Kemauan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Yang Dipengaruhi Oleh Kesadaran Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Kualitas Pelayanan Oleh Kantor Pelayanan Pajak (Studi Kasus pada Kantor

by Mega Nurarifiyani

Submission date: 15-Aug-2018 08:44AM (UTC+0700)
Submission ID: 990038531
File name: Artikel_Mega_Nurarifiyani_21114094.docx (347.61K)
Word count: 4109
Character count: 27490

Kemauan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Yang Dipengaruhi Oleh Kesadaran Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Kualitas Pelayanan Oleh Kantor Pelayanan Pajak

(Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibeunying)

PEMBIMBING:
Dr. Siti Kurnia Rahayu, SE., M,Ak., CA

Oleh:
Mega Nurarifiyani
Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
2018
Email: (meganurarifiyanii@gmail.com)

Abstract-Willingness to pay is a value that a person willing contribute (defined by regulation). Is used to finance public expenditurs by not receving direct reciprocity. This study aims to determine the influence knowledge of tax rulesagainst taxpayer awareness and willingness to pay taxes at the Tax Office Pratama Bandung Cibeunying.

The study ueses the primary data obtained from the questionnaire. The method used in this research is descriptive and verifikatif with quantitative approach. Samplin technique in this research is by random sampling. Unit of analysis in this research is KPP Pratama Bandung Cibeunying. The analytical techique used is Smart PLS 2.0.

The results of this indicate that the taxpayer awareness influence the willingness to pay taxes and the quality of tax service affects the willingness to pay taxes on KPP Pratama Bandung Cibeunying.

Keywords : Taxpayer Awareness, Taxpayer Quality, Willingness to Pay Taxes

I. Pendahuluan

1.1 Latar belakang Penelitian

Pajak benar-benar menjadi salah satu pembiayaan pembanguna nasional dan belum dapat digantikan dengan sumber lainnya (Chairil Anwar Pohan, 2017:36). Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan sangat penting untuk membiayai pengeluaran negara, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan (Erly Suandy, 2016:1). Pajak Penghasilan (PPH) merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang berasal dari pendapatan rakyat merupakan wujud kewajiban dan peran serta rakyat dalam pembiayaan dan pembangunan nasional (Dian Nurinasari, 2016). Terdapat beberapa faktor yang berperan penting dalam mempengaruhi dan menentukan optimalisasi pemasukan dana ke kas negara melalui pemungutan pajak kepada warga negara, salah satunya kemauan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya (Siti Kurnia Rahayu, 2010:27).

Kemauan Wajib Pajak dalam membayar pajak merupakan hal yang sangat penting untuk melakukan pemungutan pajak, khususnya bagi Wajib Pajak Orang Pribadi (Dian Nurinasari, 2016). Kemauan membayar pajak suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan seuatu untuk memperoleh barang dan jasa (Widyawati dan Nurlis, 2010). Kemauan membayar pajak sangat diperlukan bagi pemerintah dan negara, tanpa adanya kemauan membayar pajak, maka dana pajak yang dapat dihimpun suatu negara akan sangat minim dan berkurangnya pendapatan suatu negara untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah (Waluyo, 2011:4). Oleh karena itu, setiap wajib pajak diharapkan untuk selalu memiliki sikap mau membayar pajak guna kepentingan kemakmuran seluruh rakyat (Waluyo, 2011:4).

Saat ini masih ada masyarakat yang melontarkan gagasan/pemikiran untuk tidak membayar pajak, karna mereka berpendapat bahwa meskipun sudah membayar pajak namun mereka merasa tidak mendapatkan/merasakan manfaat (*benefit)* apapun dari pemerintah (Haula dn Edi, 2012:2). Hal ini ditandai dengan masih berkurangnya kesadaran Wajib Pajak dalam membayar kewajiban perpajakan. Membayar pajak memang bukan suatu tindakan yang mudah dan sederhana (Siti Kurnia Rahayu 2017:189).

