PERANAN KESADARAN MEMBAYAR PAJAK YANG DI DETERMINASI EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN DAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN

(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya Bandung)

THE ROLE OF AWARENESS OF PAYMENT TAX DETERMINATED EFFECTIVENESS OF TAX SYSTEMS AND SERVICE QUALITY LEVELS

(Case Study In Primary Tax Office Majalaya Bandung)

Oleh:

Yuni Yulianti
21113204

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACT

Public awareness to pay taxes to date is still relatively low. Lack of Indonesian people's trust in tax officials, so one of the reasons for the low awareness of paying taxes. The phenomenon that occurs in Majalaya KPP is that there are still taxpayers who have not been aware of paying taxes because many factors that affect it is the lack of knowledge, lack of good faith from taxpayers, lack of socialization about taxation system so many taxpayers who do not understand about the system Applicable, very detailed procedures that make Taxpayer difficult to understand, and information technology that is not widely known by Taxpayers in KPP Pratama Majalaya.

This research uses quantitative method with Regression approach, and using primary data with spread questioner, sampling technique that is using purposive sampling method, with sample of 100 taxpayer. This research is conducted to find out how big influence of effectiveness of tax system to awareness pay tax and how big influence of service quality level to awareness pay tax.

The results showed that there is a significant influence of the Effectiveness of Taxation System on Tax Payer Awareness and Level of Service Quality to Tax Paid Awareness.

Keywords: Effectiveness of Taxation System, Service Quality Level, Awareness of Paying Taxes

I. PENDAHULUAN

1.2 Latar Belakang

Pemerintah Indonesia secara terus menerus berusaha meningkatkan sumber pembiayaan pembangunan internal, salah satu sumber pembiayaan pembangunan internal adalah pajak (Popi Fauziati, 2015). Peranan pajak sebagai salah satu sumber penerimaan negara yang terbesar selalu diupayakan untuk mengalami peningkatan agar sumber penerimaan negara semakin stabil dan dinamis. Diharapkan, di masa yang akan datang, pajak menjadi pilar utama dalam pembangunan, sehingga dibutuhkan kesadaran dari wajib pajak untuk melaporkan serta membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan (Firmanzah, 2012). Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak. Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak (Pancawati,2011).

Faktor lain yang mempengaruhi kesadaran membayar pajak adalah tingkat kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak (siti kurnia

rahayu, 2010). Pelayanan merupakan cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Keberadaan Kantor Pelayanan Pajak yang jauh dari wilayahnya menjadi masalah bagi wajib pajak karena mereka harus mengeluarkan biaya dan waktu yang lama. Program reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi perpajakan yang dirancang berdasarkan fungsi, tidak lagi menurut seksi-seksi berdasarkan jenis pajak, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan account representative dan compliant center untuk menampung keberatan Wajib Pajak (Rahayu dan Lingga 2009). Sistem merupakan suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang berhubungan, terkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau tujuan tertentu (Yakub, 2012). Dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan akan mendorong masyarakat agar mau membayar pajak (Widayati dan Nurlis, 2010).

Masih ada Wajib Pajak yang belum sadar akan membayar pajak karena banyak faktor yang mempengaruhi hal tersebut yaitu kurangnya pengetahuan, kurangnya itikad baik dari Wajib Pajak, kurangnya sosialisasi tentang sitem perpajakan sehingga banyak wajib pajak yang belum mengerti tentang sistem yang berlaku, prosedur yang sangat detail yang membuat Wajib Pajak sulit untuk mengerti, dan teknologi informasi yang tidak banyak diketahui oleh Wajib Pajak (Ayi Miraj Sidik, 2017).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas sistem perpajakan yang belum optimal
2. Masih banyak wajib pajak yang kecewa dengan pelayanan pajak
3. Kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak masih rendah

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah di definisikan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh efektivitas sistem perpajakan terhadap kesadaran membayar pajak?
2. Seberapa besar pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap kesadaran membayar pajak?

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dilakukan penelitian ini yaitu:

1.4.1 Maksud Penelitian

Maksud adalah arah yang luas suatu proyek. Arah yang luas ini dapat dicapai melalui beberapa tujuan khusus.

1.4.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh efektivitas sistem perpajakan terhadap kesadaran membayar pajak.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap kesadaran membayar pajak.

1.5 Kegunaan penelitian

Dari hasil penelitian ini penulis mengharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi dan bahan masukan untuk mengetahui serta memecahkan masalah tentang efektivitas sistem perpajakan dan tingkat kualitas pelayanan terhadap kesadaran membayar pajak.

1.5.1 Kegunaan Praktis

Diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan bahan pertimbangan terkait dengan penelitian ini.

1.5.2 Kegunaan Akademis

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan kajian lebih lanjut terkait dengan topik yang dibahas bagi rekan-rekan mahasiswa/i yang akan melakukan penelitian.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pengertian Efektifitas Sistem Perpajakan

Menurut Rochmat Soemitro (2012:1) pajak adalah Iuran 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. Menurut Mahmudi (2005:92) Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

Pengertian sistem perpajakan menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:75) adalah Sistem perpajakan dapat diartikan sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari unsur Tax Policy, Tax Law, dan Tax Administration, yang saling berhubungan satu sama lain, bersinergi, bekerjasama secara harmonis untuk mencapai tujuan negara dalam target perolehan penerimaan pajak secara optimal.

2.1.1.1 Indikator Efektivitas Sistem Perpajakan

1. Wajib Pajak yang tidak terdaftar.
2. Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Siti Kurnia Rahayu (2010:93)
3. Adanya sistem pelaporan melalui e-SPT dan e-Filling, wajib pajak dapat melaporkan pajak secara lebih mudah dan cepat
4. Peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet. Widayati dan Nurlis (2010)

2.1.2 Pengertian Tingkat Kualitas Pelayanan

Menurut Siti Kurnia Rahayu(2010:28) kualitas pelayanan pajak adalah Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan. Menurut Pujawan(2010:97) kualitas pelayanan (service quality) sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan yang terdapat 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu expected service (pengalaman yang diharapkan) dan perceived service (pelayanan yang diterima). Sedangkan menurut Mauludin(2010:67) kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh.

Dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang didapat.

2.1.2.1 Indikator Tingkat Kualitas Pelayanan

Menurut F. Tjiptono dan G. Chandra (2011:198) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang diidentifikasikan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (Reliability)
2. Daya Tanggap (Responsiveness)
3. Jaminan (Assurance)
4. Empati
5. Bukti Fisik

2.1.2 Pengertian Kesadaran Membayar Pajak

Menurut Erly Suandy (2011:128) Kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutangnya. Menurut Siti kurnia Rahayu (2010:141) pengertian kesadaran wajib pajak adalah Kesadaran memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dan pelayanan kepada wajib pajak selaku pihak pemberi dana bagi Negara. Disamping itu juga tergantung pada kemauan wajib pajak sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Sedangkan Menurut Harahap(2004:43) Kesadaran Wajib Pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak.

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kesadaram membayar pajak adalah wajib pajak mau dengan sendirinya secara sukarela untuk melakukan kewajiban perpajakannya yaitu membayar pajak.

