baik. Fenomena-fenomena tersebut merupakan alasan dilakukannya penelitian ini. Adapun untuk mencari penyebab terjadinya fenomena tersebut penulis mengajukan empat belas (14) butir pertanyaan kepada para responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Majalaya. Empat belas (14) butir pertanyaan tersebut terdiri dari 4 pertanyaan mengenai Pengetahuan Perpajakan yang merupakan variabel X1, 4 butir pertanyaan mengenai Sistem Perpajakan yang merupakan variabel X2, dan 6 pertanyaan mengenai Kemauan Membayar Pajak yang merupakan variabel Y.

### 4.1.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan tanggapan responden terhadap setiap variabel yang diteliti meliputi Pengetahuan Perpajakan, Efektifitas Sistem Perpajakan dan Kemauan Membayar Pajak. Dalam variabel Pengetahuan Perpajakan (X1) terdapat 4 butir pertanyaan, variabel Efektifitas Sistem Perpajakan (X2) terdiri dari 4 butir pertanyaan dan pada variabel Kemauan Membayar Pajak (Y) terdapat 6 butir pertanyaan.

**Tabel 4.1**
**Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Perpajakan pada Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya**

| No. | Indikator | Indeks Skor | | Persentase Skor | Kriteria |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Aktual | Ideal | | |
| 1 | Pengetahuan mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak | 341 | 460 | 74,13% | Baik |
| 2 | Informasi untuk mengambil keputusan | 307 | 460 | 66,74% | Cukup Baik |
| 3 | Kepemilikan NPWP | 383 | 460 | 83,26% | Baik |
| 4 | Pengetahuan terhadap sanksi perpajakan | 376 | 460 | 81,74% | Baik |
| **Total** | | **1407** | **1840** | **76,47%** | **Baik** |

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner diolah, 2015

Tabel di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap 4 indikator dari pengetahuan perpajakan. Pada tabel di atas, dapat dilihat nilai persentase skor untuk pengetahuan perpajakan adalah sebesar 76,47% dan termasuk dalam kriteria baik dikarenakan berada pada interval antara 68,01%-84%. Hal tersebut menunjukan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya memiliki pengetahuan yang baik dalam hal perpajakan. Berdasarkan skor aktual, masih terdapat gap sebesar 23,53% yang berarti masih terdapat masalah pada wajib pajak yakni pengetahuan perpajakannya (Ayi Miraj Sidik, 2015).

**Tabel 4.2**
**Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Efektifitas Sistem Perpajakan di KPP Pratama Majalaya**

| No. | Indikator | Indeks Skor | | Persentase Skor | Kriteria |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Aktual | Ideal | | |
| 1 | Adanya pelaporan *e-SPT* dan *e-filling* | 609 | 920 | 66,20% | Cukup Baik |
| 2 | Melakukan pembayaran melalui *e-banking* | 346 | 460 | 75,22% | Baik |
| 3 | Penyampaian SPT melalui *drop box* | 171 | 460 | 37,17% | Tidak Baik |
| **Total** | | **1126** | **1840** | **61,20%** | **Cukup Baik** |

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner diolah, 2015

Tabel di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap 3 indikator dari efektiftas sistem perpajakan. Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai persentase skor untuk efektiftas sistem perpajakan adalah sebesar 61,20% dan termasuk dalam kriteria cukup baik ada pada interval persentase skor antara 52,01%-68%. Hal tersebut menunjukan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi memberikan persepsi yang cukup baik terhadap efektifitas sistem perpajakan di KPP Pratama Majalaya. Berdasarkan skor aktual, masih terdapat gap sebesar 38,8% yang berarti sesuai dengan fenomena bahwa wajib pajak menganggap sistem perpajakan belum efektif. Sehingga menimbulkan persepsi yang kurang baik atas sistem perpajakan.

