

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEMAUAN
MEMBAYAR PAJAK WAJIB PAJAK BADAN
PASCA PERATURAN PEMERINTAH 46
(Survey Kantor Pelayanan Pajak Pati)**



NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

WINDA PAMBUDI

B. 200 100 040

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca naskah publikasi dengan judul: **FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK WAJIB PAJAK BADAN PASCA PERATURAN PEMERINTAH 46 (Survey Kantor Pelayanan Pajak Pati).**

Yang ditulis oleh :

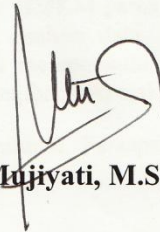
NAMA : WINDA PAMBUDI

NIM : B 200 100 040

Penandatanganan berpendapat bahwa naskah publikasi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 17 September 2014

Pembimbing

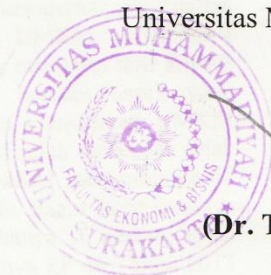


(Dra. Mujiyati, M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, SE, M.Si)

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEMAUAN
MEMBAYAR PAJAK WAJIB PAJAK BADAN
PASCA PERATURAN PEMERINTAH 46
(Survey Kantor Pelayanan Pajak Pati)**

Winda Pambudi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Jl. A. Yani Pabelan, Kartasura Telp. (0271) 717417 – 719483 Tromol Pos 1 Surakarta 57102

ABSTRACT

Government Regulation Number 46 Year 2013 concerning on income from businesses that received or acquired by a taxpayer who has a certain gross income became effective on July 1, 2013. Under these regulations on the income of the business derived by a taxpayer who has a certain gross income, subject to final income tax of 1% of gross income each month. Initially this regulation aims to facilitate the administration of the taxpayer, especially SMEs, but over time, SMEs actually objecting to the enforced government regulation, because the perceived burden of the tax to be borne by the SME concerned. This resulted in attitudes and tax compliance of SMEs in meeting tax obligations. The purpose of this study was to determine the factors that influence the willingness to pay taxes after the MSME Government Regulation Number 46 Year 2013. The method used is descriptive. Analysis using multiple regression. The results of this study are expected to serve as an input for the Government to improve regulation Government Regulations so as not to mind the taxpayer in meeting tax obligations.

Keywords : Awareness Paying Taxes, Regulatory Knowledge, Understanding Regulation, Perceived Effectiveness, Quality of Service Paying Taxes and Willingness to Pay Taxes.

ABSTRAKSI

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 tentang tentang penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu mulai berlaku sejak tanggal 1 Juli 2013. Menurut peraturan ini atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu, dikenai pajak penghasilan yang bersifat final sebesar 1% dari peredaran bruto setiap bulannya. Awalnya peraturan ini bertujuan untuk memudahkan dalam administrasi pajak wajib pajak khususnya UMKM, namun seiring berjalannya waktu, UMKM justru merasa keberatan dengan diberlakukannya Peraturan Pemerintah tersebut, karena dirasakan memberatkan beban pajak yang harus ditanggung oleh UMKM bersangkutan. Hal ini berakibat pada sikap dan kepatuhan wajib pajak UMKM dalam memenuhi kewajibannya perpajakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak UMKM pasca Peraturan Pemerintah Nomer 46 Tahun 2013. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Teknik analisis data menggunakan regresi berganda. Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi Pemerintah untuk memperbaiki peraturan pelaksanaan Peraturan Pemerintah agar tidak menimbulkan keberatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Kata Kunci : Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Peraturan, Pemahaman Peraturan, Persepsi Efektivitas, Kualitas Layanan Membayar Pajak Dan Kemauan Membayar Pajak.