1.1.2.1 Indikator Kesadaran Membayar Pajak

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Irianto (2005: 36)

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kesadaran Membayar Pajak

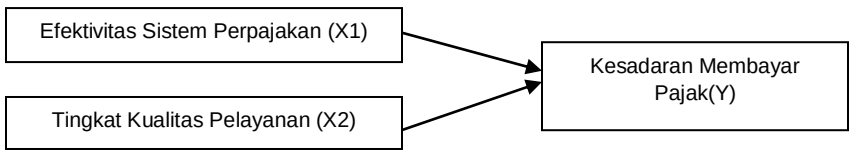
Persepsi baik atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kesadaran membayar pajak yaitu, dengan sistem perpajakan yang modern serta pelayanan prima dan profesionalisme kerja aparat pajak dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga memperbaiki persepsi wajib pajak mengenai sistem perpajakan dan pelayanan fiskus. Hal tersebut dapat meningkatkan kemauan membayar pajak (Liberti Pandiangan, 2007:244).

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 terpecaya, handal dan akurat, maka wajib pajak akan memiliki pandangan yang positif untuk sadar membayar pajak. Namun jika sistem perpajakan yang ada tidak memuaskan bagi wajib pajak, maka hal itu dapat turut mempengaruhi kesadaran Wajib Pajak.(Nugroho,2012)

2.2.2 Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kesadaran Membayar Pajak

Kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, dan tarif pajak (Devano dan Rahayu 2006).

Pada penelitian ini berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tinjauan pustaka hipotesis pada penelitian ini dapat dilihat dari paradigma penelitian berikut:



2.3 Hipotesis

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mencoba menyatakan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Efektivitas Sistem Perpajakan berpengaruh terhadap Kesadaran Membayar Pajak.

H2: Tingkat Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kesadaran Membayar Pajak.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan Verifikatif dengan pendekatan kuantitatif.

Menurut Sugiyono(2014:22) Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.Berdasarkan pengertian diatas, dapat dikatakan bahwa metode analisis deskriptif merupakan metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian yang ada, sehingga metode ini harus diadakan akumulasi data. Metode deskriptif digunakan penulis untuk menggambarkan hasil penelitian dalam menjawab perumusan masalah mengenai gambaran masing-masing variabel yang diteliti.

Menurut Sugiyono(2013:6) mendefinisikan metode verifikatif merupakan Metode penelitian melalui pembuktian untuk menguji hipotesis hasil penelitian deskriptif dengan perhitungan statistika sehingga didapat hasil pembuktian yang menunjukan hipotesis ditolak atau diterima. Berdasarkan pengertian diatas, dapat dikatakan bahwa metode Verifikatif berarti menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak. Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis dengan menggunakanalat uji statistik. Penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang diteliti.

Menurut Sugiyono(2014:13) Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Sumadi (2013:29-30) operasionalisasi variabel adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat hal yang didefinisikan yang dapat diamati. Konsep dapat diamati atau observasi ini penting, karena hal yang dapat diamati itu membuka kemungkinan bagi orang lain selain peneliti untuk melakukan hal yang serupa, sehingga apa yang dilakukan oleh peneliti terbuka untuk diuji kembali oleh orang lain. Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar sesuai dengan judul penelitian mengenai Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan dan Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kesadaran Membayar Pajak.

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian mengenai “Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan dan Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kesadaran Membayar Pajak” adalah data primer dan data sekunder.

1.Data Primer

primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sugiyono (2014:193). Pengumpulan data primer yang digunakan dengan cara memberikan kuesioner dan melakukan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi. Teknik kuesioner merupakan berkomunikasi dengan responden melalui kuesioner yang langsung diberikan kepada responden, berisi sejumlah pertanyan tertulis untuk mendapatkan informasi tentang sikap atau pandangan responden mengenai variabel yang sedang diteliti. Dalam hal ini wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Majalaya.

2.Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain mengandung arti bahwa perisat hanya mencatat, mengakses atau meminta data tersebut (Istijanto, 2012:38).Pengumpulan data dapat diperoleh dengan melakukan studi kepustakaan dalam usaha memperoleh landasan teori dari buku-buku dan literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis yaitu:

1. Penelitian Lapangan
2. Studi Kepustakaan

3.4 Populasi, Sampel dan Tempat serta Waktu Penelitian

3.4.1 Populasi

Menurut Arikunto(2013: 173) populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Jadi yang dimaksud populasi adalah individu yang memiliki sifat yang sama walaupun prosentase kesamaan itu sedikit, atau dengan kata lain seluruh individu yang akan dijadikan sebagai obyek penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Majalaya yaitu sebanyak 171.894 Wajib Pajak Orang Pribadi.

3.4.2 Sampel

Arikunto(2013:174) berpendapat bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sedangkan menurut sugiyono (2013:118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Sedangkan teknik penarikan sampel adalah :

Teknik penarikan yang dilakukan dengan menggunakan teknik penarikan Purposive sampling. Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel dengan menggunakan teknik purposive sampling. Mengenai hal ini, Arikunto(2010:183) menjelaskan bahwa purposive sampling dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu. Begitu pula menurut Sugiyono (2010:85) purposive sampling adalah “teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Artinya setiap subjek yang diambil dari populasi dipilih dengan sengaja berdasarkan tujuan dan pertimbangan tertentu.

3.4.3 Tempat Serta Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini penulis akan melaksanakan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya di Jalan Peta No. 7, Bandung - 40232. Telp. 0233-281629, Fax 0233-281629.

3.5 Metode Analisis Data

Setelah data terkumpul penulis melakukan analisis terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

1) Analisis Deskriptif

Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh efektivitas sistem perpajakan dan tingkat kualitas pelayanan yang mempengaruhi kesadaran membayar pajak. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan.

2) Analisis Verifikatif

Menurut Umi Narimawati (2010:46) definisi analisis data verifikatif adalah Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner akan diolah dengan pendekatan kuantitatif.

Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat perhitungan data analisisnya menggunakan bantuan dari software SPSS (Statistical Product and Service Solutions).

3.6 Metode Pengujian Data

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Arikunto (2013: 211) uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid”.

Menurut Ghozali (2013:52-59) untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = n-2, dalam ini n adalah jumlah sampel. Validitas menunjukkan sejauh mana alat

pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Hasil penelitian dikatakan valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Valid atau tidaknya suatu instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi product moment pearson dengan level signifikansi 10%. Bila signifikasi hasil korelasi lebih kecil dari 0,1 (10%) maka dinyatakan valid dan sebaliknya apabila signifikasi hasil korelasi lebih besar dari 0,1 (10%) maka dinyatakan tidak valid.

3.6.2 Uji Realibilitas

Menurut Ghozali (2013:47) uji reliabilitas adalah Alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan Indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Menurut Ghozali (2013:48) dalam pengujian ini, peneliti mengukur reliabelnya suatu variabel dengan cara melihat Cronbach Alpha dengan signifikansi yang digunakan lebih besar dari 0,70. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,70. Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Untuk menghitung reabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Croanbach Alpha. Instrument untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliable jika memiliki Croanbach Alph lebih besar dari 0,6068.

3.6.3 Uji Normalitas

Menurut Husein Umar (2011:182) menyatakan bahwa Uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak.