**Tabel 4.15**
**Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Kemauan Membayar Pajak pada Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya**

| No. | Indikator | Indeks Skor | | Persentase Skor | Kriteria |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Aktual | Ideal | | |
| 1 | Konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak | 317 | 460 | 68,91% | Baik |
| 2 | Dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak | 357 | 460 | 77,61% | Baik |
| 3 | Informasi mengenai cara dan tempat pembayaran pajak | 373 | 460 | 81,09% | Baik |
| 4 | Informasi mengenai batas waktu pembayaran pajak | 366 | 460 | 79,57% | Baik |
| 5 | Membuat alokasi dana untuk membayar pajak | 287 | 460 | 62,39% | Cukup Baik |
| **Total** | | **1700** | **2300** | **73,91%** | **Baik** |

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner diolah, 2015

Tabel di atas memberikan informasi mengenai rekapitulasi skor tanggapan responden terhadap 5 indikator dari kemauan membayar pajak. Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai persentase skor untuk kemauan membayar pajak adalah sebesar 73,91% dan termasuk dalam kriteria baik berada pada interval persentase skor antara 68,01%-84%. Hasil tersebut menunjukan bahwa Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Majalaya memiliki kemauan yang baik untuk membayar kewajiban perpajakannya. Namun, masih terdapat gap sebesar 26,09% artinya sesuai dengan fenomena bahwa masyarakat sendiri pada kenyataannya tidak suka membayar pajak (Widayati dan Nurlis, 2010).

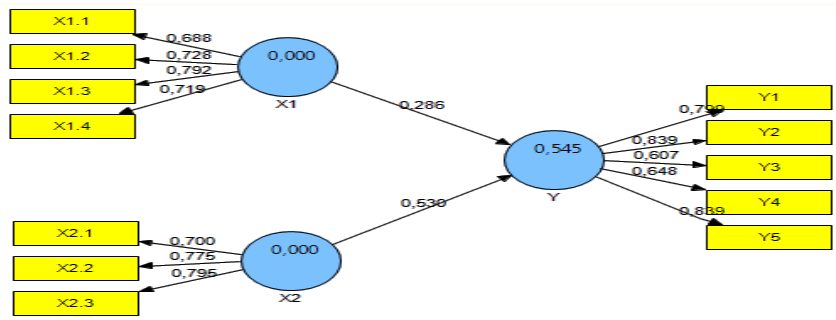
### 4.1.2 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis berdasarkan hasil perhitungan statistik. Hipotesis konseptual yang diajukan adalah diduga adanya pengaruh dari Pengetahuan Perpajakan dan Persepsi Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis konseptual tersebut adalah Structural Equation Modelling (SEM) melalui pendekatan Partial Least Square (PLS).

Dalam Structural Equation Modeling ada dua jenis model yang terbentuk, yakni model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model). Model pengukuran menjelaskan proporsi varian setiap variabel manifes (indikator) yang dapat dijelaskan dalam variabel laten. Melalui model pengukuran akan diketahui indikator mana saja yang dominan dalam pembentukkan variabel laten. Setelah model pengukuran setiap variabel laten diuraikan, selanjutnya diuraikan model struktural yang akan mengkaji pengaruh masing-masing variabel

laten eksogen (exogenous latent variable) terhadap variabel laten endogen (endogenous latent variable).

Pada penelitian ini, terdapat 12 variabel manifes dan 3 variabel laten yakni Pengetahuan Perpajakan (X1) dengan empat variabel manifes, Efektifitas Sistem Perpajakan (X2) tiga variabel manifes dan Kemauan Membayar Pajak (Y) diukur dengan lima variabel manifes.




**Gambar 4.1**
**Diagram Jalur Model Lengkap**

Pengujian hasil struktural equation modelling dengan pendekatan PLS dilakukan dengan melihat hasil model pengukuran (outer model) dan hasil model struktural (inner model) dari model yang diteliti.

### 4.1.3 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)

Pengujian model pengukuran (outer model) digunakan untuk menentukan spesifikasi hubungan antara variabel laten dengan variabel manifesnya, pengujian ini meliputi *convergent validity*, *discriminant validity* dan reliabilitas.

