IMPLEMENTASI KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK MELALUI PENGETAHUAN PERATURAN PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS DAN KESADARAN MEMBAYAR PAJAK
(Survei Pada Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Bandung Bojonagara)

THE IMPLEMENTATION OF WILLINGNESS IN PAYING TAX THROUGH KNOWLEDGE OF TAX REGULATIONS, SERVICE TAX AUTHORITIES, AND AWARENESS IN PAYING TAX
(Survey on Personal Taxpayer in KPP Pratama Bandung Bojonagara)

OKTAVIA WIDYA PAYUNGALLO
(widypayungallo@yahoo.com)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACT

The effort of tax extensification and tax intensification is a way done by the government to increase state revenues independently. This is not easy because demanded active role of the tax authorities, and also the awarenes and willingness of everyone to pay their tax obligation. The lack of willingness of the community to pay taxes does not escape from the lack of knowledge of tax regulations owned by the taxpayer. The attitude of the taxpayer considers that taxation is a futile expenditure. This is one of the factors that inhibit and reduce taxpayer awareness in carrying out the obligations of their tax. The purpose of this study was to test whether the willingness in paying taxes is affected by knowledge of tax regulations, service tax authorities and awareness in paying tax.

The method used in this research is descriptive and verifikatif with quantitative approach using SEM PLS. This study uses the primary data obtained from the questionnaire. Sampling technique using Stratified random sampling method. 100 samples of personal taxpayers in tax office of Pratama Bandung Bojonagara. The analysis method using path analysis with hypotesis testing (uji-t).

The results of this research indicate (1) Willingness in paying tax is affected by the knowledge of tax regulations (2) Willingness in paying tax is affected by service tax authorities (3) Willingness in paying tax is affected by the awareness in paying tax in KPP Pratama Bandung Bojonagara.

Key words: ***Willingness in Paying Tax, Knowledge of Tax Regulations, Service Tax Authorities, Awareness in Paying Tax***

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pembangunan di Indonesia merupakan program pemerintah dalam memajukan bangsa dengan cara membangun dalam segala bidang, misalnya pembangunan dalam bidang ekonomi, sosial dan budaya sebagaimana tercantum dalam undang-undang, pembangunan ini tidak akan tercapai apabila tidak ada kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat, dalam hal ini masyarakat mempunyai peran penting untuk ikut serta ambil bagian menjalankan fungsi pemerintah dengan membayar pajak, pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2011:1).

Sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia adalah *self assessment system*. Dalam sistem ini wajib pajak diberi wewenang untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan besarnya pajak terutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang undangan perpajakan, artinya wajib pajak dituntut untuk aktif memenuhi kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri, mengisi SPT dengan jujur, baik dan benar sampai dengan melunasi pajak terutang (Mardiasmo, 2006:7). Dalam sistem ini, fiskus berperan untuk

mengawasi seperti misalnya melakukan penelitian apakah Surat Pemberitahuan (SPT) telah diisi dengan lengkap dan semua lampiran sudah disertakan, juga mengetahui kebenaran data yang ada dalam SPT, fiskus akan melakukan pemeriksaan (Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto, 2012:106).Permasalahan perpajakan sampai saat ini masih sama, banyak masyarakat yang menolak membayar pajak karena masih ada sebagian masyarakat yang masih sengaja tidak membayar pajak terhutangnya atau merasa kurang puas atas pengenaan pajak yang kurang adil dan kurang mencerminkan ketentuan dalam undang-undang (Anshari Ritonga, 2010). Pelaksanaan pemungutan pajak suatu negara memerlukan suatu sistem yang telah disetujui masyarakat melalui perwakilannya di dewan perwakilan, dengan menghasilkan suatu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar pelaksanaan perpajakan bagi wajib pajak maupun bagi fiskus, sistem pemungutan yang berlaku yaitu *self assesment system*, dimana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak karena fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan (Siti Kurnia Rahayu, 2010:137).

Kepuasan masyarakat khususnya wajib pajak, merupakan tujuan utama dalam setiap kegiatan pelayanan dan menjadi tolak ukur keberhasilan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak, apakah telah sesuai dengan yang diharapkan oleh setiap wajib pajak dalam rangka mewujudkan *good governance* dan pelayanan prima (Fury Fathul Jannah, 2014:5).Masih banyaknya wajib pajak yang enggan untuk melaksanakan kewajiban membayar pajaknya ini bisa terlihat dari sangat kecilnya jumlah mereka yang memiliki NPWP dan mereka yang melaporkan SPT tahunannya dan masih banyak wajib pajak yang belum mampu menghitung sendiri pajak terutangnya karena cenderung wajib pajak mngalami kesulitan dalam perhitungan pajak terutangnya (Budi, 2012).