Uji normalitas data penelitian ini menggunakan Kolmogorov-smirnov Test. Dengan pengambilan dasar keputusan berdasarkan probabilitas (Asymtotic Significance).
Menurut Singgih Santoso (2002:393) yaitu sebagai berikut :

1) Jika probabilitas > 0.05 maka distribusi dari populasi adalah normal.
2) Jika probabilitas < 0.05 maka tidak berdistribusi secara normal".

3.4.1 Uji Multikolinieritas

Menurut Husein Umar (2011:177) menyatakan bahwa uji multikolinieritas adalah untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (variabel independen).

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinieritas. Jika terdapat korelasi yang kuat diantara sesama variabel independen maka konsekuensinya adalah :

1) Koefisien-koefisien regresi menjadi tidak dapat ditaksir.
2) Nilai standar eror setiap koefisien regresi menjadi tidak terhingga.

Dengan demikian berarti semakin besar korelasi diantara sesama variabel independen, maka tingkat kesalahan dari koefisien regresi semakin besar yang mengakibatkan standar erornya semakin besar pula. Cara yang digunakan untuk pengujian ada tidaknya multikoliniearitas adalah melihat:

a) Nilai tolerance
b) Variance Inflation Factors (VIF), nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance <0,10 atau sama dengan nilai VIF >10

Dimana R_i^2 adalah koefisien determinasi yang diperoleh dengan meregresikan salah satu variabel bebas Xi terhadap variabel bebas lainnya. Jika nilai VIF nya kurang dari 10 maka dalam data tidak terdapat Multikolinieritas". (Gujarati, 2003: 362)

3.6.5 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Husein Umar (2011:179) menyatakan bahwa uji heteroskedastisitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain.

Heteroskedastisitas merupakan indikasi varian antar residual tidak homogen yang mengakibatkan nilai taksiran yang diperoleh tidak lagi efisien. Untuk menguji apakah varian dari residual homogen digunakan uji Glejser Test, yaitu dengan cara meregresikan variabel bebas

terhadap nilai absolute dari residual (error). Apabila ada koefisien variabel yang signifikan pada tingkat kekeliruan 5%, mengindikasikan adanya heteroskedastisitas. Cara pengujian untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas juga dapat dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai produksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot. Kriteria hasilnya adalah sebagai berikut:

1) Jika pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka terjadi heteroskedastisitas.
2)Jika tidak ada yang jelas serta titik-titinya menyebar di atas da di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7 Rancangan Analisis

Umi Narimawati (2010:41) menyatakan bahwa Rancangan analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis yang peneliti gunakan terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode analisis deskriptif (kualitatif) dan verifikatif (kuantitatif) dengan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2012:8) mendefinisikan analisis kualitatif sebagai berikut:

Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistic karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting); disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut juga sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif".

Kemudian Sugiyono (2012:8) menyatakan bahwa Analisis kuantitatif merupakan metode analisis yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Andi Supangat (2010:352) Garis regresi (regression line/line of the best fit/estimating line) adalah suatu garis yang ditarik diantara titik-titik (scatter diagram) sedemikian rupa sehingga dapat dipergunakan untuk menaksir besarnya variabel yang satu berdasarkan variabel yang lain, dan dapat juga dipergunakan untuk mengetahui macam korelasinya (positif atau negatifnya).

Kemudian Sugiyono (2012:261) menjelaskan bahwa bentuk persamaan dari regresi linier berganda ini adalah sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X_1 +$$

Keterangan :

Y	= Nilai taksiran Kesadaran Membayar Pajak
X1	= Efektivitas Sistem Perpajakan
X2	= Tingkat Kualitas Pelayanan
b0	= Konstanta
b1,b2	= Koefisien Regresi

3.7.2 Analisis Koefisien Korelasi

Andi Supangat (2010:339) menjelaskan bahwa Koefisien korelasi adalah tingkat hubungan antar dua variabel atau lebih. Selanjutnya Umi Narimawati (2010:49) menjelaskan bahwa pengujian korelasi digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya hubungan antara variabel X dan Y". Analisis koefisien korelasi yang digunakan yaitu sebagai berikut:

3.7.2.1 Analisis Korelasi Parsial

Menurut Jonathan Sarwono (2011:89) yaitu Korelasi parsial merupakan korelasi antara dua variabel ketika pengaruh dari satu atau lebih variabel yang berhubungan yang berperan sebagai variabel ketiga dikendalikan atau diparsialkan. Tujuannya ialah untuk memperoleh varian unik dalam hubungan antara kedua variabel yang dikorelasikan dan menghilangkan varian variabel ketiga yang dapat berpengaruh terhadap hubungan kedua variabel tersebut.

Korelasi parsial yang digunakan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan masing-masing dari variabel efektivitas sistem perpajakan dan tingkat kualitas pelayanan terhadap kesadaran membayar pajak.

Hubungan antar variabel bersifat linier dan data harus berdistribusi normal.Menurut Jonathan Sarwono (2011:89) rumus korelasi parsial yaitu sebagai berikut:

$$r_{x_1 y} = \frac{r_{x_1 y} - r_{x_2 y} r_{x_1 x_2}}{\sqrt{[1 - r_{x_2 y}^2][1 - r_{x_1 x_2}^2]}}$$

$$r_{x_2 y} = \frac{r_{x_2 y} - r_{x_1 y} r_{x_1 x_2}}{\sqrt{[1 - r_{x_1 y}^2][1 - r_{x_1 x_2}^2]}}$$

Sumber:Jonathan Sarwono(2011:89)

Keterangan :

r = Koefisien Korelasi
x = Variabel Bebas (Independen)
y = Variabel Terikat (Dependen)

3.7.2.2 Analisis Korelasi Berganda

Menurut Andi Supangat (2010:340) Analisis korelasi berganda dapat mengukur tingkat hubungan yang terjadi antara dua variabel atau lebih.

Menurut Umi Narimawati (2010:49) ketentuan untuk koefisien korelasi yaitu sebagai berikut:

Koefisien korelasi mempunyai nilai $-1 \leq r \leq +1$ dimana:

a) Apabila r = +1, maka korelasi antara kedua variabel dikatakan sangat kuat dan searah, artinya jika X naik sebesar 1 maka Y juga akan naik sebesar 1 atau sebaliknya.
b) Apabila r = 0, maka hubungan antara kedua variabel sangat lebar atau tidak ada hubungan sama sekali.
c) Apabila r = -1, maka korelasi antara kedua variabel sangat kuat dan berlawanan arah, artinya apabila X naik sebesar 1 maka Y akan turun sebesar 1 atau sebaliknya.

3.7.2.3 Analisis Koefisien Determinasi

Menurut Umi Narimawati (2010:50) analisis koefisiensi determinasi (KD) digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) yang dinyatakan dalam persentase. Besarnya koefisien determinasi dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Sumber: Umi Narimawati (2010:50)

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi
r^2 = Koefisien Korelasi

3.8 Metode Pengujian Hipotesis

Menurut Pendapat M. Iqbal Hasan (2013:54), “Pengujian Hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan, yaitu keputusan menerima atau menolak hipotesis terebut”. Hipotesis merupakan bagian penting dalam suatu penelitian, karena dengan

adanya hipotesis, penelitian menjadi lebih terarah. Hipotesis dapat dijadikan sebagai petunjuk kearah penyelidikan lebih lanjut. Oleh karena itu, hipotesis harus diuji kebenarannya melalui uji statistik.Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah ada atau tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan dari Efektivitas Sistem Perpajakan (Variabel X1) dan Tingkat Kualitas Pelayanan (X2) sebagai variabel bebas dengan Kesadaran Membayar Pajak (Variabel Y) Sebagai variabel terikat.