#### a) *Convergent Validity*

*Convergent validity* berhubungan dengan prinsip bahwa variabel manifes dari suatu konstruk seharusnya berkolerasi tinggi. Uji convergent validity dengan software PLS dapat dilihat dari nilai loading factor untuk tiap indikator konstruk, adapun untuk menilai convergent validity nilai loading factor 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 lebih besar dari 0,5 (Uce Indahyanti, 2013). Berdasarkan hasil pengujian menggunakan software SmartPLS 2.0, diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.4**
***Loading Factor* untuk Setiap Indikator dari Pengetahuan Pajak ($X_1$)**

| Variabel Manifes | | Loading Faktor | $t_{hitung}$ | Keterangan |
|---|---|---|---|---|
| $X_{1.1}$ | Pengetahuan mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak | 0,688 | 6,307 | Valid |
| $X_{1.2}$ | Informasi untuk mengambil keputusan | 0,728 | 7,298 | Valid |
| $X_{1.3}$ | Kepemilikan NPWP | 0,792 | 7,067 | Valid |
| $X_{1.4}$ | Pengetahuan terhadap sanksi perpajakan | 0,719 | 6,075 | Valid |

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* PLS

Tabel di atas memberikan informasi mengenai nilai loading factor untuk setiap variabel manifes dari pengetahuan perpajakan. Pada tabel di atas, dapat dilihat nilai *loading factor* tertinggi adalah sebesar 0,792 terdapat pada indikator kepemilikan NPWP (X1.3) dengan thitung sebesar 7,067. Urutan kedua dimiliki oleh indikator Informasi untuk mengambil keputusan (X1.2) dengan *loading factor* sebesar 0,728 dan nilai thitung sebesar 7,298. Urutan ketiga dimiliki oleh indikator pengetahuan terhadap sanksi perpajakan (X1.4) dengan *loading factor* sebesar 0,619 dan nilai thitung 6,075. Urutan keempat dimiliki oleh indikator pengetahuan mengenai hak dan

kewajiban sebagai wajib pajak (X1.1) dengan *loading factor* sebesar 0,688 dan thitung sebesar 6,307.

Keempat variabel manifes tersebut memiliki hubungan positif dengan pengetahuan perpajakan dan nilai *loading factor* untuk setiap variabel manifes yang berada diantara 0,5-0,6 tergolong cukup tinggi sedangkan *loading factor* yang lebih besar dari 0,7 dapat dikategorikan tinggi. Dengan kata lain keempat variabel manifes yang digunakan dinyatakan mampu untuk mengukur variabel pengetahuan perpajakan dengan baik.

**Tabel 4.5**
***Loading Factor* untuk Setiap Indikator dari Efektifitas Sistem Perpajakan ($X_2$)**

| Variabel Manifes | | Loading Faktor | $t_{hitung}$ | Keterangan |
|---|---|---|---|---|
| $X_{2.1}$ | Adanya pelaporan *e-SPT* dan *e-filling* | 0,700 | 9,052 | Valid |
| $X_{2.2}$ | Melakukan pembayaran melalui *e-banking* | 0,775 | 10,014 | Valid |
| $X_{2.3}$ | Penyampaian SPT melalui *drop box* | 0,795 | 10,021 | Valid |

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* PLS

Tabel di atas memberikan informasi mengenai nilai loading factor untuk setiap variabel manifes dari efektifitas sistem perpajakan. Pada tabel di atas, dapat dilihat nilai *loading factor* tertinggi adalah sebesar 0,795 terdapat pada indikator penyampaian SPT melalui *drop box* (X2.3) dengan thitung sebesar 10,021. Urutan kedua dimiliki oleh indikator melakukan pembayaran melalui *e-banking* (X2.2) dengan *loading factor* sebesar 0,775 dan nilai thitung sebesar 10,014. Urutan ketiga dimiliki oleh indikator adanya pelaporan *e*-SPT dan *e-filling* (X2.1) dengan *loading factor* sebesar 0,700 dan nilai thitung 9,052.

Ketiga variabel manifes memiliki hubungan positif dengan efektifitas sistem perpajakan dan nilai *loading factor* untuk setiap variabel manifes lebih besar dari 0,7 dan tergolong tinggi atau dengan kata lain ketiga variabel manifes yang digunakan dinyatakan mampu untuk mengukur variabel efektifitas sistem perpajakan dengan baik.