A. Latar Belakang Masalah

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 46 Tahun 2013 tentang wajib pajak pribadi atau wajib pajak badan yaitu pertimbangan atas penerbitan PPh dengan tarif 1% dari peredaran usaha setiap bulan dan bersifat final terhadap UMKM, sebagaimana tercantum dalam penjelasan umum PP 46 tahun 2013 tentang kesederhanaan dalam pemungutan pajak. Terkait dengan UMKM, sebelumnya sudah ada ketentuan perpajakan yang mengatur tarif khusus PPh untuk UMKM tetapi hanya berlaku untuk yang berbentuk badan usaha dan rencana menjadikan UMKM sebagai fokus atau target pemajakan telah terdengar sejak pertengahan tahun 2011. Bahwa UMKM menyumbang 61 persen dari Produk Domestik Bruto tetapi kontribusinya terhadap total penerimaan pajak hanya 5 persen. Oleh karena itu kuat dugaan bahwa terbitnya PP 46 Tahun 2013 adalah karena potensi penerimaan pajak dari sektor UMKM belum tergalang secara maksimal.

Ketidaktaatan para pengusaha dalam membayar pajak tidak hanya terjadi pada lapisan UMKM saja tetapi juga terjadi pada pengusaha besar lainnya. Sedangkan perkembangan usaha kecil dan menengah sangat dinamis yang barang kali jauh meninggalkan jangkauan pajak. Meskipun jaring pengaman bagi wajib pajak (berupa Nomor Pokok Wajib Pajak) agar melaksanakan kewajiban

perpajakannya sudah dipasang, terutama bagi usaha kecil menengah masih lepas dari jeratan pajak, namun masih banyaknya para pengusaha yang belum membayar pajak sesuai dengan peraturan yang ada.

Memperhatikan perkembangan ekonomi dan moneter tidak terdapat aspek keadilan yang menjadi faktor pertimbangan terbitnya PP ini karena penerbitan PPh dalam peraturan pemerintah bersifat final, artinya setelah pelunasan PPh 1% yang dihitung dari peredaran bruto setiap bulan, kewajiban pajak atas penghasilan tersebut telah dianggap selesai dan final. Pada akhir tahun para pengusaha tetap harus melakukan pelaporan keuangan sebagai pelapor wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial, dan ekonomi akan dominan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Penyuluhan pajak yang dilakukan secara intensif dan kontinyu akan dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak

sebagai wujud kegotong royongan nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional (Suryadi, 2006 dalam Hardiningsih, 2011).

Untuk meningkatkan pemahaman dan persepsi yang baik efektifitas sistem perpajakan, DJP perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan membuat sistem pendukung yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya. Cara yang dilakukan oleh DJP antara lain ada pembuatan sistem *e-filling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *drop box*, *e-banking* dan kring pajak 500200. Sebelum adanya pembaharuan sistem pengisian SPT dan pembayaran pajak melalui internet, wajib pajak harus datang ke KPP untuk melakukan semua proses perpajakan. Adanya *e-filling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *drop box*, *e-banking* dan kring pajak 500200 menyebabkan persepsi yang baik atas sistem perpajakan meningkat karena semua sistem tersebut membuat wajib pajak dapat melakukan semua proses pajak tepat waktu dan dapat dilakukan di mana saja sehingga meningkatkan kemauan membayar pajak (Widayati dan Nurlis, 2010; Hardiningsih dan Yulianawati, 2011; Nugroho, 2012 dalam Sutari dan Wardani, 2013).

Tujuan Penelitian ini adalah Untuk menguji bahwa kesadaran membayar pajak, pengetahuan perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, persepsi efektifitas sistem perpajakan dan kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kemauan membayar pajak pasca PP No 46 di KPP Pati.

B. Tinjauan Pustaka

a. Kesadaran Membayar Pajak

Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.

Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial, dan ekonomi akan dominan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Penyuluhan pajak yang dilakukan secara intensif dan kontinyu akan dapat meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud kegotong royongan nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional (Suryadi, 2006).

Kesadaran merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia kesadaran dalam diri, akan diri sesama, masa silam, dan kemungkinan masa depannya. Beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Terdapat tiga bentuk kesadaran utama terkait pembayaran pajak.

Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.

Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.

Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

b. Pengetahuan dan Pemahaman terhadap Peraturan Perpajakan.

Pengetahuan pajak adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.

Pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaksanakan kegotong royongan nasional melalui sistem menghitung, memperhatikan, membayar, melaporkan sendiri pajak terutang. Dengan adanya sistem ini dapat terwujud keadilan, dimana wajib pajak menghitung sesuai dengan ketentuan perpajakan.