Menurut Sugiyono (2010:277) definisi analisis regresi linier berganda adalah Analisis yang digunakan peneliti, bila bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya).

Menurut Santoso (2010:300) pengujian hipotesis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel bebas terhadap varibel terikat. Untuk mengetahui signifikan atau tidak, maka digunakan probability sebesar 5% (α= 0,05).

1. Jika sig > ά (0,05), maka H0 diterima H1 ditolak.
2. Jika sig < ά (0,05), maka H0 ditolak H1 diterima.

Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya korelasi dan pengaruh variabel independen X1 dan X2 secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Menurut Sugiyono (2012:159) hipotesis yang diuji dapat dirumuskan sebagai berikut:

1) **Pengujian Secara Parsial**

Untuk menguji apakah ada pengaruh signifikan dari variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), selanjutnya pengujian dilakukan dengan menggunakan uji statistik t sebagai berikut:

a. Rumus uji t yang digunakan adalah :
Hasilnya bandingkan dengan tabel t untuk derajat bebas n-k-1 dengan taraf signifikan si 5%.

b. Hipotesis
H01 ; ρ = 0, Efektivitas Sistem Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak.
H11 ; ρ ≠ 0, Efektivitas Sistem Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak.
H02 ; ρ = 0, Tingkat Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak.
H12 ; ρ ≠ 0, Tingkat Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak.

c. Menentukan tingkat signifikan.
Ditentukan dengan 5% dari derajat bebas (dk)=(n-k-1), untuk menentukan t tabel sebagai batas daerah penerimaan dan penolakan hipotesis. Tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,05 atau 5% karena dinilai cukup untuk mewakili hubungan variabel-variabel yang diteliti dan merupakan tingkat signifikansi yang umum digunakan dalam suatu penelitian.

d. Menentukan kesimpulan berdasarkan perbandingan t-hitung dengan t-tabel. H0 ditolak apabila t-hitung< t-tabel (α = 0,05).

Kriteria penarikan pengujian : jika menggunakan tingkat kekeliruan (α=0,01) untuk diuji dua pihak, maka kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis yaitu sebagai berikut:

- Jika t-hitung ≥ t-tabel maka H0 ada di daerah penolakan, berarti Ha diterima artinya antara variabel bebas dan variabel terikat ada hubungannya.
- Jika t-hitung ≤ t-tabel maka H0 ada didaerah penerimaan, berarti Ha ditolak artinya antara variabel bebas dan variabel terikat tidak ada hubungannya.
- thitung, dicari dengan rumus perhitungan thitung, dan
- t tabel, dicari di dalam tabel distribusi tstudent dengan ketentuan sebagai berikut, α = 0,05 dan dk = (n-k-1).

2) Penarikan Kesimpulan Hipotesis

Berdasarkan gambar di atas, daerah yang diarsir merupakan daerah penolakan H0, dan berlaku sebaliknya. Jika thitung jatuh di daerah penolakan (penerimaan), maka

H0 ditolak (diterima) dan Ha diterima (ditolak). Artinya koefisian regresi signifikan (tidak signifikan). Kesimpulannya efektivitas sistem perpajakan dan tingkat kualitas pelayanan berpengaruh (tidak berpengaruh) terhadap kesadaran membayar pajak. Tingkat signifikannya yaitu 5 % (α = 0,05), artinya jika hipotesis nol ditolak (diterima) dengan taraf kepercayaan 95%, maka kemungkinan bahwa hasil dari penarikan kesimpulan mempunyai kebenaran 95 % dan hal ini menunjukan adanya (tidak adanya) pengaruh yang meyakinkan (signifikan) antara dua variabel tersebut.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada KPP Pratama Majalaya dengan cara menyebar angket/kuesioner penelitian kepada wajib pajak yang melakukan kegiatan di KPP Pratama Majalaya. Jumlah responden yang menjadi subjek penelitian sebanyak 100 responden.

4.1.1.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden adalah seluruh identitas responden yang dipandang relevan dengan permasalahan yang diidentifikasi, berikut disajikan karateristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan masa kerja. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak di wilayah KPP Pratama Majalaya

4.1.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Sebelum dilakukan analisis yang berkaitan langsung dengan tujuan penelitian, data tersebut harus terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya untuk mengukur ketepatan dan keandalan alat ukur yang digunakan pada penelitian ini.

4.1.2.1 Validitas

Berdasarkan tabel 4.5 hasil uji validitas seluruh pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel Efektivitas Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Membayar Pajak, dimana koefisien validitas untuk seluruh pertanyaan memiliki nilai yang lebih besar dari titik kritis (0,3) yang artinya seluruh instrumen pernyataan yang digunakan dinyatakan valid.

4.1.2.2 Reliabilitas

Berdasarkan tabel 4.6 nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh oleh seluruh variabel lebih besar dari 0,7, sehingga alat ukur yang digunakan dinyatakan reliabel.

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas yang telah diuraikan di atas, penulis menyimpulan bahwa keseluruhan jumlah pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini sudah teruji (valid dan reliabel) sehingga seluruh instrumen pertanyaan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian.

4.1.3 Analisis Deskriptif

Untuk mengetahui kondisi dari variabel yang diteliti yaitu Efektivitas Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Kesadaran Membayar Pajak, akan dilakukan analisis deskriptif yakni analisis dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang sudah terkumpul sebagaimana adanya.

4.1.3.1 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Efektivitas Sistem Perpajakan (X1)

Berdasarkan tabel 4.12 persentase skor jawaban responden terhadap 4 indikator mengenai variabel Efektivitas Sistem Perpajakan, persentase skor tertinggi sebesar 69,6% terdapat pada indikator adanya sistem pelaporan melalui e-SPT dan e-Filling termasuk dalam kategori baik, sedangkan persentase skor terendah sebesar 64,3% terdapat pada indikator peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet termasuk dalam

kategori cukup. Adapun persentase skor dari keseluruhan jawaban responden yang diperoleh adalah sebesar 65,7%.

Berdasarkan gambar garis kontinum dapat dijelaskan bahwa dari persentase skor jawaban yang diperoleh responden sebesar 65,7% termasuk ke dalam kategori "Cukup" karena nilai tersebut berada pada interval antara "52,1%-68,0%". Hasil tersebut menunjukan bahwa Efektivitas Sistem Perpajakan pada KPP Pratama Majalaya adalah tergolong cukup.

4.1.3.2 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kualitas Pelayanan Pajak (X2)

Berdasarkan tabel 4.18 persentase skor jawaban responden terhadap 5 indikator mengenai variabel Kualitas Pelayanan Pajak, persentase skor tertinggi sebesar 65,3% terdapat pada indikator empati termasuk dalam kategori cukup, sedangkan persentase skor terendah sebesar 60,5% terdapat pada indikator keandalan.Adapun persentase skor dari keseluruhan jawaban responden yang diperoleh adalah sebesar 63,2%.