**Tabel 4.6**
***Loading Factor* untuk Setiap Indikator dari Kemauan Membayar Pajak (Y)**

| Variabel Manifes | | Loading Faktor | $t_{hitung}$ | Keterangan |
|---|---|---|---|---|
| $Y_{.1}$ | Konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak | 0,799 | 9,422 | Valid |
| $Y_{.2}$ | Dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak | 0,839 | 10,867 | Valid |
| $Y_{.3}$ | Informasi mengenai cara dan tempat pembayaran pajak | 0,607 | 4,186 | Valid |
| $Y_{.4}$ | Informasi mengenai batas waktu pembayaran pajak | 0,648 | 5,182 | Valid |
| $Y_{.5}$ | Membuat alokasi dana untuk membayar pajak | 0,839 | 11,034 | Valid |

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* PLS

Tabel di atas memberikan informasi mengenai nilai *loading factor* untuk setiap variabel manifes dari kemauan membayar pajak. Pada tabel di atas, dapat dilihat nilai *loading factor* tertinggi adalah sebesar 0,839 terdapat pada indikator dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak (Y.3) dengan nilai thitung sebesar 10,867 dan indikator membuat alokasi dana untuk membayar pajak (Y.5) dengan thitung sebesar 11,034. Urutan kedua dimiliki oleh indikator konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak (Y.1) dengan *loading factor* sebesar 0,799 dan nilai thitung sebesar 9,422. Urutan ketiga dimiliki oleh indikator informasi mengenai batas waktu pembayaran pajak (Y.4) dengan *loading factor* sebesar 0,648 dan nilai thitung 5,182. Urutan keempat dimiliki oleh indikator informasi mengenai cara dan tempat pembayaran pajak (Y.3) dengan *loading factor* sebesar 0,607 dan thitung 4,186.

Kelima variabel manifes memiliki hubungan positif dengan kemauan membayar pajak dan *loading factor* untuk setiap variabel manifes yang berada diantara 0,5-0,6 tergolong cukup tinggi sedangkan *loading factor* yang lebih besar dari 0,7 dapat dikategorikan tinggi. Dengan kata lain kelima variabel manifes yang digunakan dinyatakan mampu untuk mengukur kemauan membayar pajak dengan baik.

**Tabel 4.7**
**Hasil Uji AVE dan *Communality***

| Variabel Laten | AVE | *Communality* |
|---|---|---|
| Pengetahuan Perpajakan ($X_1$) | 0,537 | 0,537 |
| Efektifitas Sistem Perpajakan ($X_2$) | 0,575 | 0,575 |
| Kemauan Membayar Pajak (Y) | 0,567 | 0,567 |

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* PLS

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa ketiga variabel laten memiliki nilai AVE dan *communality* yang lebih besar dari nilai yang ditentukan yakni sebesar 0,5 (Yamin dan Kurniawan,2011 dalam Uce Indahyanti,2013), maka seluruh variabel manifes dari pengetahuan perpajakan (X1), efektifitas sistem perpajakan (X2) serta variabel kemauan membayar pajak (Y) dinyatakan telah memenuhi persyaratan *convergent validity.*

**b) *Discriminant Validity***

Discriminant validity ini berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur konstruk (variabel manifes) yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi dengan variabel manifes lainnya. Uji discriminant validity dengan software PLS dapat diketahui dari nilai cross loading dengan cara membandingkan korelasi indikator dengan variabel latennya harus lebih besar dibandingkan korelasi antara indikator dengan variabel laten yang lainnya atau dengan membandingkan akar kuadrat AVE untuk setiap konstruk dengan nilai korelasi antara konstruk dalam model. Discriminant validity yang baik ditunjukan dari akar kuadrat AVE untuk setiap kontstruk harus lebih besar dari korelasi antar konstruk dalam model.