Di Malaysia persentase masyarakat yang membayar pajak mencapai 80% sementara di Indonesia hanya 30%. Mantan Direktur Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Fuad Rahmany mengaku kesadaran membayar pajak di Indonesia masih sangat rendah, bahkan dari 60 juta penduduk Indonesia yang mampu membayar pajak, hanya 30% yang telah memenuhi kewajibannya. Kesadaran membayar pajak di Indonesia, belum membuat Dirjen Pajak akan melakukan pendekatan seperti di negara maju. Disana (negara maju), Dirjen Pajak kalau ngedor pajak minggu pertama, minggu kedua polisi yang datang. Ujung-ujungnya penjara, Dirjen Pajak minta dan menghimbau bayar pajak, pajak masalah keadilan (Fuad Rahmany, 2013).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul **"Impelementasi Kemauan Membayar Pajak melalui Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Membayar Pajak".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh pengetahuan peraturan perpajakan.
2. Apakah kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh pelayanan fiskus.
3. Apakah kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh kesadaran membayar pajak.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1) Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak
2) Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh pelayanan fiskus terhadap kemauan membayar pajak
3) Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kemauan membayar pajak

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

1.1.1 Pengetahuan Peraturan Perpajakan

2.1.1.1 Pengertian Pengetahuan Peraturan Perpajakan

Menurut Andriani (2000 : 25):

"Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak, yang berlaku di Indonesia muli dari subyek pajak, obyek

pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak".

2.1.1.2 Indikator Pengetahuan Peraturan Perpajakan

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:141) indikator pengetahuan peraturan perpajakan adalah:

1) Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
2) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di indonesia.
3) Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan.

2.1.2 Pelayanan Fiskus

2.1.2.1 Pengertian Pelayanan Fiskus

Menurut Jatmiko Agus (2006):

"Pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak".

2.1.2.2 Indikator Pelayanan Fiskus

Menurut Zeithaml Bitner Gremler (2006:2) indikator pelayanan fiskus adalah**:**

1) Keandalan (*reliability*)
2) Kepastian/jaminan (*assurance*)
3) Responsif (*responsiveness*)

2.1.3 Kesadaran Membayar Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kesadaran Membayar Pajak

Menurut Safri Nurmantu (2005:7):

"Kesadaran membayar pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutangnya".

2.1.3.2 Indikator Kesadaran Membayar Pajak

Menurut Mutiah et al, (2011) indikator kesadaran membayar pajak adalah:

1) Pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara.
2) Pemungutan pajak tidak merugikan.
3) Pajak berguna untuk meningkatkan kesejahteraan warga Negara.

2.1.4 Kemauan Membayar Pajak

2.1.4.1 Pengertian Kemauan Membayar Pajak

Menurut Liberti Pandiangan (2014 : 179):

"Kemauan membayar pajak merupakan salah satu wujud pelaksanaan kewajiban perpajakan yang dilaksanakan wajib pajak dengan cara membayar atau menyetorkan pajak terutang ke kas negara melalui tempat pembayaran pajak yang telah ditetapkan. Pajak yang dibayar atau disetor selain berupa pajak sendiri dapat juga dari hasil pemotongan atau pemingutan pajak pihak lain".

2.1.4.2 Indikator Kemauan Membayar Pajak

Menurut Widayati dan Nurlis (2010) indikator kemauan membayar pajak adalah:

1) Dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak.
2) Konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak.
3) Alokasi dana penghasilan.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Keterkaiatan Pengetahuan Peraturan Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak

Menurut Fallan (1999) yang dikutip kembali oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:141) menyatakan bahwa:

"Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalu pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak".

2.2.2 Keterkaitan Pelayanan Fiskus terhadap Kemauan Membayar Pajak

Menurut Riza Merdiawan (2015) menyatakan bahwa:

"Pelayanan Fiskus sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam membayar pajaknya, Oleh karena itu fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tantang tanggung jawab membayar pajakKemampuan fiskus dalam berinteraksi yang baik dengan wajib pajak adalah dasar yang harus dimiliki fiskus dalam melayani wajib pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak".

2.2.3 Keterkaitan Kesadaran Membayar pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:142) menyatakan bahwa:

"Pada dasarnya tidak seorangpun menikmati kegiatan membayar pajak seperti menikmati kegiatan belanja. Di samping itu potensi bertahan untuk tidak membayar sudah menjadi *taxpayer behaviour.* Maka dari itu kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak merupakan factor terpenting".

2.3 Hipotesis

H_1 Kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh pengetahuan peraturan perpajakan.

H_2 Kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh pelayanan fiskus.

H_3 Kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh kesadaran membayar pajak.

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Penulis dalam menyusun penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif Menurut Sugiyono (2014:13):

"Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitianyang 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".

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Pengertian penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2010:147):

"Deskriptif Analisis yaitu metode penelitian dengan cara mengumpulkan data-data sesuai dengan yang sebenarnya kemudian data-data tersebut disusun, diolah dan dianalisis untuk dapat memberikan gambaran mengenai masalah yang ada"

Adapun pengertian metode penelitian verifikatif menurut Masyhuri (2008:45) yang dikutip UmiNarimawati, dkk. (2010:29) adalah sebagai berikut:

"Metode verifikatif adalah metode yang digunakan untuk memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan, untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan".