Berdasarkan gambar garis kontinum, dapat dijelaskan bahwa dari persentase skor jawaban yang diperoleh responden sebesar 63,2% termasuk ke dalam kategori "Cukup" karena nilai tersebut berada pada interval antara "52,1%-68,0%". Hasil tersebut menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak pada KPP Pratama Majalaya adalah tergolong cukup.

4.1.3.3 Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Membayar Pajak (Y)

Berdasarkan tabel 4.22 Persentase skor jawaban responden terhadap 3 indikator mengenai variabel Kesadaran Membayar Pajak, persentase skor tertinggi sebesar 64,3% terdapat pada indikator kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara termasuk dalam kategori cukup, sedangkan persentase skor terendah sebesar 59,4% terdapat pada indikator kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara termasuk dalam kategori cukup. Adapun persentase skor dari keseluruhan jawaban responden yang diperoleh adalah sebesar 62,6%.

Berdasarkan gambar garis kontinum di atas, dapat dijelaskan bahwa dari persentase skor jawaban yang diperoleh responden sebesar 62,6% termasuk ke dalam kategori "Cukup" karena nilai tersebut berada pada interval antara "52,1%-68,0%". Hasil tersebut menunjukan bahwa Kesadaran Membayar Pajak pada KPP Pratama Majalaya adalah tergolong cukup.

4.1.4 Analisis Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan (X1) dan Kualitas Pelayanan Pajak (X2) Terhadap Kesadaran Membayar Pajak (Y)

Untuk mencari pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Membayar Pajak, akan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda yang kemudian dilanjutkan dengan uji korelasi, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis simultan dan parsial.

4.1.4.1 Pengujian Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pembentukan model regresi, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi supaya model yang terbentuk memberikan estimasi yang tidak bias. Pengujian yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas.

a) Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan tabel 4.23 nilai signifikansi (Asymp. Sig. (2-tailed)) dari uji *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,216 dan lebih besar dari 0,05. Karena nilai signifikansi uji *Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

b) Hasil Uji Multikolinieritas

Berdasarkan tabel 4.24 nilai VIF yang diperoleh nilai tolerance kedua variabel bebas > 0,1 dan nilai VIF semua variabel < 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada data.

c) Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari grafik 4.4 scatterplot terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar merata baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedaktisitas pada model regresi.

4.1.4.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan tabel 4.25 Dari perhitungan regresi yang telah diolah diatas, maka diperoleh persamaan regresi linier sebagai berikut:

$$Y = 8{,}703 + 1{,}082X1 + 1{,}083X2$$

Koefisien yang terdapat pada persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

b0= 8,703 Artinya jika kedua variabel bebas (X) bernilai konstan (nol) maka Kesadaran Membayar Pajak (Y) akan bernilai sebesar 8,703.

b1= 1,082 Artinya jika Efektivitas Sistem Perpajakan (X1) meningkat sebesar satu dan variabel lainnya konstan, maka Kesadaran Membayar Pajak (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 1,082.

b2= 1,083 Artinya jika Kualitas Pelayanan Pajak (X2) meningkat sebesar satu dan variabel lainnya konstan, maka Kesadaran Membayar Pajak (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 1,083.

4.1.4.3 Analisis Korelasi

Berdasarkan tabel 4.26 Nilai R sebesar 0,729 pada output di atas menunjukkan kekuatan hubungan kedua variabel independen (Efektivitas Sistem Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak) secara dengan Kesadaran Membayar Pajak. Jadi pada permasalahan yang sedang diteliti diketahui bahwa kedua variabel bebas secara bersama-sama memiliki hubungan yang kuat dengan Kesadaran Membayar Pajak.

Hubungan antara Efektivitas Sistem Perpajakan dengan Kesadaran Membayar Pajak adalah sebesar 0,584 termasuk dalam hubungan yang sedang, sedangkan hubungan antara Kualitas Pelayanan Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak adalah sebesar 0,654 termasuk dalam hubungan yang kuat.

4.1.4.4 Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel 4.28 diperoleh informasi bahwa R-square sebesar 0,531 atau 53,1%. Nilai tersebut menunjukan bahwa Efektivitas Sistem Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak secara simultan dalam memberikan pengaruh terhadap variabel Kesadaran Membayar Pajak sebesar 53,1%. Sedangkan sisanya sebesar 100%-53,1% = 46,9% lainnya merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

Sedangkan untuk melihat bersar pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, dilakukan perhitungan dengan menggunakan formula Beta x Zero Order.

Efektivitas Sistem Perpajakan	0,360	x	0,584	=	0,210	atau	21,0%
Kualitas Pelayanan Pajak	0,490	x	0,654	=	0,320	atau	32,1%

Berdasarkan perhitungan di atas, diketahui bahwa pengaruh terbesar 32,1% berasal dari variabel Kualitas Pelayanan Pajak sedangkan variabel Efektivitas Sistem Perpajakan hanya memberikan pengaruh sebesar sebesar 21,0%.

4.1.4.5 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)

Berdasarkan tabel 4.30 dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} sebesar 54,872, nilai ini menjadi statistik uji yang akan dibandingkan dengan nilai F dari tabel dimana pada tabel F untuk α = 0,05 = 0,05 dan db1: 2 dan db2: n-k-1 (100-2-1) = 97 maka diperoleh nilai Ftabel sebesar 3,090. Karena F_{hitung} (54,872) lebih besar dibanding F_{tabel} (3,090) maka pada tingkat kekeliruan 5% (α=0,05) diputuskan untuk menolak Ho dan menerima Ha. Artinya dengan tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Sistem Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak

secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak. F_{hitung} sebesar 54,872 berada pada daerah penolakan Ho, yang berarti bahwa Efektivitas Sistem Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak.

4.1.4.6 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Adapun hipotesis statistik secara parsial yang akan diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Ho : β1 = 0, Efektivitas Sistem Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak.

Ha : β1 ≠ 0, Efektivitas Sistem Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak.

Ho : β2 = 0, Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak.

Ha : β2 ≠ 0, Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kesadaran Membayar Pajak.

Tingkat signifikasnsi (α) sebesar 5%, dk= (n-k-1) 100-2-1 = 97, dengan pengujian 2 pihak sehingga diperoleh t-tabel sebesar -1,985 atau 1,985.

Berdasarkan grafik 4.6 dapat dilihat bahwa nilai t-hitung (4,608) variabel Efektivitas Sistem Perpajakan berada pada daerah penolakan H0 atau daerah signifikan, hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kesadaran Membayar Pajak.

Berdasarkan grafik 4.7 dapat dilihat bahwa nilai t-hitung (6,272) variabel Kualitas Pelayanan Pajak berada pada daerah penolakan H0 atau daerah signifikan, hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kesadaran Membayar Pajak.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kesadaran Membayar Pajak

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara Efektivitas Sistem Perpajakan dengan kesadaran membayar pajak adalah sebesar 0,584. Nilai 0,584 menurut Sugiyono (2014:184) berada pada interval 0,40 − 0,599 termasuk kategori kuat dengan nilai positif. Sehingga dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara efektivitas sistem perpajakan dengan kesadaran membayar pajak, dimana semakin baik efektivitas sistem perpajakan maka akan diikuti semakin baik pula kesadaran akan membayar pajak.