**Tabel 4.8**
**Hasil Uji *Cross Loading***

| | $X_1$ | $X_2$ | Y |
|---|---|---|---|
| $X_{1.1}$ | 0,688 | 0,470 | 0,452 |
| $X_{1.2}$ | 0,728 | 0,375 | 0,491 |
| $X_{1.3}$ | 0,792 | 0,475 | 0,423 |
| $X_{1.4}$ | 0,719 | 0,453 | 0,393 |
| $X_{2.1}$ | 0,657 | 0,700 | 0,524 |
| $X_{2.2}$ | 0,298 | 0,775 | 0,540 |
| $X_{2.3}$ | 0,421 | 0,795 | 0,530 |
| $Y_{.1}$ | 0,511 | 0,721 | 0,799 |
| $Y_{.2}$ | 0,528 | 0,480 | 0,839 |
| $Y_{.3}$ | 0,271 | 0,275 | 0,607 |
| $Y_{.4}$ | 0,298 | 0,368 | 0,648 |
| $Y_{.5}$ | 0,560 | 0,627 | 0,839 |

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* PLS

Pada tabel di atas, dapat dilihat nilai cross loading untuk setiap indikator (kolom yang diwarnai) lebih tinggi jika dibandingkan dengan nilai korelasi antara indikator dengan variabel laten lainnya, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel laten memiliki *discriminant validity* yang memadai.

Selain uji validitas, pada pengukuran model *(outer model)* juga dilakukan uji reliabilitas konstruk dengan tujuan untuk membuktikan akurasi, konsistensi serta ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Dalam PLS untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator dapat dilakukan dengan uji *composite reliability* dengan ketentuan apabila konstruk memiliki nilai *composite reliability* yang lebih besar dari 0,7 (Yamin dan Kurniawan,2011 dalam Uce Indahyanti,2013). Hasil pengujian menggunakan *software SmartPLS* 2.0, disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.9**
**Hasil Uji *Composite Reliability***

| Variabel Laten | Composite Reliability |
|---|---|
| Pengetahuan Perpajakan ($X_1$) | 0,822 |
| Efektifitas Sistem Perpajakan ($X_2$) | 0,802 |
| Kemauan Membayar Pajak (Y) | 0,866 |

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* PLS

Pada tabel di atas, dapat dilihat nilai *composite reliability* yang dihasilkan semua konstruk sangat baik yaitu di atas 0,7 (Yamin dan Kurniawan,2011 dalam Uce Indahyanti,2013). sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator konstruk adalah reliabel atau dengan kata lain seluruh variabel manifes dari ketiga variabel laten terbukti memiliki akurasi, konsistensi serta ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk dengan baik.

### 4.1.4 Pengujian Model Struktural *(Inner Model)*

Pengujian model struktural (inner model) dapat dilihat dari nilai R-Square untuk setiap variabel endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Perubahan nilai R-Square dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen.

#### a) Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi merupakan nilai yang menunjukan derajat asosiasi atau keeratan hubungan antara variabel laten eksogen dengan variabel laten endogen. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *software Smart*PLS 2.0, diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.10**
**Koefisien Korelasi**

| Latent Variable | Correlations | Thitung |
|---|---|---|
| Pengetahuan Perpajakan ($X_1$) -> Kemauan Membayar Pajak (Y) | 0,606 | 3,607 |
| Efektifitas Sistem Perpajakan ($X_2$) -> Kemauan Membayar Pajak (Y) | 0,702 | 6,171 |

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* PLS

Koefisien korelasi yang tersji pada tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Nilai korelasi untuk pengetahuan perpajakan dengan kemauan membayar pajak adalah sebesar 0,606 dan termasuk dalam kategori hubungan yang cukup kuat *(moderate correlation)* berada pada interval korelasi antara 0,40 - 0,70 (Guilford, 1956:145)
2) Koefisien korelasi untuk persepsi baik atas efektifitas sistem perpajakan dengan kemauan membayar pajak adalah sebesar 0,702 dan termasuk dalam kategori hubungan yang kuat *(high correlation)* berada pada interval korelasi antara 0,70-0,90.