Direktur Jenderal Pajak (Fuad Rahmany, 2013) menyatakan masyarakat masih enggan untuk membayar pajak, sampai saat ini hanya beberapa wajib pajak saja yang mau membayar pajanya dengan benar. Menteri Keuangan Sri Mulyani (2016) juga menambahkan Dirjen Pajak masih memiliki kelemahan, selama ini pemerintah kerap kesulitan menggali pontensi pajak, penyebabnya masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dan belum maksimalnya basis data wajib pajak.

Faktor kedua yang mempengaruhi kemauan Wajib Pajak dalam membayar pajaknya merupakan adanya pelayanan fiskus yang berkualitas. Fiskus yang berkualitas merupakan fiskus yang memberikan informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak dan tata cara perhitungannya serta tidak melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan peraturan SOP yang berlaku (Siska Lovihan, 2014). Kemampuan memberikan pelayanan prima akan mendorong masyarakat bahwa pajak memegang peran penting sebagai andalan utama kemandirian dalam pembiayaan pembangunan (Chairil Anwar Pohan, 2017:25).

Fenomena yang terjadi menurut Anggota DPR RI (Ayi Hambali, 2017) Pelayanan di kantor pajak

dibeberapa daerah masih kurang maksimal, Sebaiknya Dirjen Pajak introfeksi dalam layanan kantor perpajakan, sehingga dapat memperlakukan atau memberikan pelayanan pada Wajib Pajaknya dengan baik.

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **"Kemauan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak yang Dipengaruhi Oleh Kesadaran Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Kualita Pelayanan Pajak Oleh Kantor Pelayanan Pajak".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun penulis mengidentifikasikan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Kesadaran Wajib Pajak untuk melaporkan SPT masih rendah dibandingkan dengan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar.
2) Kualitas pelayanan yang diberikan petugas masih kurang baik dan kurang selaras.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kebenaran adanya yang dibuktikan secara empiris Kemauan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak yang Dipengaruhi oleh Kesadaran Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Kualitas Pajak oleh Kantor Pelayanan Pajak.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis hasil temuan empiris mengenai:

1) Besarnya pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak
2) Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kemauan Membayar Pajak.

II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kesadaran Perpajakan

2.1.1.1 Pengertian Kesadaran Perpajakan

Menurut Erly Suandy (2011:128):

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

2.1.1.2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Erly Suandy (2011:128), Indikator dari Kesadaran wajib pajak sebagai berikut:

1) Wajib Pajak menghitung jumlah pajak terutang
2) Wajib pajak membayar jumlah pajak terutang
3) Wajib pajak melaporkan jumlah pajak terutang

2.1.2 kualitas Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:162) Kulaitas Pelayanan yaitu:

"pelayanan umum atau pelayanan public adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, didaerah dan lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan".

2.1.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:164) Indikator Kualitas Pelayanan:

1) Perilaku pegawai pajak.
2) Kemampuan pegawai pajak.
3) Pross manajemen yang baik.
4) Sistem informasi yang baik.
5) Kebijakan dan peraturan yang menjadi landasan kerja.

2.1.3 Kemauan Membayar Pajak

2.1.3.1 Pengaertian Kemauan Membayar Pajak

Menurut Timbul H Simanjuntak, Imam Muklis (2012:101) Kemauan Membayar Pajak yaitu:

"kemauan membayar pajak merupakan penjelasan mengenai prinsip-prinsip moral atau nilai-nilai yang diyakini seseorang untuk membayar pajak yang dipengaruhi *tax morale* seperti presepsi adanya kejujuran, sikap membantu atau rasa hormat dari aparat pajak".

2.1.3.2 Indikator Kemauan Wajib Pajak

Menurut Timbul H Simanjuntak, Imam Muklis (2012:101) inikator dari kemauan membayar pajak sebagai berikut

1) persepsi adanya kejujuran.
2) Sikap membantu dan melayani dari aparat.
3) Kepercayaan terhadap instansi pemerintah.
4) Penghargaan atau rasa hormat dari apat pajak.

2.2 Kerangka Pikir

2.2.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kemauan 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 melaoprkan jumlah pajak terutangnya".

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Menurut Devano dan Rahayu 2006:113 adalah:

"kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara,

pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajkan, tarif pajak".