Objek dalam penelitian ini adalah implementasi kemauan membayar pajak melalui pengetahuan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran membayar pajak . Unit analisis dalam penelitian ini adalah Wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara.

3.2 Operasional Variabel

Menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:31):

"Operasionalisasi variabel adalah proses penguraian variabel penelitian keadaan sub variabel, dimensi, indikator sub variabel, dan pengukuran.nAdapun syarat penguraian operasionalisasi dilakukan bila dasar konsep dan indikator masing-masing variabel sudah jelas, apabila belum jelas secara konseptual maka perlu dilakukan analisis faktor".

Dalam operasionalisasi variabel ini, semua variabel menggunakan skala ordinal. Pengertian dari skala ordinal menurut Menurut Zainal Mustafa (2009:55) adalah sebagai berikut:

"Skala ordinal merupakan suatu instrumen yang menghasilkan nilai atau skor yang bertingkat atau berjenjang (bergradasi)".

Variabel-variabel tersebut diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner berskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan *Rating Scale*. *Rating Scale* menurut Suharsimi Arikunto (2013:158) adalah:

> "*Rating Scale* (skala bertingkat) yaitu sebuah pernyataan diikuti oleh jawaban-jawaban yang menunjukkan tingkatan-tingkatan".

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Sumber data dapat dibagi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Menurut Istijanto (2012:38) mendefinisikan sumber data primer dan sumber data sekunder adalah sebagai berikut:

> "Sumber primer adalah data asli yang yang dikumpulkan oleh periset untuk menjawab masalah risetnya secara khusus, sedangkan sumber data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain mengandung arti bahwa perisat hanya mencatat, mengakses atau meminta data tersebut".

Berdasarkan definisi diatas, maka sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, karena peneliti mengumpulkan sendiri data-data yang dibutuhkan yang bersumber langsung dari objek pertama yang akan diteliti dengan cara menyebarkan kuisioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban kuesioner yang diisi oleh responden. Responden dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Bandung Bojonagara.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adalah menggunakan metode survei.

Menurut Sugiyono (2012:6) metode survei didefinisikan sebagai berikut:

> "Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuisioner, test, wawancara terstruktur".

3.4 Populasi danSampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012:61):

> " Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan".

Dari definisi populasi diatas maka dapat dikatakan bahwa populasi adalah unit yang menjadi target penelitian yang ditetapkan oleh peneliti.Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara.

3.4.2 Penarikan Sampel

Menurut Sugiyono (2014:81):

> "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut."

Berdasarkan definisi di atas, dapat dikatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi. Dari populasi tersebut, dipilih sampel dengan menggunakan teknik sampling.

Pengertian *Stratified random sampling* menurut Umi Narimawati (2010:38) adalah:

> "*Stratified random sampling* adalah metode penarikan sampel dengan terlebih dahulu mengelompokkan populasi ke dalam strata-strata berdasarkan kriteria tertentu kemudian memilih secara acak sederhana setiap stratum".

Maka dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan yaitu 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Bojonagara.

3.5 Metode Pengujian Data

Untuk menilai kuesioner apakah valid dan reliabel maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

3.5.1 Uji Validitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2013:211) adalah: "uji validitas adalah Suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesalihan sesuatu *instrument*".

3.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Juliansyah Noor (2012:131) adalah: "Reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan".

3.6 Metode Analisis Data

Menurut Umi Narimawati, dkk. (2010:41), metode analisis didefinisikan sebagai berikut:

"Metode analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematik data yang telah diproses 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".

3.6.1 Analisis Data Deskriptif

Menurut Sugiyono (2013:169):

"Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi".

Metode penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana Kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh pengetahuan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran membayar pajak.

3.6.2 Analisis Data Verifikatif

Analisis verifikatif dalam penelitian ini dengan menggunakan alat uji statistik yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis *variance* atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software *SmartPLS* 2.0. indikator-indikator (*variable manifest*)".

Menurut Imam Ghozali (2013:18), *Partial Least Square* (PLS) didefinisikan sebagai berikut:

"*Partial Least Square* (PLS) merupakan metode analisis yang *powerful* oleh karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, jumlah sampel kecil. Tujuan *Partial Least Square* (PLS) adalah membantu peneliti untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi".

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan di atas, maka diketahui bahwa model analisis PLS merupakan pengembangan dari model analisis jalur, adapun beberapa kelebihan yang didapat jika menggunakan model analisis PLS yaitu data tidak harus berdistribusi tertentu, model tidak harus berdasarkan pada teori dan adanya *indeterminancy*, dan jumlah sampel yang kecil.

3.7 Uji Hipotesis

Menurut Suharyadi dan Purwanto S.K. (2011:112), pengujian hipotesis definisikan sebagai berikut:

"Pengujian hipotesis adalah 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 karena itu harus ditolak".