Pengetahuan adalah hasil kerja pikir (penalaran) yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara. Terdapat beberapa indikator bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan.

Pertama, kepemilikan NPWP. Setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak.

Kedua, pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Apabila wajib pajak telah mengetahui dan memahami kewajibannya sebagai wajib pajak, maka mereka akan melakukannya, salah satunya adalah membayar pajak.

Ketiga, pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Semakin tahu dan paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini tentu akan mendorong setiap wajib pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik.

Keempat, pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak. Dengan mengetahui dan memahami mengenai tarif pajak yang berlaku, maka akan dapat mendorong wajib pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak sendiri secara benar.

Kelima adalah wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP dan yang

Keenam bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti.

c. Persepsi yang baik atas Efektivitas Sistem Perpajakan

Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu individu yang berarti dan mempunyai aktivitas integrasi dalam diri individu. Sedangkan efektivitas memiliki

pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai (Widayati dan Nurlis, 2010).

Persepsi wajib pajak terhadap kinerja penerimaan pajak dilakukan oleh Maria karanta,et,al (2000 dalam suryadi 2006) menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja Badan Perpajakan nasional Swedia, ini dilihat dari: kesadaran prosedur yang bermanfaat bagi wajib pajak, kebutuhan bagi wajib pajak, perlakuan yang adil, keahlian aparat dalam mendeteksi kesalahan, serta dalam mengoreksi laporan pajak.

Melalui sistem perpajakan baru yang berbasis internet, wajib pajak dapat mendaftar dan mengakses data perpajakannya tanpa batas waktu dan tempat. Dalam penelitian Widayati dan Nurlis (2010) persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak karena wajib pajak masih belum banyak yang menggunakan media online sebagai sarana pemembayaran pajak.

Namun, apabila wajib pajak sudah memaksimalkan sistem perpajakan yang baru, wajib pajak akan lebih dimudahkan dalam pembayaran pajaknya. Wajib pajak hanya perlu membuka situs Ditjen Pajak dan mengisi kolom isian yang sudah disediakan. Selain itu, terdapat sistem pelaporan *e-SPT* dan *e-Felling* yang memudahkan dan lebih cepat wajib pajak dalam melaporkan pajak.

d. Layanan Fiskus Terhadap wajib Pajak

Pelayanan adalah 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 wajib pajak (Jatmiko, 2006).

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 tentang tanggung jawab membayar pajak.

Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus – menerus.

Pelayanan yang berkualitas yang seharusnya diberikan kepada wajib pajak antara lain:

- 1) Prosedur administrasi pajak dibuat sederhana agar mudah dipahami oleh semua wajib pajak, pendaftaran NPWP, adanya sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan. Sehingga sistem ini pelayanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata.
- 2) Petugas pajak atau Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam *skill*, *knowledge*, dan *experience* dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan, pelayanan petugas Bank tempat pembayaran wajib melayani dan memberikan penjelasan terhadap wajib pajak dengan ramah agar wajib pajak benar-benar paham sesuai yang diharapkan atau diinginkan.
- 3) KPP memberikan kemudahan dalam pembayaran yang dilakukan melalui *e-banking* yang bisa dilakukan dimana saja, penyampaian SPT melalui

drop box yang dapat dilakukan dimana saja, tidak harus di KPP tempat wajib pajak terdaftar, disediakan sistem pelaporan melalui *e-SPT* dan *e-Filling*. NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui *e-Register* dari website pajak.

- 4) KPP memberikan perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), dengan perluasan ini dapat meningkatkan pelayanan wajib pajak dengan menetapkan suatu pelayanan wajib pajak dengan menetapkan suatu pelayanan yang terpadu untuk setiap KPP, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada wajib pajak tanpa harus mendatangi masing-masing seksi.