Dari beberapa uraian diatas dapat digambarkan paradigma penelitian atas pengaruh kesadaran perpajakan dan kualitas terhadap kemauan membayar pajak adalah pada gambar 2.1

2.3 Hipotesis

H_1 Kesadaran wajib Pajak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying.

H_2 Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Bandung Cibeunying.

III. Metodologi Penelitian

3.1 Objek Penelitian

Menurut Husein Umar (2011:60), objek penelitian adalah:

"Objek dalam penelitian adalah derajat dimana pngukuran yang dilakukan bebas dari pendapat dan penilaian subjektif, bebas dari bias dan perasaan orang-orang yang menggunakan tes".

3.2 Metode Penelitian

Menurut Sugiono (2017:2) menyatakan bahwa Metode penelitian adalah sebagai berikut:

"metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kugunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu raional, empiris dan sistematis".

Menurut Uma Sekaran (2017:158) pengertian metode deskriptif adalah:

"Penelitian deskriptif yakni penelitian yang dilakukan untuk mengetahui dan menjadi mampu untuk mengetahui dan menjelaskan karakteristik variable yang diteliti dalam suatu situasi".

Menurut Ulber Silalahi (2012:40) penelitian verifikatif adalah:

"Penelitian verifikatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memeriksa atau membuktikan kebenaran teori atau hasil penelitian lain yang dilakukan sebelumnya".

Menurut Sugiono (2017:8) penelitian kuantitatif adalah:

"Metode peelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandasaran pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan unuk mrnguji hipotesis yang telah ditetapkan".

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan yaitu kuantitatif dalam penelitian ini digunakan untuk menguji lebih jauh pengaruh kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak, penulis menggunakan oprasionalisasi variable pada tabel 3.1 dengan dicantumkan variable, indikator, skala (ordinal), dan nomor kueisioner.

Pengertian skala ordinal menurut Sugiono (2017:92) adalah:

"Skala ini adalah pengukuran yang mana skala yang digunakan disusun secara runtut dari yang rendah sampai yang tinggi. Skala ordinal skala yang diurutkan dari jenjang yang lebih tinggi sampai skala yang terendah atau sebaliknya".

Pengertian *rating scale* menurut Sugiono (2017:97) adalah:

"Skala rating adalah data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kuantitatif. Dalam skala model *rating scale,* responden tidak akan menjawab salah satu dari jawaban kualitatif yang telah disediakan, tapi menjawab salh satu jawaban kuantitatif yang telah disediakan. Oleh karena itu, *rating scale* ini lebih fleksibel, tidak terbatas pengukuran sikap saja tetapi bisa juga mengukur presepsi responden terhadap fenomena lainnya".

Berdasarkan pengertian diatas maka skala yang digunakan adalah skaa ordinal dengan tujuan untuk memberikan informasi berupa nilai pada jawaban. Variable-variable tersebut diukur oleh instrument pengukur dalam bentuk kueisioner berskala ordinal yang memenuhi pertanyaan tipe skala *rating scale*.

Menurut Sugiono (2017:137) data primer adalah:

"Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data".

Untuk menguji hipotesis penelitian secara parsial dilakukan melalui uji hipotesis statistik sebagai berikut:

Hipotesis:

Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak

a) H_o : Kesadaran Perpjakan tidak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak
b) H_a : Kesadaran Perpajakan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kemauan Membayar Pajak

a) H_o: Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhdap Kemuan Membayar Pajak
b) H_a : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhdap Kemauan Membayar Pajak

Kriteria Pengujian:

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ (1,960) maka H_o ditolak, berarti H_a diterima.

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ (1,960) maka H_o diterima, berarti H_a ditolak.

IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini, peneliti akan menguraikan hasil penelitian berkaitan dengan Kemauan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Yang Dipengaruhi oleh Kesadaran Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Kualitas Pelayanan Pajak Oleh Kantor Pelayanan Pajak. Sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang diisi kepada 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Adapun rincian item pernyataan yang digunakan adalah sebagai berikut:

1) 3 item pernyataan untuk variable X_1 yaitu: proses penghitungan menghitung sendiri jumlah pajak terutang, membayar pajak terutang, Pelaporan pajak terutang.
2) 5 item pernyataan untuk variable X_2 yaitu: Sikap petugas pegawai pajak dalam melayani wajib pajak, petugas pajak mampu memahami kebutuhan spesifik wajib pajak yang dilayani, petugas pajak merespons dengan cepat setiap permohonan wajib pajak, petugas pajak dalam melayani wajib pajak memberikan informasi yang sesuai/tepat, petugas pajak sudah bekerja sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP).
3) 3 item pernyataan untuk variable Y yaitu: Wajib Pajak menyampaikan jumlah pajak terutang dalam SPT. *Account Representative* (AR) dalam memberikan pelayanan di Kantor Pajak, pajak yang dibayarkan dapat memenuhi kebutuhan publik, pelayanan yang diberikan fiskus.

4.1.2.1 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.

4.1.2.2 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.

4.1.3 Hasil Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk melihat gambaran hasil penelitian mengenai kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan dan kemauan membayar pajak.

4.1.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Wajib Pajak(X1)

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kesadaran Wajib Pajak sebesar 846 (56,40%) berada di antara interval 52%-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berada dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Kesadaran Wajib Pajak.

4.1.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan(X2)

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kualitas Pelayanan sebesar 1476 (59,04%) berada di antara interval 52%-68%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berada dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukan bahwa masih terdapat kelemahan dalam Kualitas Pelayanan.

4.1.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Kemauan Membayar Pajak(Y)

Hasil perhitungan persentase total skor dari variabel Kemauan Membayar Pajak sebesar 1299 (64,95%) 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.

4.1.4 Analisis Verifikatif

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

Pada penelitian ini, terdapat 12 variabel manifes dan 3 variabel laten yakni Kesadaran Wajib Pajak (X_1) dengan 3 variabel manifes, Kualitas Pelayanan (X_2) dengan 5 variable manifes, dan Kemauan Membayar Pajak (Y) dengan 4 variabel manifes.

4.1.4.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

1) 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 (Yamin dan Kurniawan, 2011 dalam Uce Indahyanti, 2013) 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* (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 0,390. Nilai GoF sebesar 0,625 menurut Uce Indahyanti, 2013 tergolong kuat atau tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji kecocokan model *goodness of fit* sudah tergolong tinggi.

4.1.4.2 Pengujian Model Struktural *(Inner Model)*

Dari persamaan tersebut, terlihat bahwa koefisien jalur struktural variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1) lebih kecil dari variabel Kulitas Pelayanan (X_2), yang mengindikasikan bahwa Kesadaran Wajib Pajak (X_1) cenderung memiliki pengaruh lebih besar dari pada Kualitas Pelayanan (X_2) 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.

Kesadaran Wajib Pajak memberikan kontribusi pengaruh sebesar 37,9% terhadap Kemauan Membayar Pajak.

Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 24% terhadap Kemauan Membayar Pajak.

Nilai *R Square* yang diperoleh adalah sebesar 0,619 atau 61,90%. Hasil tersebut menunjukan bahwa Kesadaran Wajib Pajak (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 61,90% terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y), sedangkan sebanyak (1-*R Square*) 38,10% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti (ζ) seperti Kondisi sistem administrasi suatu negara,Penegakan hukum perpajakan, dan Tarif pajak.

4.1.4.3 Pengujian Hipotesis

a) Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (X_1) Terhadap Kemauan Membayar PajakY) (Hipotesis 1)

H_0 : Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak pada Kantor Palayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

H_a : Kesadaran berpengaruh signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak pada Kantor Palayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Taraf signifikansi (α) yang digunakan adalah sebesar 0,05 atau 5%

Kriteria pengambilan keputusan:

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

b) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Y) (Hipotesis 2)

H_0 : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

H_a : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying.