H_1 : Kemauan Membayar Pajak dipengaruhi oleh Pengetahuan Peraturan Perpajakan
H_2 : Kemauan Membayar Pajak dipengaruhi oleh Pelayanan Fiskus
H_3 : Kemauan Membayar Pajak dipengaruhi oleh Kesadaran Membayar Pajak

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner *(Respon Rate)*

Tingkat pengembalian kuesioner (*response rate*) adalah sebesar 96%, yang didapatkan dan dihitung dari persentase jumlah kuesioner yang kembali (96 kuesioner) dibagi jumlah kuesioner yang disebarkan (100 kuesioner), dan 4 kuesioner yang tidak kembali karena ada wajib pajak yang lupa mengembalikan kuesioner.

Tingkat pengembalian kuisioner (*response rate*) sebesar 96% dan termasuk kriteria *excellent*, artinya tingkat pengembalian kuisioner (*response rate*) dapat diterima dan hasil jawaban kuisioner dapat diolah, karena *response rate* lebih besar dari krieria *acceptable* (dapat diterima).

4.1.2 Profil Responden

Responden pada penelitian ini adalah kepada 96 wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara khususnya pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bansung Bojonagara. Karakteristik responden yang akan diuraikan meliputi jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan usia.

4.1.3 Pengukuran Kualitas Alat Ukur Penelitian

4.1.3.1 Validitas

Pengujian validitas ini digunakan dengan tujuan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu alat ukur dinyatakan valid atau sah apabila memiliki nilai koefisien validitas > 0,30.

4.1.3.2 Reliabilitas

Nilai koefisien reliabilitas untuk masing-masing variabel di atas lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan reliabel dan jawaban-jawaban yang telah diberikan oleh responden berkaitan dengan pernyataan-pernyataan yang diajukan sebagai acuan studi ini, dapat dipercaya (*reliabel*) atau andal.

4.1.4 Hasil Analisis Deskriptif

4.1.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X_1)

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Pengetahuan Peraturan Perpajakn sebesar 68,16% tidak berada di antara interval 52%-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Pengetahuan Peraturan Perpajakan berada dalam kategori baik baik namun masih terdapat *gap* sebesar 31,84%, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Pengetahuan Peraturan Perpajakan.

4.1.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Fiskus (X_2)

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Pelayanan sebesar 65,93% berada di antara interval 52%-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Fiskus berada dalam kategori cukup baik, namun masih terdapat *gap* sebesar 34,07% hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Pelayanan Fiskus.

4.1.4.3 Tanggapan Responden Kesadaran Mengenai Membayar Pajak (X_3)

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kesadaran Membayar Pajak sebesara 67'5% berada di antara interval 52%-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kesadaran Membayar Pajak berada dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Perilaku Kesadaran Membayar Pajak.

4.1.4.4 Tanggapan Responden Mengenai Kemauan Membayar Pajak (Y)

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kemauan Membayar Pajak sebesar 64,44 berada di antara interval 52,01%-68,00%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kemauan Membayar Pajak berada dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Kemauan Membayar Pajak.

4.1.5 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis berdasarkan hasil perhitungan statistik. Hipotesis konseptual yang diajukan adalah diduga adanya pengaruh Kesiapan Teknologi Informasi dan Perilaku Wajib Pajak terhadap Penggunaan *E-Filing*. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis konseptual tersebut adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui pendekatan *Partial Least Square* (PLS).

Pada penelitian ini, terdapat 9 variabel manifes dan 3 variabel laten yakni Kesiapan Teknologi Informasi (X_1) yang dikur dengan 3 variabel manifes, Perilaku Wajib Pajak (X_2) dengan 3 variabel manifes dan Penggunaan *E-Filing* (Y) dengan 3 variabel manifes.

4.1.5.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

1. Uji Validitas

Convergent validity berhubungan dengan prinsip bahwa indikator dari suatu konstruk seharusnya berkolerasi tinggi. Uji *convergent validity* dengan *software Smart*PLS dapat dilihat dari nilai *outer loading* untuk tiap indikator konstruk, adapun untuk menilai *convergent validity* nilai *outer loading* harus lebih dari 0,5-0,6 tergolong cukup, sedangkan jika lebih besar dari 0,7 maka dikatakan tinggi, serta nilai *average variance extracted* (AVE) dan nilai *communality* harus ≥ 0,5.

Discriminant validity dapat dilihat dari pengukuran *cross loading factor* dengan konstruk dan perbandingan akar AVE dengan korelasi variabel laten. Jika korelasi konstruk dengan pokok pengukuran (setiap indikator) lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya maka konstruk laten memprediksi indikatornya lebih baik dari konstruk lainnya (Yamin, 2009:222).

Berdasarkan uraian di atas, ukuran *cross loadings factor* maupun perbandingan AVE dengan korelasi variabel latennya telah memenuhi syarat, sehingga dapat disimpulkan bahwa syarat *discriminant validity* pada variabel telah terpenuhi.