C. Pengembangan Hipotesis

1. Kesadaran membayar pajak mempunyai pengaruh terhadap kemauan membayar pajak di KPP Pati

Kesadaran wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak. Hal paling menentukan dalam keberhasilan pemungutan pajak adalah kemauan wajib pajak untuk melakukan kewajiban. Ketidakmaunya wajib pajak melakukan kewajiban tersebut adalah asas perpajakan, yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak langsung dinikmati oleh para wajib pajak. Masyarakat tidak pernah tahu wujud kongkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak. Keinginan pemerintah untuk meningkatkan jumlah wajib pajak dengan tujuan akhir untuk meningkatkan jumlah penerimaan negara, bukanlah pekerjaan yang ringan. Upaya pendidikan, penyuluhan dan sebagainya, tidak berarti banyak dalam membangun kesadaran wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan, jika masyarakat tidak merasakan manfaat dari kepatuhan membayar pajak. (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

Kesadaran wajib pajak atas perpajakan amatlah diperlukan untuk meningkatkan kemauan membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kesadaran membayar pajak mempunyai pengaruh terhadap kemauan membayar pajak pasca PP No 46 di KPP Pati

2. Pengetahuan perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kemauan membayar pajak di KPP Pati

Pengetahuan wajib pajak tentang pajak adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaksanakan kegotong royongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang, sehingga diharapkan akan tercipta unsur keadilan dan kebenaran mengingat bahwa wajib pajak sendirilah yang sebenarnya mengetahui besarnya pajak yang terutang. (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011)

Berdasarkan uraian tersebut peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Pengetahuan perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kemauan membayar pajak pasca PP No 46 di KPP Pati

3. Pemahaman peraturan perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kemauan membayar pajak di KPP Pati

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Setiap wajib pajak yang telah memahami peraturan sangat baik, biasanya akan melakukan aturan perpajakan yang sesuai dengan apa yang tercantum di dalam peraturan yang ada.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Pemahaman peraturan perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kemauan membayar pajak pasca PP No 46 di KPP Pati

4. Persepsi efektifitas sistem perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kemauan membayar pajak di KPP Pati

Selama ini banyak wajib pajak yang telah terdaftar sebagai wajib pajak, dan telah memiliki NPWP belum mau melaksanakan kewajiban pajak dengan baik. Hal ini disebabkan oleh asas perpajakan bahwa hasil pemungutan pajak tidak langsung dinikmati oleh pembayar pajak. Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian, penginteprestasian terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktifitas integrated dalam diri individu. Sedangkan efektifitas merupakan ukuran seberapa jauh target kualitas, kuantitas, dan waktu telah tercapai.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4 : Persepsi efektifitas sistem perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kemauan membayar pajak pasca PP No 46 di KPP Pati

5. Kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kemauan membayar pajak di KPP Pati

Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Apabila jasa dari suatu instansi tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti jasa pelayanan tidak berkualitas. Jika proses pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti mutu pelayanannya kurang. Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu apabila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhi janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Kemauan WP dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Fiskus yang bertanggung jawab dan mendayagunakan SDM sangat dibutuhkan guna Para wajib pajak akan mau dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak tersebut memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik,

petugas harus mempunyai pengetahuan dan pengalaman dibidang perpajakan serta dalam hal perundang-undangan.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H5 : Kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kemauan membayar pajak pasca PP No 46 di KPP Pati

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yaitu 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.(Sugiyono, 2010).

2. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer yaitu merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara) yaitu dengan meminta responden untuk mengisi kuesioner.Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian sedangkan pemilihan sampel secara acak sederhana (*Simple Random Sampling*).

E. Analisa Data

1. Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Tabel 1
Hasil Uji Normalitas

| Variabel | Kolmogorov - Smirrov | p-value | Keterangan |
|--------------------------------|----------------------|---------|---------------------|
| <i>Unstandardized Residual</i> | 0,643 | 0,802 | Sebaran data normal |

Sumber : data diolah

Berdasarkan hasil tersebut dengan menggunakan pengujian Kolmogorov Smirnov menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk model regresi lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa persamaan regresi untuk model untuk penelitian ini memiliki sebaran data yang normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 2
Hasil Estimasi Multikolinieritas

| Variabel Independen | Tolerance | VIF | Keterangan |
|------------------------------|-----------|-------|-----------------------------|
| Kesadaran membayar pajak | 0,525 | 1,903 | Tidak ada multikolinearitas |
| Pengetahuan peraturan | 0,567 | 1,762 | Tidak ada multikolinearitas |
| Pemahaman Peraturan | 0,401 | 2,494 | Tidak ada multikolinearitas |
| Persepsi Efektivitas | 0,478 | 2,091 | Tidak ada multikolinearitas |
| Kualitas layanan wajib pajak | 0,622 | 1,609 | Tidak ada multikolinearitas |