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa thitung untuk efektivitas sistem perpajakan (X1) sebesar 4,608 dengan nilai ttabel sebesar 1,985. Dikarenakan nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel (4,608 > 1,985) maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan. Dari hasil penelitian menunjukan bahwa kesadaran membayar pajak dipengaruhi secara signifikan oleh efektivitas sistem perpajakan di KPP Pratama Majalaya.

Besarnya pengaruh efektivitas sistem perpajakan terhadap kesadaran membayar pajak yaitu sebesar 21,0% dan sisanya sebesar 79,0% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Selain itu fenomena yang terjadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Majalaya menurut (Miraj Sidik, 2017) masih ada Wajib Pajak yang belum sadar akan membayar pajak karena banyak faktor yang mempengaruhi hal tersebut yaitu kurangnya pengetahuan, kurangnya itikad baik dari Wajib Pajak, kurangnya sosialisasi tentang sitem perpajakan sehingga banyak wajib pajak yang belum mengerti tentang sistem yang berlaku, prosedur yang sangat detail yang membuat Wajib Pajak sulit untuk mengerti, dan teknologi informasi yang tidak banyak diketahui oleh Wajib Pajak di KPP Pratama Majalaya.

Hasil penelitian juga mendukung oleh landasan teori pada pembahasan sebelumnya menyatakan bahwa 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).

Hasil penelitian mendukung penelitian terdahulu yang menyatakan menyatakan bahwa efektifitas sisitem perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak dan kualitas pelayanan fiskus Berpengaruh terhadap Kesadaran membayar pajak (Daud Indrawan ,2014). Penelitian Popi Fauziati (2015) yang menyatakan bahwa Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak dan Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak. Penelitian siska Lovihan (2014) menyimpulkan Kesadaran membayar pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi, Kualitas layanan berpengaruh tetapi tidak secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi. Penelitian Maria (2015) menyatakan Pelayanan fiskus yang berkualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran membayar pajak. Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran membayar pajak.

Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat pengaruh efektivitas sistem perpajakan maka pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kesadaran membayar pajak, kemudian indikator terendah adalah peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet, hal tersebut terjadi dikarenakan banyaknya wajib pajak yang belum mengetahui bahwa peraturan perpajakan dapat di akses lebih mudah melalui internet, jaringan internet yang tidak stabil terkadang membuat wajib pajak kesulitan mengakses peraturan tersebut, dan masih banyak wajib pajak yang kurang memahami tetang sistem itu sendiri. Itu menunjukan bahwa hampir seluruh Wajib Pajak terdaftar di KPP Pratama Majalaya belum sepenuhnya memahami tentang sistem perpajakan yang berlaku. Sehingga efektivitas sistem tersebut belum berjalan dengan baik.

Sehingga saran yang baik untuk dilakukan oleh KPP Pratama Majalaya yaitu KPP harus lebih sering mengadakan penyuluhan dan sosialisasi tentang sistem perpajakan secara intensif dan kontinyu sehingga akan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang sistem itu sendiri serta akan meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak.

4.2.2 Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kesadaran Membayar Pajak

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat kualitas pelayanan dengan kesadaran membayar pajak adalah sebesar 0,654. Nilai 0,654 menurut Sugiyono (2014:184) berada pada interval 0,40 − 0,599 termasuk kategori kuat dengan nilai positif. Sehingga dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara tingkat kualitas pelayanan dengan kesadaran membayar pajak, dimana semakin baik tingkat kualitas pelayanan maka akan diikuti semakin baik pula kesadaran membayar pajak.

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai thitung untuk tingkat kualitas pelayanan(X2) sebesar 6,272 dengan nilai ttabel sebesar 1,985. Dikarenakan nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel (6,272>1,985) maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya kesadaran membayar pajak dapat dipengaruhi secara signifikan. Dari hasil penelitian menunjukan bahwa kesadaran membayar pajak dipengaruhi secara signifikan oleh tingkat kualitas pelayanan di KPP Pratama Majalaya.

Besarnya pengaruh tingkat kualitas pelayanan terhadap kesadaran membayar pajak yaitu sebesar 32,1% dan sisanya sebesar 67,9% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Selain itu fenomena yang terjadi wajib pajak masih merasa kecewa dengan pelayanan kantor pajak. Banyaknya surat pengaduan dari wajib pajak. Pengaduan ini masalahnya bermacam-macam diantaranya ada yang menyampaikan rendahnya mutu pemeriksaan pajak dan ada karena kesalahan aparat pajak, bea dan cukai. (Anwar Suprijadi, 2010)

Hasil penelitian juga mendukung oleh landasan teori pada pembahasan sebelumnya menyatakan bahwa Kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, dan tarif pajak (Devano dan Rahayu 2006).

Hasil penelitian mendukung penelitian terdahulu yang menyatakan menyatakan bahwa efektifitas sisitem perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak dan kualitas

pelayanan fiskus Berpengaruh terhadap Kesadaran membayar pajak (Daud Indrawan ,2014). Penelitian Popi Fauziati (2015) yang menyatakan bahwa Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak dan Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak. Penelitian siska Lovihan (2014) menyimpulkan Kesadaran membayar pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi, Kualitas layanan berpengaruh tetapi tidak secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi. Penelitian Maria (2015) menyatakan Pelayanan fiskus yang berkualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran membayar pajak. Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran membayar pajak.

Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kesadaran membayar pajak, kemudian indikator terendah adalah keandalan, hal tersebut terjadi dikarenakan masih ada wajib pajak yang belum mendapatkan pelayanan yang cepat dari petugas sehinggan wajib pajak harus menunggu lama. Sehingga wajib pajak kuarang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal Itu menunjukan bahwa masih ada Wajib Pajakyang terdaftar di KPP Pratama Majalaya yang kurang merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang di berikan.

Sehingga saran yang baik untuk dilakukan oleh KPP Pratama Majalaya yaitu petugas diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam hal perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak harus lebih tepat waktu dalam penyelesaiannya seperti dalam pengurusan NPWP, pengurusan pajak penghasilan harus sesuai dengan waktu yang dijanjikan petugas/fiskus agar wajib pajak merasa petugas pajak dapat dipercaya. Meningkatkan kualitas pelayan fiskus sebagai upaya untuk meningkatkan kemauan membayar pajak para wajib pajak di kantor pelayanan pajakSehingga akan meningkatkat kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah di jelaskan sebelumnya mengenai Peranan Kesadaran Membayar Pajak yang di determinasi Efektivitas Sistem Perpajakan dan Tingkat Kualitas Pelayanan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas sistem perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak di KPP Majalaya. Dimana masalah yang terjadi selama kurangnya sosialisasi tentang sitem perpajakan sehingga banyak wajib pajak yang belum mengerti tentang sistem yang berlaku, sehingga perlu ditingkatkan kembali. Sistem perpajakan yang yang efektiv dan baik akan meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak, sedangkan sistem perpajakan yang semakin buruk maka akan berdampak terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.
2. Tingkat pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak di KPP Majalaya. Dimana masalah yang terjadi selama ini wajib pajak masih merasa kecewa dengan pelayanan kantor pajak dikarenakan rendahnya mutu pemeriksaan, sehingga perlu ditingkatkan kembali. Pelayanan pajak yang semakin baik akan meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak, sedangkan pelayanan pajak yang semakin buruk maka akan berdampak terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah di paparkan, penulis akan mengajukan saran-saran dengan harapan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah

5.2.1 Saran Operasional

1) Untuk mengatasi masalah efektivitas sistem perpajakan sebaiknya dalam melaksanakan pemungutan pajak perlu adanya sosialisasi oleh petugas untuk

memberikan pemahaman terhadap pemanfaatan teknologi baru dalam sistem perpajakan seperti dalam menggunakan sistem online, selain itu pihak kantor pelayanan pajak lebih memperhatikan ke akuratan data dan kecepatan akses dalam sistem tersebut sehingga memudahkan wajib pajak menggunakan sistem tersebut dan akan berdampak terhadap kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak.