2. Uji Reliabilitas

Nilai *Composite Reliability* (CR) setiap variabel laten melebihi 0,7 Imam Ghozali (2013:212) sehingga model dinyatakan memiliki reliabilitas yang tinggi.

3. Evaluasi *Fit Test Of Combination Model* (Seluruh Model)

Uji kecocokan seluruh model gabungan (*fit test of combination model*) adalah uji kecocokan untuk memvalidasi model secara keseluruhan, menggunakan nilai *Goodness of Fit* (GoF). GoF merupakan ukuran tunggal yang digunakan untuk memvalidasi performa gabungan antara model pengukuran dan model struktural, yang diperoleh dari akar nilai rata-rata *communality* dikalikan dengan akar nilai rata-rata R-*square* (Vinzi, dkk, 2010 dalam Uce Indahyanti, 2013). Nilai GoF terbentang antara 0-1 dengan interpretasi 0,1 (GoF kecil); 0,25 (GoF moderat); dan 0,36 (GoF substansial) (Uce Indahyanti:2013).

Berdasarkan di atas, diketahui bahwa nilai *Goodness of Fit* (GoF) yang didapat dari hasil perkalian dari nilai *communality* dan *R-square* sebesar 0,445. Nilai GoF sebesar 0,667 menurut Sugiono (2013:250) tergolong kuat atau tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji kecocokan model *goodness of fit* sudah tergolong tinggi.

4.1.5.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi *inner model* berfungsi untuk melihat hubungan struktural dan pengaruh antara variabel laten yang terbentuk. Evaluasi *inner model* dilakukan dengan melihat nilai *R-square* dan pengujian hipotesis. Hasil perhitungan dari keseluruhan model menggunakan *SmartPLS 2.0.*

Dari hasil perhitungan, diketahui bahwa Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X_1) memberikan konstribusi terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y) sebesar 0,301 sedangkan 0.296 diberikan oleh Pelayanan Fiskus(X_2) dan 0,285 diberikan oleh Kesadaran Membayar Pajak.

4.1.5.3 Pengujian Model Struktural *(Inner Model)*

Dari persamaan, terlihat bahwa koefisien jalur struktural variabel Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X_1) lebih besar dari variabel Pelayanan Fiskus (X_2) dan variabel Kesadaran Membayar pajak (X_3), yang mengindikasikan bahwa Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X_1) cenderung memiliki pengaruh lebih besar dari pada Pelayanan Fiskus (X_2) dan Kesadaran Membayar pajak (X_3) terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y). Untuk melihat presentase pengaruh dari setiap variabel laten eksogen terhadap variabel endogen, berikut disajikan koefisien determinasi parsial dan simultan (R^2) yang merupakan hasil kali dari koefisien jalur struktural dengan korelasi dengan variabel laten endogen.

Pengetahuan Peraturan Perpajakan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 21,28% terhadap Kemauan Membayar Pajak. Pelayanan Fiskus memberikan kontribusi pengaruh sebesar 19,35% terhadap Kemauan Membayar Pajak. Kesadaran Membayar Pajak memberikan kontribusi pengaruh sebesar 21% terhadap Kemauan Membayar Pajak.Nilai *R Square* yang diperoleh adalah sebesar 0,616 atau 61,63%. Hasil tersebut menunjukan bahwa Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X_1) dan Pelayanan Fiskus (X_2) dan Kesadaran Membayar Pajak (X_3) secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 61,63% terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y),

sedangkan sebanyak (1-*R Square*) 38,37% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti (ζ) seperti kepuasan wajib pajak, empati, tekanan ketaatan, kompetensi, berwujud *(tangibles)*.

4.1.5.4 Pengujian Hipotesis

a) Keterkaitan Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X_1) Terhadap Kemauan Membayar pajak (Y) (Hipotesis 1)

H_0 : Kemauan Membayar Pajak tidak dipengaruhi secara signifikan oleh Pengetahuan Peraturan Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara

H_a : Kemauan Membayar Pajak dipengaruhi secara signifikan oleh Pengetahuan Peraturan Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara

Taraf signifikansi (α) yang digunakan adalah sebesar 0,10 atau 10%

Menurut Danang Sunyoto (2013:50), untuk menggambar daerah penerimaan atau penolakan maka digunakan kriteria sebagai berikut:

a. Tolak Ho dan terima Ha jika nilai $t_{hitung} > t_{kritis}$
b. Terima Ho dan tolak Ha jika nilai $t_{hitung} < t_{tkritis}$

b) Keterkaiatan Pelayanan Fiskus (X_2) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y) (Hipotesis 2)

H_0 : Kemauan Membayar Pajak tidak dipengaruhi secara signifikan oleh Pelayanan Fiskus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara

H_a : Kemauan Membayar Pajak dipengaruhi secara signifikan oleh Pelayanan Fiskus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara

Taraf signifikansi (α) yang digunakan adalah sebesar 0,10 atau 10%

Menurut Danang Sunyoto (2013:50), untuk menggambar daerah penerimaan atau penolakan maka digunakan kriteria sebagai berikut:

1. Tolak Ho dan terima Ha jika nilai $t_{hitung} > t_{kritis}$
2. Terima Ho dan tolak Ha jika nilai $t_{hitung} < t_{tkritis}$

c) Keterkaiatan Kesadaran Membayar Pajak (X_3) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y) (Hipotesis 3)

H_0 : Kemauan Membayar Pajak tidak dipengaruhi secara signifikan oleh Kesadaran Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara

H_a : Kemauan Membayar Pajak dipengaruhi secara signifikan oleh Kesadaran Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara

Taraf signifikansi (α) yang digunakan adalah sebesar 0,10 atau 10%

Menurut Danang Sunyoto (2013:50), untuk menggambar daerah penerimaan atau penolakan maka digunakan kriteria sebagai berikut:

1. Tolak Ho dan terima Ha jika nilai $t_{hitung} > t_{kritis}$
2. Terima Ho dan tolak Ha jika nilai $t_{hitung} < t_{tkritis}$

4.2 Pembahasan

4.2.1 Keterkaitan Pengetahuan Peraturan Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak

Pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh sebesar 21,28% terhadap kemauan membayar pajak dengan nilai korelasi sebesar 0,707 yang berarti pengetahuan peraturan perpajakan memberikan pengaruh yang kuat dengan arah positif terhadap kemauan membayar pajak di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Arah hubungan positif yang kuat antara pengetahuan peraturan perpajakan dengan kemauan membayar pajak, dimana semakin baik pengetahuan peraturan perpajakan maka akan diikuti semakin baik pula implementasi kemauan membayar pajak.

Fenomena mengenai pengetahuan peraturan perpajakan yang dikemukakan oleh Ferdiansyah (Komisi X DPR RI, 2016) yaitu ada banyak alasan yang membuat angka pembayar pajak di Indonesia tidak besar jika dibandingkan dengan total warga negara Indonesia (WNI) salah satunya adalah pengetahuan masyarakat tentang pajak minim, sehingga menyurutkan minat masyarakat yang ingin membayar pajak.Sedangkan Fenomena yang terjadi di KPP Pratama Bandung Bojonagara yaitu sampai saat ini belum semua Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu membayar pajak karena merasa bingung dan kesulitan menghitung pajaknya

sendiri. Hal tersebut terjadi karena masih banyak wajib pajak yang minim pengetahuan peraturan perpajakannya (Aloysius Adrie, 2017).

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui indikator pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan dengan presentase sebesar 65,83% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik, namun terdapat *gap* sebesar 34,17%. Yang artinya masih terdapat kelemahan atau kekurangan dalam pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Dan indikator pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia dengan presentase sebesar 66,15% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik, namun terdapat *gap* sebesar 33,85%. Yang artinya masih terdapat kelemahan atau kekurangan dalam pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia.

Kemudian dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 68,16% dan termasuk kategori baik yang artinya pengetahuan peraturan perpajakan sudah baik. Namu masih terdapat *gap* sebesar 31,84% yang merupakan masalah yang ada pada pengetahuan peraturan perpajakan. Selanjutnya kemauan membayar pajak mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 64,44% dan masuk dalam kategori cukup baik yang artinya kemauan membayar pajak cukup baik, namun masih terdapat *gap* sebesar 35,56%.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalu pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak (Siti Kurnia Rahayu 2010:141). Dan didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak **(**Daud Indrawan 2014**).**

4.2.2 Keterkaiatan Pelayanan Fiskus terhadap Kemauan Membayar Pajak

Pelayanan Fiskus berpengaruh sebesar 19,35% terhadap kemauan membayar pajak dengan nilai korelasi sebesar 0,654 yang berarti pelayanan fiskus memberikan pengaruh yang kuat dengan arah positif terhadap kemauan membayar pajak di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Arah hubungan positif yang kuat antara pelayanan fiskus dan kemauan membayar pajak, dimana semakin baik pelayanan fiskus maka akan diikuti semakin baik pula implementasi kemauan membayar pajak.

Fenomena mengenai pelayanan fiskus yang dikemukakan oleh Anshari Ritonga (Wakil Ketua Komite Pengawasan Perpajakan, 2010) banyak masyarakat yang menolak membayar pajak, karena ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak. Sedangkan Fenomena yang terjadi di KPP Pratama Bandung Bojonagara yaitu Masih banyak Wajib Pajak yang enggan untuk membayar pajaknya karena merasa tidak dihargai dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh fiskus (Aloysius Adrie, 2017).

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui indikator kepastian/jaminan (*assurance),* juga indikator responsif (*responsiveness)* dengan presentase yang sama yaitu sebesar 65,42% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik, namun terdapat *gap* sebesar 34,58%. Yang artinya masih terdapat kelemahan atau kekurangan dalam kepastian/jaminan (*assurance),* juga responsif (*responsiveness)* oleh fiskus. Dan indikator keandalan (*reliability)* presentase sebesar 66,98% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik, namun terdapat *gap* sebesar 33,02%. Yang artinya masih terdapat kelemahan atau kekurangan dalam keandalan (*reliability)* fiskus.