Sumber: data primer diolah, 2014

Berdasarkan tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas dari persamaan tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *Tolerance Value* lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Variabel Independen | P-value (Sig) | Keterangan |
|------------------------------|---------------|-----------------------------------|
| Kesadaran membayar pajak | 0,596 | Tidak terjadi Heteroskedastisitas |
| Pengetahuan peraturan | 0,716 | Tidak terjadi Heteroskedastisitas |
| Pemahaman Peraturan | 0,672 | Tidak terjadi Heteroskedastisitas |
| Persepsi Efektivitas | 0,793 | Tidak terjadi Heteroskedastisitas |
| Kualitas layanan wajib pajak | 0,252 | Tidak terjadi Heteroskedastisitas |

Sumber: Data Primer Diolah, 2014

Berdasarkan tersebut di atas bahwa hasil yang ditunjukkan dalam tabel IV.15 tersebut nampak bahwa semua variabel independen menunjukkan nilai p lebih besar dari 0,05, sehingga dapat di simpulkan bahwa semua variabel independen tersebut bebas dari masalah heteroskedastisitas.

2. Pengujian Hipotesis

Hasil analisis regresi linear berganda

$$KM = 2,444 + 0,335KMP + 0,003PP + 0,223PPP + 0,038PESP + 0,185KL$$

Untuk menginterpretasi hasil dari analisis tersebut, dapat diterangkan:

- 1) Kontanta sebesar 2,444 dengan parameter positif yang artinya, apabila variabel kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan, pemahaman peraturan, persepsi efektivitas dan kualitas layanan wajib pajak maka variabel kemauan membayar pajak masih tetap ada.
- 2) Koefisien variabel kesadaran membayar pajak menunjukkan koefisien positif sebesar 0,335 yang artinya, jika variabel kesadaran membayar pajak meningkat maka kemauan membayar pajak akan mengalami peningkatan.
- 3) Koefisien variabel pengetahuan peraturan menunjukkan koefisien positif sebesar 0,003 yang artinya, jika variabel pengetahuan peraturan meningkat maka variabel kemauan membayar pajak akan mengalami peningkatan.
- 4) Koefisien variabel pemahaman peraturan menunjukkan koefisien positif sebesar 0,223 yang artinya, jika variabel pemahaman peraturan meningkat maka variabel kemauan membayar pajak akan mengalami peningkatan.
- 5) Koefisien variabel persepsi efektivitas menunjukkan koefisien positif sebesar 0,038 yang artinya, jika variabel persepsi efektivitas meningkat maka variabel kemauan membayar pajak akan mengalami peningkatan.
- 6) Koefisien variabel kualitas layanan wajib pajak menunjukkan koefisien positif sebesar 0,185 yang artinya, jika variabel kualitas layanan wajib pajak meningkat maka variabel kemauan membayar pajak akan mengalami peningkatan.

Uji t

Tabel 4
Hasil Uji t

| Variabel | t _{hitung} | t _{tabel} | Sig. | Keterangan |
|------------------------------|---------------------|--------------------|-------|-------------|
| Kesadaran membayar pajak | 4,197 | 2,021 | 0,000 | Ho ditolak |
| Pengetahuan peraturan | 0,032 | 2,021 | 0,975 | Ho diterima |
| Pemahaman Peraturan | 2,105 | 2,021 | 0,041 | Ho ditolak |
| Persepsi Efektivitas | 0,428 | 2,021 | 0,671 | Ho diterima |
| Kualitas layanan wajib pajak | 2,119 | 2,021 | 0,040 | Ho ditolak |

Sumber: data primer diolah, 2014

Variabel kesadaran membayar pajak diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 4,197 lebih besar dari t_{tabel} 2,021 atau dapat dilihat dari nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, berarti Ho ditolak, yang artinya bahwa variabel kesadaran membayar pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

Variabel pengetahuan peraturan diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 0,032 lebih kecil dari t_{tabel} 2,021 atau dapat dilihat dari nilai signifikansi 0,975 lebih besar dari $\alpha = 0,05$, berarti Ho diterima, yang artinya bahwa variabel pengetahuan peraturan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