Taraf signifikansi (α) yang digunakan adalah sebesar 0,05 atau 5%

Kriteria pengambilan keputusan:

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 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} sebesar 3,451lebih besar dari t_{tabel} (1,960) yang menunjukkan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 1 signifikan. Artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Sementara nilai korelasi antara Kesadaran Perpajakan dengan Kemauan Membayar Pajak termasuk kategori sangat kuat dengan nilai positif. Sehingga dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara Kesadaran Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak, dimana semakin baik kesadaran perpajakan maka akan diikuti semakin baik Kemauan Membayar Pajak, kesadaran wajib pajak berpengaruh sebesar 37,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil dari analisis deskriptif yang dilakukan peneliti membuktikan bahwa kesadaran perpajakan memiliki skor tanggapan responden sebesar 56,40%

namun masih terdapat *gap* sebesar 43,60% yang artinya masih terdapat masalah dalam kesadaran perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Hal ini dibuktikan oleh indikator yang paling tinggi tanggapan respondennya adalah indikator kesadaran dalam Membayar pajak terutang dengan skor aktualnya sebesar 62,60%, indikator dalam Menghitung pajak terutang dengan skor aktualnya sebesar 60,80 %, dan indikator dalam Melaporkan pajak terutang dengan skor aktualnya sebesar 45,80%.

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kemauan Mmbayar pajak

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,372 lebih besar dari t_{tabel} (1,960) yang menunjukkan bahwa model yang dibentuk oleh hipotesis 1 signifikan. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cicadas.Sementara nilai korelasi antara Kualitas Pelayanan dengan Kemauan Membayar Pajak termasuk kategori sangat kuat dengan nilai positif. Sehingga dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara Kualitas Pelayanan terhadap Kemauan Membayar Pajak, dimana semakin baik Kualitas Pelayanan maka akan diikuti semakin meningkat Kemauan Membayar Pajak.

Hasil analisis deskriptif yang dilakukan peneliti membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki skor tanggapan responden sebesar 59,04**%** namun masih terdapat *gap* sebesar 40,96% yang artinya masih terdapat masalah dalam kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying. Hal ini dibuktikan oleh indikator yang paling tinggi tanggapan respondennya adalah indikator Perilaku Pegawai Pajak dengan skor aktualnya sebesar 75,40%, selanjutnya indikator Proses Manajemen dengan skor aktualnya 73,40%, indikator Kebijakan Kerja dengan skor aktualnya 51,00%, indikator Kemampuan Pegawai dengan skor aktualnya sebesar 49,40%, dan indikator Sistem Informasi dengan skor aktualnya sebesar 46,00%.

V. Kesimpulan

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan pada latar belakang penelitian, rumusan masalah, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan mengenai Kemauan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Yang Dipengaruhi oleh Kesadaran Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Kualitas Pelayanan Pajak Oleh Kantor Pelayanan Pajak.Cibeunying maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, dimana semakin baik kesadaran perpajakan maka akan meningkatkan kemauan membayar pajak dan begitu pun jika sebaliaknya. Permasalahan yang terjadi yaitu jumlah Wajib Pajak yang melaporkan pajak tidak sesuai dengan jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Cibeunying yang ditandai dengan indikator melaporkan pajak terhutang yang masih rendah yang dilakukan oleh Wajib Pajak.
2) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, dimana semakin baik kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kemauan membayar pajak dan begitu pun jika sebaliaknya. Namun dalam pelaksanaannya ditandai dengan indikator sistem informasi yang masih belum optimal sehingga menimbulkan masalah seperti berikut:
   a) Masih terdapat petugas pajak yang kurang jelas dalam menjelaskan perpajakan kepada Wajib Pajak.
   b) Masih terdapat petugas pajak yang kurang tanggap dalam membantu dan membimbing Wajib Pajak.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang Kemauan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Yang Dipengaruhi Oleh Kesadaran Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Kualitas Pelayanan Pajak Oleh Kantor Pelayanan Pajak, maka penulis akan mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