Kemudian dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa pelayanan fiskus mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 65,43% dan termasuk kategori cukup baik yang artinya pelayanan fiskus cukup baik. Namun masih terdapat *gap* sebesar 34,57% yang merupakan masalah yang ada pada pelayanan fiskus. Selanjutnya kemauan membayar pajak mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 64,44% dan masuk dalam kategori cukup baik yang artinya kemauan membayar pajak cukup baik, namun masih terdapat *gap* sebesar 35,56%.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiaban membayar pajak tergantung pada bagaimana sikap petugas pajak memberikan suatu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Selama ini peranan fiskus memiliki lebih banyak peran sebagai seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar wajib pajak tetap patuh terhadap kewajiban perpajakan di butuhkan peran lebih dari sekedar pemeriksa (Supramono dan Damayanti,2009). Dan didukung oleh hasil penelitian terdahulu Arum (2012) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut.

4.2.3 Keterkaitan Kesadaran Membayar Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak

Kesadaran membayar pajak berpengaruh sebesar 21% terhadap kemauan membayar pajak dengan nilai korelasi sebesar 0,737 yang berarti kesadaran membayar pajak memberikan pengaruh yang kuat dengan arah positif terhadap kemauan membayar pajak di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Arah positif yang kuat antara kesadaran membayar pajak dengan kemauan membayar pajak, dimana semakin baik kesadaran membayar pajak maka akan diikuti semakin baik pula implementasi kemauan membayar pajak.

Fenomena mengenai kesadaran membayar pajak yang dikemukakan oleh Satria (2015) kesadaran membayar pajak masyarakat di Indonesia masih rendah. Tercatat, dari 46 juta jiwa masyarakat yang harusnya membayar pajak, hanya 24 juta jiwa yang memiliki NPWP. Dari 24 juta masyarakat yang memiliki NPWP, hanya 800.000 jiwa yang membayar pajak. Sedangkan Fenomena yang terjadi di KPP Pratama Bandung Bojonagara yaitu Wajib pajak merasa tidak menerima kontraprestasi langsung dari pembayaran pajak sehingga enggan untuk membayar pajak Aloysius Adrie, 2017).

Hal ini sesuai dengan apa yang peneliti temukan di lapangan yaitu melalui indikator pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara dengan presentase yaitu sebesar 66,46% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik, namun terdapat *gap* sebesar 33,54%. Yang artinya masih terdapat kelemahan atau kekurangan dalam pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara di mata masyarakat Indonesia (WP). Dan indikator pemungutan pajak tidak merugikan presentase sebesar 67,71% dapat diinterpretasikan dalam kategori cukup baik, namun terdapat *gap* sebesar 32,29%. Yang artinya masih terdapat kelemahan atau kekurangan dalam kesadaran WP pemungutan pajak tidak merugikan.

Kemudian dari hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan membuktikan bahwa kesadaran membayar pajak mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 67,5% dan termasuk kategori cukup baik yang artinya kesadaran membayar pajak cukup baik. Namun masih terdapat *gap* sebesar 32,5% yang merupakan masalah yang ada pada kesadaran membayar pajak. Selanjutnya kemauan membayar pajak mempunyai persentase tanggapan responden sebesar 64,44% dan masuk dalam kategori cukup baik yang artinya kemauan membayar pajak cukup baik, namun masih terdapat *gap* sebesar 35,56%.