Variabel pemahaman peraturan diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,105 lebih besar dari t_{tabel} 2,021 atau dapat dilihat dari nilai signifikansi 0,041 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, berarti Ho ditolak, yang artinya bahwa variabel pemahaman peraturan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

Variabel persepsi efektivitas pajak diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 0,428 lebih kecil dari t_{tabel} 2,021 atau dapat dilihat dari nilai signifikansi 0,671 lebih besar dari $\alpha = 0,05$, berarti Ho diterima, yang artinya bahwa variabel persepsi efektivitas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

Variabel kualitas layanan membayar pajak diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,119 lebih kecil dari t_{tabel} 2,021 atau dapat dilihat dari nilai signifikansi 0,040 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, berarti Ho ditolak, yang artinya bahwa variabel kualitas layanan membayar pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

Uji F

Hasil uji F didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Uji F

| F _{hitung} | F _{tabel} | p-value | Keterangan |
|---------------------|--------------------|---------|------------|
| 19,251 | 2,61 | 0,000 | Ho ditolak |

Sumber: data diolah

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui bahwa F_{hitung} (19,251) lebih besar dari t_{tabel} (2,61) dan nilai

signifikansi = $0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini berarti H_0 ditolak, sehingga variabel kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan, pemahaman peraturan, persepsi efektivitas dan kualitas layanan membayar pajak berpengaruh secara bersama-sama terhadap kemauan membayar pajak.

Uji R^2

Hasil perhitungan untuk nilai R^2 diperoleh dalam analisis regresi berganda diperoleh angka koefisien determinasi dengan adjusted- R^2 sebesar 0,651 Hal ini berarti bahwa 65,1% variasi variabel kemauan membayar pajak dapat dijelaskan oleh variabel kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan, pemahaman peraturan, persepsi efektivitas dan kualitas layanan membayar pajak, sedangkan sisanya yaitu 34,9 % dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model yang diteliti.

F. Pembahasan

1. Kesadaran membayar pajak mempunyai pengaruh terhadap kemauan membayar pajak pasca PP No 46 di KPP Pati

Variabel kesadaran membayar pajak diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 4,197 lebih besar dari t_{tabel} 2,021 atau dapat dilihat dari nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, berarti H_0 ditolak, yang artinya bahwa variabel kesadaran membayar pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

2. Pengetahuan perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kemauan membayar pajak pasca PP No 46 di KPP Pati

Variabel pengetahuan peraturan diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 0,032 lebih kecil dari t_{tabel} 2,021 atau dapat dilihat dari nilai signifikansi 0,975 lebih besar dari $\alpha = 0,05$, berarti H_0 diterima, yang artinya bahwa variabel pengetahuan peraturan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

3. Pemahaman peraturan perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kemauan membayar pajak pasca PP No 46 di KPP Pati

Variabel pemahaman peraturan diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,105 lebih besar dari t_{tabel} 2,021 atau dapat dilihat dari nilai signifikansi 0,041 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, berarti H_0 ditolak, yang artinya bahwa variabel pemahaman peraturan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

4. Persepsi efektifitas sistem perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kemauan membayar pajak pasca PP No 46 di KPP Pati

Variabel persepsi efektivitas diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 0,428 lebih kecil dari t_{tabel} 2,021 atau dapat dilihat dari nilai signifikansi 0,671 lebih besar dari $\alpha = 0,05$, berarti H_0 diterima, yang artinya bahwa variabel persepsi efektifitas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

5. Kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kemauan membayar pajak di KPP Pati

Variabel kualitas layanan membayar pajak diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,119 lebih kecil dari t_{tabel} 2,021 atau dapat dilihat dari nilai signifikansi 0,040 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, berarti H_0 ditolak, yang artinya bahwa variabel kualitas layanan membayar pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

G. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil analisis uji t diperoleh variabel kesadaran mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kewajiban membayar pajak, variabel pemahaman mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kewajiban membayar pajak dan variabel pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kewajiban membayar pajak.
2. Hasil analisis uji F diperoleh F_{hitung} (19,251) lebih besar dari t_{tabel} (2,61) dan nilai signifikansi = $0,000 < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak, sehingga variabel kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan, pemahaman peraturan, persepsi efektivitas dan kualitas layanan membayar pajak berpengaruh secara bersama-sama terhadap kemauan membayar pajak.
3. Hasil perhitungan untuk nilai R^2 diperoleh angka koefisien determinasi dengan adjusted- R^2 sebesar 0,651 Hal ini berarti bahwa 65,1% variasi variabel kemauan membayar pajak dapat dijelaskan oleh variabel kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan, pemahaman peraturan, persepsi efektivitas dan kualitas layanan membayar pajak, sedangkan sisanya yaitu 34,9% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model yang diteliti

Daftar Pustaka

- Devano, Sony dan Siti Rahayu, 2006. Perpajakan : Konsep Teori, dan Isu, Kencana, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2010. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Edisi 5. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Indriantoro dan Supomo, 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. BPFE. Yogyakarta.
- Intan Yuningtyas Anggraeni, Naili Farida, dan Saryadi. 2013. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Satu. *Diponegoro Journal Of Social And Politic* Tahun 2013.
- Jatmiko Nugroho Agus. 2006. Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. *Strata-2, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Mardiasmo. 2003. *Perpajakan*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Mohammad Zain. 2003. *Manajemen Perpajakan*. Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Musyarofah, Siti dan Adi Purnomo. 2008. Pengaruh Kesadaran dan Persepsi Tentang Sanksi, Dan Hasrat Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis dan Sektor Publik (JAMBSP) ISSN 1829 – 9857*. Vol. 5 No. 1 – Oktober. 34-50.
- Nuroctaviani, Yeyen Rumi dan Budi, Y. Agus Bagus. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak di Jakarta Kelapa Gading. *Jurnal*

- Informasi, Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik. Vol, 7 No. 1, Januari Hal 61-72.
- Pancawati Hardiningsih, 2011. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak (The Factors That Influence The Willingness To Pay The Tax. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Nopember, Hal : 126-142 ISSN: 1979-4878.
- Prasetyo, Fery Dwi. 2006. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemilik Usaha Kecil Menengah Dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan di Daerah Jogjakarta. Skripsi Strata-1, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indoensia. Yogyakarta.
- Resmi, Siti. 2005. *Perpajakan : Teori dan Kasus*. Edisi 5. Jakarta: Salemba Empat.
- Sevilla, dkk. 1993. *Pengantar Metode Penelitian*. Penerbit Universitas Indonesia. UI-Press
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Suryadi, 2006. Model Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survey Diwilayah Jatim. *Jurnal Keuangan Publik*. Volume 4. No. 1: 105-121.
- Sutari, Dewi Kusuma Wardani. 2013. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Sebagai Perwujudan Masyarakat Madani. *Proseding Seminar Nasional*. Menuju Masyarakat Madani dan Lestari. ISBN : 978-979-98438-8-3.
- Tambunan, Rustam, 2002. *Ketentuan Terbaru Pajak Penghasilan Atas UMKM: Sederhana Tapi Tidak Adil*. Diakses Senin, 18 Maret 2014 14:08 WIB.
- Vanessa dan Hari, 2009. Dampak Sunset Policy Terhadap Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Makalah Simposium Nasional Indonesia Perpajakan II*.
- Widaningrum, Dwi. 2007. Identifikasi Kemampuan dan Kemauan Membayar Masyarakat Berpenghasilan Menengah Rendah. www.sappk.tb.ac.id/ppk/images/stories/pdf/ringkas_an_dwi.pdf. diunduh tanggal 20 Juni 2014.
- Widayati dan Nurlis, 2010. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menjalankan Pekerjaan Bebas. *Simposium Nasional Akuntansi XIII Purwokerto*.
- Internet**
 Diunduh Senin, 16 Desember 2013 14:08 wib Tambunan, 2013 tentang Pajak UMKM, Sederhana Tapi Tidak Adil. Dipublikasikan.
 Diakses pada tanggal 18 Maret 2014 <http://www.pajak.go.id/blogs/kp2kpsukadana>.
 Diakses pada tanggal 05 Juli 2014 http://www.pajak.go.id/blogs/academia.edu.4567321/sosialisasi_eksternal_PP_46_2013edit.