#### b) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan angka yang meunjukan besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *software Smart*PLS 2.0, diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.11**
**Koefisien Deteminasi**

| Latent Variable | R Square |
|---|---|
| Pengetahuan Perpajakan ($X_1$) -> Kemauan Membayar Pajak (Y) | 0,545 |
| Efektifitas Sistem Perpajakan ($X_2$) -> Kemauan Membayar Pajak (Y) | |

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* PLS

Pada tabel di atas, terlihat nilai *R Square* yang diperoleh adalah sebesar 0,545 atau 54,5%. Hal tersebut menunjukan bahwa pengetahuan perpajakan (X1) dan efektifitas sistem perpajakan (X2) secara bersama memberikan kontribusi sebesar 54,5% terhadap kemauan membayar pajak (Y), sedangkan sebanyak *(1-R Square)* 45,5% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Untuk mengetahui besar kontribusi pengaruh dari setiap variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.12**
**Kontribusi Pengaruh Variabel Laten *Eksogen* terhadap Variabel Laten *Endogen***

| Latent Variable | Koefisien Jalur | Pengaruh Langsung | Pengaruh Tidak Langsung | | Total Pengaruh |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | $X_1$ | $X_2$ | |
| Pengetahuan Perpajakan ($X_1$) -> Kemauan Membayar Pajak (Y) | 0,286 | 0,082 | - | 0,091 | 0,173 |
| Efektifitas Sistem Perpajakan ($X_2$) -> Kemauan Membayar Pajak (Y) | 0,530 | 0,280 | 0,091 | - | 0,372 |
| TOTAL | | | | | 0,545 |

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* PLS

Penjelasan untuk tabel di atas sebagai berikut:

1) Pengetahuan perpajakan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 17,3% terhadap kemauan membayar pajak dengan rincian 8,2% merupakan pengaruh langsung dan 9,1% merupakan pengaruh tidak langsung melalui efektifitas sistem perpajakan.
2) Persepsi baik atas efektifitas sistem perpajakan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 37,2% terhadap kemauan membayar pajak dengan rincian 28% merupakan pengaruh langsung dan 9,1% merupakan pengaruh tidak langsung melalui pengetahuan perpajakan.

### 4.1.5 Pengujian Hipotesis

**a) Pengetahuan Perpajakan (X1) terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y)**

**Tabel 4.13**
**Uji *t* Pengaruh Pengetahuan Perpajakan ($X_1$) terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y)**

| Latent Variable | Koefisien Jalur | $t_{hitung}$ | $t_{kritis}$ | Keterangan | Kesimpulan |
|---|---|---|---|---|---|
| $X_1$ -> Y | 0,286 | 3,607 | 1,645 | Ho ditolak | Signifikan |

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* PLS

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai Thitung = 3,607 > 1,645 (Ttkritis). Hasil tersebut menunjukan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

**b) Persepsi Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan (X2) terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y)**

**Tabel 4.31**
**Uji *t* Pengaruh Efektifitas Sistem Perpajakan ($X_2$) terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y)**

| Latent Variable | Koefisien Jalur | $t_{hitung}$ | $t_{kritis}$ | Keterangan | Kesimpulan |
|---|---|---|---|---|---|
| **$X_2$ -> Y** | 0,530 | 6,171 | 1,645 | Ho ditolak | Signifikan |

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan *software* PLS

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai thitung = 6,171 > 1,645 (ttkritis). Hasil tersebut menunjukan bahwa persepsi baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

### 4.2 Pembahasan

Pada pembahasan ini, akan dijelaskan hasil penelitian dan pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

#### 4.2.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan tersebut diperoleh dari hasil perhitungan korelasi antar variabel laten 0,606 dan termasuk dalam kategori hubungan cukup kuat *(moderate correlation)* dan koefisien korelasi bertanda positif sehingga menunjukan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah, artinya semakin baik pengetahuan perpajakan dari seorang Wajib Pajak, maka semakin tinggi pula kemauan membayar pajak.

Kontribusi dari pengetahuan perpajakan berpengaruh sebesar 17,3% terhadap kemauan membayar pajak dengan rincian 8,2% merupakan pengaruh langsung dan 9,1% merupakan pengaruh tidak langsung melalui efektifitas sistem perpajakan. Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai tstatistik > tkritis yaitu 3,607>1,645. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

Berdasarkan fenomena di sektor perpajakan terletak pada wajib pajak orang pribadi yang tidak membaca buku panduan mengenai perpajakan pada saat pendaftaran NPWP sehingga tidak meningkatkan pengetahuan tentang perpajakan (Ayi Miraj Sidik, 2015). Sehingga kemauan membayar pajaknya pun menurun. Hal ini senada dengan teori yang diungkapkan oleh (Nugroho, 2012) yang mengatakan bahwa semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan.