5.2.1 Saran Operasional

1) Pada Kesadaran Perpajakan maka yang harus diupayakan untuk ditingkatkan adalah indikator melaporkan pajak terhutang melalui cara dimana dengan mengadakan sosialisasi secara lebih luas mengenai manfaat dari uang pajak yang telah disetorkan ke kas negara serta melakukan pendekatan secara persuasif oleh pihak petugas pajak, hal tersebut diperlukan agar wajib pajak orang pribadi paham dengan kontribusinya, apabila membayar pajak artinya membantu pemerintah dalam pemerataan ekonomi. Dan saran lainnya yaitu harus diberikannya lagi sanksi yang tegas bagi yang belum membayar dan melapor pajak terutang. Kesadaran wajib pajak diperlukan agar kemauan membayar pajak tetap pada jalur yang benar.
2) Pada Kualitas Pelayanan maka yang harus diupayakan untuk ditingkatkan adalah indikator sistem informasi melalui cara dimana meningkatkan kualitas pelayaan yang baik dapat dinilai dari seberapa cepat daya tanggap yang dilakukan oleh petugas pajak dalam menangani masalah perpajakan Wajib Pajak. Untuk itu diperlukan kinerja yang maksimal dari petugas pajak. Kinerja yang maksimal salah satunya dapat diwujudkan dengan bekerja pada jam kerja. Pengawasan dan kontrol internal dalam kantor pelayanan pajak perlu ditingkatkan khususnya pengawasan dan kontrol terhadap jam kerja serta diberlakukan peringatan bahkan sanksi yang tegas terhadap petugas pajak yang tidak bekerja pada jam kerja, petugas yang kurang

tanggap dan sanksi bagi petugas yang kurang paham mengenai pajak. Sehingga meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kemauan membayar pajak dari Wajib Pajak.

5.2.2 Saran Akademis

1) Bagi pengembang Ilmu
   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan, sebagai sumber informasi dan sebagai sumbangan pemikiran dalam mengembangkan disiplin ilmu akuntansi Pajak. Serta berkontribusi dalam pengembangan penelitian khususnya mengenai kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan dan kemauan membayar pajak serta tambahan referensi bagi para pembaca khususnya dalam ilmu Akuntansi Pajak.
2) Bagi Peneliti Selanjutnya
   Diharapkan peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan topic yang sama, dengan menambahkan indikator yang tidak digunakan dalam penelitian ini agar diperoeh kontribusi pengaruh yang lebih kuat. peneliti selanjutnya juga dengan unit analisis, populasi dan sampel yang berbeda atau mencari variabel lain yang mempengaruhi kemauan membayar pajak agar diperoleh kesimpulan yang mendukung dan memperkuat teori, dan konsep yang telah dibangun sebelumnya baik oleh peneliti maupun peneliti-peneliti terdahulu.

VI. Daftar Pustaka

Agus Purwont.2007. *Metode Statistik*. Jakarta : Grasindo

Barke et al. 2002. *Research Methods In Clinical Psychology*. John Wiley & Sons Ltd. England.

Chairil Anwar Pohan.2017. *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak*.Jakarta : Mitra Wacana Media.

Dian Nurinasari. 2016. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pemenuhan Kewajiban Perpajakannya.*

Erly Suandy. 2011 Edisi 5. *Perencanaan Pajak*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Erly Suandy. 2016. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.

Fuad Rahmady. 2013. "*Ini Alasan Masyarakat Ogah Bayar Pajak"*. Diakses pada 23 maret 2018 melalui https://ekonomi.kompas.com/read/2013/09/1422169/ini.Alasan.Masyarakat.Ogah.Bayar.Pajak

Haula Rosdiana dan Edi Slamet Irianto. 2012. *Pengantar Ilmu Pajak Kebijakan dan Implementasi di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Husein Umar. 2014. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi-2 Cetakan ke-13*. Jakarta: Rajawali Pers.

Siska Lovihan. 2014. *Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan Membayar PajakWajib Pajak Orang Pribadi*.

Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta: Bandung.

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

_____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.

Siti Kurnia Rahayu. 2017. *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.

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

Sri Mulyani. 2016. *Kemampuan Otoritas Pajak Sentuh Ekonomi "Bawah Tanah" Terbatas Melalui* <http://sains.kompas.com/read/2016/10/01/135522726/sri.mulyani.akui.kemampuan.otoritas.pajak.sentuh.ekonomi.bawah.tanah.terbatas>.

Uma Sekaran. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Uce Indahyanti. 2013. *PPS-PLS*. Diakses papa tanggal 5 April 2016.