Pada dasarnya tidak seorangpun menikmati kegiatan membayar pajak seperti menikmati kegiatan belanja. Di samping itu potensi bertahan untuk tidak membayar sudah menjadi *taxpayer behaviour.* Maka dari itu kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak merupakan factor terpenting (Siti Kurnia Rahayu 2010 : 142). Dan Kesadaran wajib pajak atas perpajakan amatlah diperlukan untuk meningkatkan kemauan membayar pajak dan merupakan hal penting dalam penarikan pajak. Semakain tinggi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak maka semakin tinggi pula kewajiban wajib pajak dalam memabayar pajak (Andree Masinambow, 2013).Dan didukung oleh hasil penelitian terdahulu Widayati dan Nurlis (2010) kesadaran tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan untuk membayar pajak. Sedangkan dalam penelitian Desy Anggraeni (2011) mengemukakan semakin meningkatnya kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh kesadaran membayar.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bab I sampai dengan bab IV mengenai implementasi kemauan membayar pajak melalui pengetahuan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi kemauan membayar pajak dipengaruhi secara signifikan oleh pengetahuan peraturan perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara. Dengan kategori korelasi kuat dan positif, yang artinya semakin baik pengetahuan peraturan perpajakan maka akan meningkatkan kemauan wajib pajak membayar pajak. Namun ada beberapa yang menyebabkan pengetahuan peraturan perpajakan kurang di pahami dengan baik oleh wajib pajak yaitu kurangnya pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pengetahuan sistem perpajakan di Indonesia dan pengetahuan mengenai funsgi pajak. Sehingga pengetahuan peraturan perpajakan pun kurang baik. Dan berimbas pada kemauan membayar pajak yang kecil/rendah.
2. Implementasi kemauan membayar pajak dipengaruhi secara signifikan oleh pelayanan fiskus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara. Dengan kategori korelasi kuat dan positif, yang artinya semakin baik pelayanan fiskus maka akan meningkatkan kemauan membayar pajak Wajib Pajak. Namun ada beberapa yang menyebabkan pelayanan fiskus kurang baik yaitu kurangnya keandalan *(reliability*), kepastian *(assurance),* dan responsif *(responsiveness)* dalam pelayanan fiskus. Sehingga pengetahuan pelayanan fiskus kurang baik. Dan berimbas pada kemauan membayar pajak yang kecil/rendah.
3. Implementasi kemauan membayar pajak dipengaruhi secara signifikan oleh kesadaran membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara. Dengan kategori korelasi kuat dan positif, yang artinya semakin baik kesadaran membayar pajak maka akan meningkatkan kemauan membayar pajak Wajib Pajak. Namun ada beberapa yang menyebabkan kesadaran membayar pajak menurun yaitu kurangnya pemahaman mengenai pajak bahwa pajak tidak merugikan, kurangnya pemahaman bahwa pajak adalah bentuk partisipasi dalam menunjang negara. Sehingga kesadaran membayar pajak menurun. Dan berimbas pada kemauan membayar pajak yang kecil/rendah.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang implementasi kemauan membayar pajak melalui pengetahuan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus dan kesadaran membayar pajak, maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Agar pengetahuan peraturan perpajakan semakin baik dan dipahami oleh wajib pajak, sebaiknya Direktorat Jendral Pajak (DJP) lebih *intens* dalam memberikan sosialisasi mengenai peraturan-peraturan perpajakan *direct* maupun *indirect* melalui berbagai media sosial. Dengan begitu peraturan perpajakan akan semakin di pahami oleh wajib pajak.
2. Agar fiskus semakin baik dalam melayani wajib pajak, sebaiknya diterapkan sistem evaluasi layanan secara langsung dari wajib pajak setelah mendapatkan pelayanan dari fiskus. Yang tentunya hasil tersebut akan menjadi bahan penilaian setiap fiskus dan dapat dijadikan acuan bagi Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama untuk memperbaiki keandalan *(reliability*), kepastian *(assurance),* dan responsif *(responsiveness)* pada pelayanan fiskus.
3. Agar kesadaran membayar pajak semakin baik, sebaiknya Direktorat Jendral Pajak (DJP) perlu memberikan bukti nyata bagaimana pajak membantu kesejahteraan dan melakukan penyuluhan langsung maupun tidak langsung ke masyarakat tentang manfaat pajak. Tentunya dapat memanfaatkan berbagai media, salah satunya media sosial yang sangat mudah untuk di akses oleh sebagian besar masyarakat Indonesia. Dengan begitu wajib pajak akan mengerti bahwa pemungutan pajak tidak merugikan dan pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Nugroho 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). Tesis Magister Akuntansi. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.

Aloysius Adrie. 2017. Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara.

Andriani, P.J.A. 2000. Pajak dan Pembangunan. UI Press. Jakarta

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

Fuad Rahmany. 2011. "Ditjen Pajak Menenggarai Perusahaan Tambang Tak Jujur Bayar Pajak". Melalui http://pajak.com/index.php?option=com_content&task=view&id=9818&It emid=48 [22 Maret 2017]

Fury Fathul Jannah. 2014. Pengaruh Efektifitas Penggunaan Fasilitas E-Filling Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pelaporan SPT (Survei dilakukaan pada Wajib Pajak yang Terdaftar sebagai Pengguna Fasilitas E-Filling di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas). Skripsi : Fakultas Ekonomi, Universitas Pasundan, Bandung.

Istijanto. 2012. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Imam Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang

Juliansyah Noor. 2012.*Metodologi Penelitian.*Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Liberti Pandiangan. 2014. *Administrasi Perpajakan Pedoman Pratis Bagi Wajib Pajak Di Indonesia*. Jakarta: Erlangga

Mardiasmo. 2011. *Perpajakan (Edisi Revisi Tahun 2011)*. Yogyakarta : Andi

Safri Nurmantu. 2005. *Pengantar Perpajakan.* Jakarta : Grani

Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal.* 137. Yogyakarta : Graha Ilmu.

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

_____. 2012. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta

_____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Uce Indahyanti. 2013. PPS-PLS. Diakses pada 4 April 2014 dari World Wide Web:http://algol.mdl2.com/pluginfile.php/103/mod_resource/content/1/Pengujian%20Model%20Riset.pdf

Umi Narimawati. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif , Teori dan Aplikasi .* Bandung : Agung Media

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.

Zethaml, Valarie, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremle. 2006. *Service Marketing McGraw-Hill Internasional Edition*