Hasil penelitiian ini juga sejalan dengan hasil penelitian terdahulu diantaranya yang dikemukakan oleh (Siregar, dkk. 2012) dalam Hangga Wicaksono Murti, Jullie J. Sondakh, Harijanto Sabijono (2014) bahwa pada akhirnya tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak akan mempengaruhi keputusan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### 4.2.2 Pengaruh Persepsi Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak

Penelitian dilapangan diperoleh dari hasil perhitungan korelasi antar variabel laten 0,702 dan termasuk dalam kategori hubungan cukup kuat *(high correlation)* dan koefisien korelasi bertanda positif. Hal ini menunjukan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah, artinya semakin baik persepsi baik atas sistem perpajakan dari seorang Wajib Pajak, maka semakin tinggi pula kemauan membayar pajak. Kontribusi dari persepsi baik atas sistem perpajakan berpengaruh sebesar 37,2% terhadap kemauan membayar pajak dengan rincian 28,1% merupakan pengaruh langsung dan 9,1% merupakan pengaruh tidak langsung melalui pengetahuan pajak. Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai tstatistik > tkritis yaitu 6,171>1,645. Penelitian ini membuktikan bahwa persepsi baik atas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, dimana semakin tinggi persepsi baik atas sistem perpajakan akan meningkatkan kemauanan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya.

Fenomena yang terjadi yaitu sistem perpajakan yang sudah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak belum terintegrasi dengan baik dan kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai sistem online menjadi masalah bagi wajib pajak yang kurang mengerti teknologi (Ayi Miraj Sidik, 2015). Berdasarkan fenomena tersebut menimbulkan persepsi wajib pajak yang kurang baik, sehingga kemauan masyarakat dalam membayar pajak pun turun. Hal ini senada dengan teori yang diungkapkan oleh (Liberti Pandiangan, 2007:244) yang mengatakan bahwa

dengan sistem perpajakan yang modern dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga memperbaiki persepsi wajib pajak mengenai sistem perpajakan dan pada akhirnya meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian terdahulu diantaranya yang dikemukakan oleh Widayati dan Nurlis (2010) bahwa persepsi atas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

# BAB V
# KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1) Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak dari Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya.
2) Persepsi baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak dari Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1) Kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Majalaya sudah baik, namun masih ada sebagian wajib pajak yang kemauan membayar pajaknya belum baik. Hal tersebut disebabkan karena tingkat pengetahuan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Majalaya sebagian masih rendah. Hendaknya pihak KPP Pratama Majalaya lebih sering dalam memberikan penyuluhan tentang perpajakan kepada wajib pajak baik mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, informasi mengenai tata cara perpajakan, kepemilikan NPWP dan manfaatnya maupun sanksi perpajakan. Penyuluhan dapat diberikan dalam kegiatan Tax Goes to Campus, bisa mengadakan penyuluhan di kantor-kantor, maupun dengan mengadakan workshop yang diadakan pada balai desa.
2) Masih banyak wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Majalaya yang memiliki persepsi kurang baik atas sistem perpajakan yang dikarenakan wajib pajak menganggap sistem perpajakan tersebut masih kurang efektif. Hal tersebut pada akhirnya akan menurunkan kemauan membayar pajaknya. Hendaknya pihak DJP maupun melakukan sosialisasi atas fasilitas yang terdapat pada KPP Pratama Majalaya. Sistem-sistem seperti e-filling, e-SPT, e-banking, maupun dropbox agar menjadi lebih mudah dipahami dan memudahkan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Sehingga dapat menaikkan kemauan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya.

   Penyuluhan dapat diberikan dalam kegiatan Tax Goes to Campus, bisa mengadakan penyuluhan di kantor-kantor, maupun dengan mengadakan workshop yang memberi tahu adanya fasilitas-fasilitas yang telah disediakan untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak maupun workshop mengenai tata cara penggunaan sistem online yang disediakan oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak.