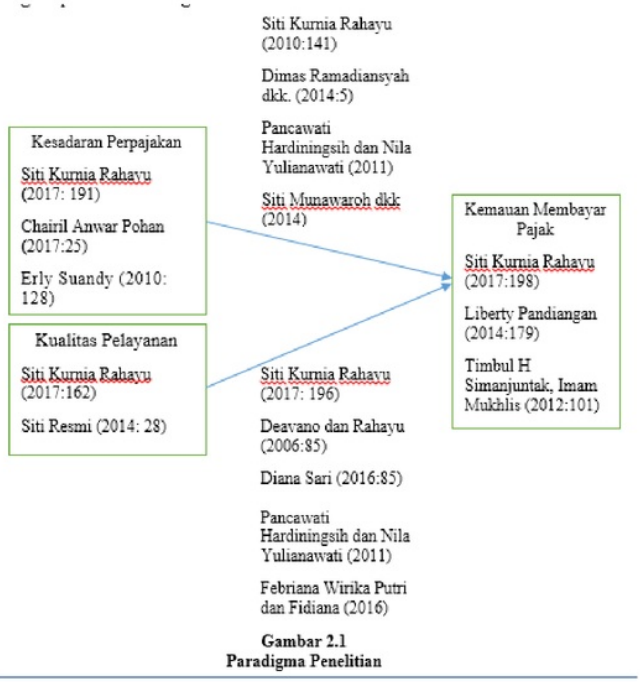
Umi Narimawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Penerbit Genesis.

Ulber Silalahi. 2012. *Perpajakan Indonesia. Edisi Sepuluh Buku Satu*. Jakarta: Salemba Empat.

Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia. Jakarta:* Penerbit Salemba Empat.

Widyawati 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 (SNA)-XII Purwokerto.*

Lampiran



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

Gambar 2.1

Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep	Indikator	Skala	No Kuisioner
Kesadaran Perpjakan (X_1)	Kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak mau dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan jumlah pajak terutangnya (Erly Suandy, 2011:128).	1) Wajib pajak menghitung jumlah pajak terutang	Ordinal	1
		2) Wajib pajak membayar jumlah pajak terutang		2
		3) Wajib pajak melaporkan jumlah pajak terutang. (Erly Suandy, 2011:128)		3
Kualitas Pelayanan (X_2)	Kualitas Pelayanan adalah Pelayanan umum atau pelayanan public adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, didaerah dan lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang – undangan (Siti Kurnia Rahayu (2017:162).	1) Perilaku pegawai pajak	Ordinal	4
		2) Kemampuan pegawai pajak		5
		3) Proses manajemen yang baik		6
		4) Sistem informasi yang baik		7
		5) Kebijakan dan peraturan yang menjadi landasan kerja (Siti Kurnia Rahayu,2017: 164)		8
Kemauan Membayar Pajak (Y)	Kemauan membayar pajak merupakan penjelasan mengenai prinsip-prinsip moral atau nilai-nilai yang diyakini seseorang untuk membayar pajak yang dipengaruhi *tax morale* seperti persepsi adanya kejujuran, sikap membantu atau melayani dari aparat, kepercayaan terhadap instansi pemerintah dan penghargaan atau rasa hormat dari aparat pajak. (Timbul Simanjuntak dan Imam Mukhlis, 2012:101)	1) Persepsi adanya kejujuran	Ordinal	9
		2) Sikap membantu dan melayani dari aparat		10
		3) Kepercayaan terhadap instansi pemerintah		11
		4) Penghargaan atau rasa hormat dari aparat pajak (Timbul Simanjuntak dan Imam Mukhlis, 2012:101)		12

Tabel 3.1

Kemauan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Yang Dipengaruhi Oleh Kesadaran Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Kualitas Pelayanan Oleh Kantor Pelayanan Pajak (Studi Kasus pada Kantor

ORIGINALITY REPORT

22%	24%	5%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	elib.unikom.ac.id Internet Source	13%
2	id.123dok.com Internet Source	9%

Exclude quotes	Off	Exclude matches	< 2%
Exclude bibliography	On		