2) Untuk mengatasi tingkat kualitas pelayanan sebaiknya Petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak harus lebih tepat waktu dalam penyelesaiannya seperti dalam pengurusan NPWP, pengurusan pajak penghasilan harus sesuai dengan waktu yang dijanjikan petugas/fiskus agar wajib pajak merasa petugas pajak dapat dipercaya. Meningkatkan kualitas pelayan fiskus sebagai upaya untuk meningkatkan kemauan membayar pajak para wajib pajak di kantor pelayanan pajak.

5.2.2 Saran Akademis

1) Bagi Perkembangan Ilmu

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta menambah informasi yang terbaru bagi perkembangan ilmu akuntansi perpajakan khususnya mengenai kesadaran wajib pajak yang di determinasi oleh efektivitas sistem perpajakan dan tingkat kualitas pelayanan pajak.

2) Bagi Peneliti Lain

   Bagi penelitian selanjutnya dapat meneliti kesadaran wajib pajak yang di determinasi oleh efektivitas sistem perpajakan dan tingkat kualitas pelayanan dengan standar pengukuran yang berbeda, serta dapat meneliti variabel-variabel lain selain efektivitas sistem perpajakan dan tingkat kualitas pelayanan, karena terdapat faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kesadaran membayar pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Agus, Jatmiko. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. Unisversitas Diponegoro: Tesis Megister Akuntansi.

Andi Supangat. 2010. Statistik Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Anwar Suprijadi. 2010. Wajib Pajak Masih Kecewa Dengan Pelayanan Kantor Pajak. http://economy.okezone.com/read/2016/09/21/20/1495183/7-alasan-rendahnya-kesadaran-masyarakat-bayar-pajak. (diakses pada tanggal 29 februari 2017).

Arikunto, Suharsimi. 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta. Jakarta.

Arikunto. 2010. Prosedur Penelitian. Jakarta: PT Asdi Mahasatyan.

Ayi Miraj Sidik. 2017. Account Representative Kantor Pelayanan Pajak Majalaya Bandung.

Daud Indrawan. 2014. Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman, Efektifitas Sistem Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening.Studi Empiris pada KPP Pratama Bangkinang.

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

Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality and Satisfaction (ed 3). Yogyakarta. Andi.

Fauziati, popi. 2015. Pengaruh Efektifitas Sistem Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening. AKUNTABILITAS Vol. VIII, No. 1, April 2015 P-ISSN: 1979-858X Halaman 47 – 60.

Firmanzah. 2012. Pajak Dalam Struktur Pendapatan Negara. http://www.setkab.go.id/artikel-5247-.html (diakses pada tanggal 29 april 2017).

Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gujarati, Damodar. 2003. Ekonometri Dasar. Terjemahan: Sumarno Zain, Jakarta: Erlangga.

Harahap, Abdul Asri. 2004. Paradigma Baru Perpajakan Indonesia Perspektif Ekonomi. Jakarta : Integritas Dinamika Press.

Hardiningsih, Pancawati. 2011.Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. Dinamika Keuangan dan Perbankan. Vol.3, No.1,126-142.

Husein, Umar. 2011. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Irianto, Slamet Edi, 2005, Politik Perpajakan: Membangun Demokrasi Negara, UII Press, Yogyakarta.

Istijanto. 2012. Aplikasi Praktis Riset Pemasaran. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Liberti Pandiangan. 2007. Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.

Lovihan, Siska. 2014. Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Layanan terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tomohon.

Mahmudi, 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi I, Yogyakarta : Penerbit Buku UPP AMP YKPN.

Maria. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Pada Wajib Pajak Di Merauke. Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial, Vol.Vi, No. 2, Oktober 2015; 105-118 P-Issn: 2085-8779 E-Issn: 2354-7723.

Mauludin, Hanif, 2010, Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi, Penerbit Elex Media Komputindo, Jakarta.

Misbahudin, Iqbal Hasan. 2013. Analisis Data Penelitian Dengan Statistik. Jakarta. Bumi Aksara.

Nugroho. (2012). “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Intellectul capital Disclousure”. Accounting Analysis journal.1 (2).

Pujawan, 2010, Riset Pemasaran Kontemporer, Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Rochmat Soemitro. 2012. Perpajakan Teori dan Teknis Pemungutan. Bandung: Graha Ilmu.

Santoso, Singgih. 2002. SPSS Versi 11.5 Cetakan Kedua Jakarta: Gramedia.

Santoso, S. 2010. Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Sarwono, Jonathan. 2011. PATH ANALYSIS Teori, Aplikasi, Prosedur Analisis untuk Riset Skripsi, Tesis dan Disertasi (Menggunakan SPSS). Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Siti Kurnia Rahayu. 2010. Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sri Rahayu & Ita Salsalina Lingga. (2009). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Akuntansi, 1(2), 119-138.

Suandy, Erly. 2011. Hukum Pajak, Edisi 5. Jakarta: Salemba Empat.

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

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif , dan R&D. Bandung : Alfabeta.
Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.

Sumadi Suryabrata. 2013. Metodologi Penelitian. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Umi Narimawati. 2010. Penulisan Karya Ilmiah. Bekasi: Genesis.

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.

Yakub. 2012. Pengantar Sistem Informasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.

LAMPIRAN

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas

Variabel	No. P	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Kesimpulan
Efektivitas Sistem Perpajakan	1	0,807	0,300	Valid
	2	0,839	0,300	Valid
	3	0,759	0,300	Valid
	4	0,640	0,300	Valid
	5	0,617	0,300	Valid
Tingkat Kualitas Pelayanan	6	0,791	0,300	Valid
	7	0,702	0,300	Valid
	8	0,623	0,300	Valid
	9	0,776	0,300	Valid
	10	0,758	0,300	Valid
	11	0,768	0,300	Valid
	12	0,620	0,300	Valid
	13	0,609	0,300	Valid
	14	0,658	0,300	Valid
Kesadaran Membayar Pajak	15	0,428	0,300	Valid
	16	0,707	0,300	Valid
	17	0,703	0,300	Valid
	18	0,813	0,300	Valid
	19	0,787	0,300	Valid
	20	0,587	0,300	Valid

Sumber:Hasil pengolahan SPSS

Tabel 4.6
Rekap Hasil Uji Reliabilitas Alat Ukur

No	Variabel	*Split Half*	Titik Kritis	Kesimpulan
1	Efektivitas Sistem Perpajakan	0,892	0,700	Reliabel
2	Tingkat Kualitas Pelayanan	0,911		Reliabel
3	Kesadaran Membayar Pajak	0,744		Reliabel