## DAFTAR PUSTAKA


Chris Barker et al. 2002. Research Methods In Clinical Psychology. John Wiley & Sons Ltd, England

Devano, Sony. dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu. Jakarta:Kencana

Endang Rahmawati S.N, Wida Fadhlia. 2011. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. Jurnal Telaah dan Riset Akuntansi. Volume IV

Fasmi, Lasnofa dan Fauzan Misra. 2014. "Modernisasi Sistem Adminisrtasi Perpajakan dan Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak". Jurnal Akuntansi Multiparadigma 1(April). E-Journal on-line. Melalui <www.academia.edu>

Fidel, 2010. Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-masalah Perpajakan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Gozali, Imam. 2008. SEM Metode Alternatif PLS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Guilford, J.P. 1956. Fundamental Statistics in Psychology and Education. New York: McGraw Hill

Hangga W. M, Jullie J. S, Harijanto S. 2014. Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado. Jurnal EMBA Vol. 2 No. 3 ISSN : 2303-1174

Hair, J.F., uAnderson, R.E., Thatam, R.L., dan Black, W.C. 1995. Multivariate DataAnalysis With Reading, 4th Edition. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

J. Salusu. 2008. Pengambilan Keputusan Stratejik (Untuk Oraganisasi Publik dan Organisasi Nonprofit). Jakarta: Grasindo

Liberti Pandiangan. 2007. Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-undang Terbaru. Jakarta: PT. Etex Media Komputindo

Lukman Harun Satrio, 2015. Industri Strategis (Strategi Genjot Penerimaan Pajak 2015). Melalui <www.theglobal-review.com>

Mardiasmo, 2011. Perpajakan (Edisi Revisi Tahun 2011). Yogyakarta : CV Andi offset.

Mohammad Zain. 2008. Manajemen Perpajakan. Jakarta: Salemba Empat

Muhammad Ilyas. 2014. Hasil Penelitian (Sistem Pajak Indonesia Saat Ini Banyak Masalah). <www.sayangi.com>

Pohan, Chairil Anwar. 2014. Manajemen Perpajakan (Strategi Perencanaan Pajak&Bisnis). Jakarta: Gramedia

Safri Nurmatu. 2005. Pengantar Perpajakan. Jakarta:Granit

Siti Kurnia Rahayu, 2010. Perpajakan Indonesia (Konsep, dam Aspek Formal). Yogyakarta: Graha Ilmu

Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. CV.Alfabeta: Bandung

---------- 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta

---------- 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta

Suharsimi Arikunto. 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. RinekaCipta, Jakarta

Susilawati, Ketut Evi dan Ketut Budiartha. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik pada Kepatuhan Wajib

Pajak Kendaraan Bermotor. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 4.2. ISSN: 2302-8556

Sutari, Dewi Kusuma Wardani. 2013. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Sebagai Perwujudan Masyarakat Madani. Prosiding Seminar Nasional 2013 Menuju Masyarakat Madani dan Lestari ISBN: 978-979-98438-8-3

Uce Indahyanti. 2013. PPS-PLS. Diakses pada 4 April 2014 dari *World Wide Web:*http//:algol.mdl2.com.pluginlife.php/103/mod_resource/content/Pengujian20%Model20%Riset.PDF

Uma Sekaran, 2003, Research Methods for Business : A Skill Building Approach 2ndEdition, John Wiley and Son. New York.

Umi Narimawati. 2007. Riset Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: AgungMedia.

Umi Narimawati. 2008. Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori danAplikasi. Bandung: Agung Media.

Umi Narimawati, dkk. 2010. Penulisan Karya Ilmiah. Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM. Bekasi : Genesis

Thomas Sumarsan. 2014. Perpajakan Indonesia. Jakarta: PT. Indeks

Widayanti dan Nurlis, 2010. Faktor-Kaktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Pada KPP Pratama Gambir Tiga), makalah Simposium Nasional Akuntansi Akuntansi XIII.

Wiyoso Hadi, 2013. Ketika Pajak Bukan Lagi Masalah Pencitraan. Melalui <www.pajak.go.id>

Yang dan Miller. 2008. Diakses dari: http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1540-5850.d01-231/abstract;jsessionid=DE7A2087CA8AABB50B140BD402FE5A1D.f03t01