Sumber : Hasil pengolahan SPSS

Tabel 4.12
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Efektivitas Sistem Perpajakan

Variabel	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase (%)	Kategori
Efektitivitas Sistem Perpajakan	Wajib Pajak yang tidak terdaftar	325	500	65,0%	Cukup
	Wajib Pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)	326	500	65,2%	Cukup
	Adanya sistem pelaporan melalui e-SPT dan e-Filling	348	500	69,6%	Baik
	Peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet	643	1000	64,3%	Cukup
Akumulasi		**1642**	**2500**	**65,7%**	**Cukup**

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner, 2017

Tabel 4.18
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pajak

Variabel	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase (%)	Kategori
Tingkat Kualitas Pelayanan	Keandalan	605	1000	60,5%	Cukup
	Daya Tanggap	636	1000	63,6%	Cukup
	Jaminan	326	500	65,2%	Cukup
	Empati	653	1000	65,3%	Cukup
	Bukti Fisik	622	1000	62,2%	Cukup
Akumulasi		**2842**	**4500**	**63,2%**	**Cukup**

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner, 2017

Tabel 4.22
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Membayar Pajak

Variabel	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase (%)	Kategori
Kesadaran Membayar Pajak	Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara	964	1500	64,3%	Cukup
	Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara	594	1000	59,4%	Cukup
	Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan	319	500	63,8%	Cukup
Akumulasi		**1877**	**3000**	**62,6%**	**Cukup**

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner, 2017

Tabel 4.23
Uji Normalitas Model Regresi

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,53318756
Most Extreme Differences	Absolute	,105
	Positive	,073
	Negative	-,105
Kolmogorov-Smirnov Z		1,055
Asymp. Sig. (2-tailed)		,216

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Hasil pengolahan (output) SPSS

Tabel 4.24
Uji Multikolinearitas

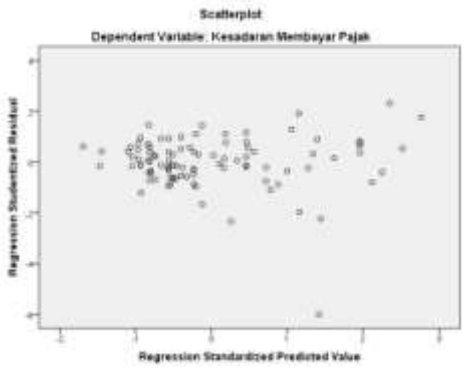
Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Efektivitas Sistem Perpajakan	,792	1,263
	Tingkat Kualitas Pelayanan	,792	1,263

a. Dependent Variable: Kesadaran Membayar Pajak

Sumber : Hasil pengolahan (output) SPSS

Grafik 4.4
Uji Heteroskedastisitas



Tabel 4.25
Hasil Estimasi Persamaan Regresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,703	2,379		3,658	,000
	Efektivitas Sistem Perpajakan	1,082	,235	,360	4,608	,000
	Tingkat Kualitas Pelayanan	1,083	,173	,490	6,272	,000

a. Dependent Variable: Kesadaran Membayar Pajak

S S umber : Hasil pengolahan (output) SPSS

Tabel 4.26
Koefisien Korelasi Berganda

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,729[a]	,531	,521	4,579683

a. Predictors: (Constant), Tingkat Kualitas Pelayanan, Efektivitas Sistem Perpajakan

b. Dependent Variable: Kesadaran Membayar Pajak

Sumber : Hasil pengolahan (output) SPSS

Tabel 4.27
Koefisien Korelasi Parsial

Correlations

		Kesadaran Membayar Pajak
Efektivitas Sistem Perpajakan	Pearson Correlation	,584
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100
Tingkat Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,654
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	100

Sumber : Hasil pengolahan (output) SPSS

Tabel 4.28
Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,729[a]	,531	,521	4,579683

a. Predictors: (Constant), Tingkat Kualitas Pelayanan, Efektivitas Sistem Perpajakan

b. Dependent Variable: Kesadaran Membayar Pajak

Sumber : Hasil pengolahan (output) SPSS

Tabel 4.30
Anova Untuk Pengujian Koefisien Regresi secara Simultan

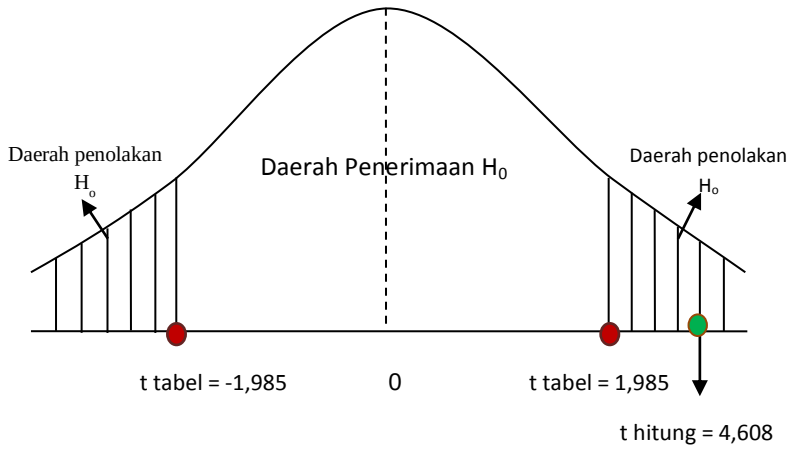
ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2301,719	2	1150,859	54,872	,000[b]
	Residual	2034,429	97	20,973		
	Total	4336,148	99			

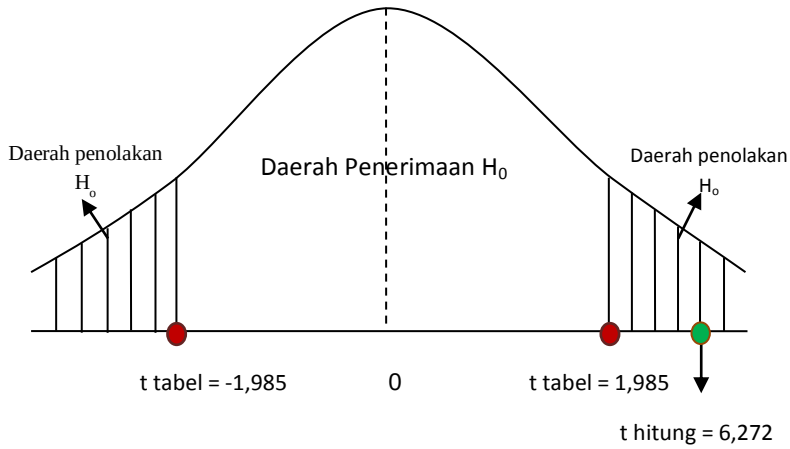
a. Dependent Variable: Kesadaran Membayar Pajak

b. Predictors: (Constant), Tingkat Kualitas Pelayanan, Efektivitas Sistem Perpajakan

Sumber : Hasil pengolahan (output) SPSS



Grafik 4.6
Grafik Penolakan dan Penerimaan Ho Variabel Efektivitas Sistem Perpajakan (X1) Terhadap Kesadaran Membayar Pajak (Y)



Grafik 4.7
Grafik Penolakan dan Penerimaan Ho Variabel Kualitas Pelayanan Pajak (X2) Terhadap Kesadaran Membayar Pajak (Y)