



Pengetahuan Dan Pemahaman Aturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening

Zainuddin

Fakultas Ekonomi Universitas Khairun Ternate

jhayunkhair@gmail.com

Abstract

This research aimed to find factors that affect of awareness to pay taxes, tax paying knowledge and understanding of taxation laws, service quality and a good perception of the effectiveness of the tax system to taxpayers willingness to pay taxes, case study on individual taxpayers who perform as a freelancer that registered at KPP Pratama Ternate. Data was collected by using a random sampling toward 86 respondents. The data was analyzed by using the SPSS program to test whether the model used in this study quite appropriate as the model analyzed. Then the regression analysis was used to test the relationship between the variables above. The results of this research indicated that knowledge and understanding of taxation law, service quality, and a good perception of the effectiveness of the taxation system had a significant effect toward willingness to pay taxes. Also awareness to pay taxes had a significant effect toward willingness to pay taxes.

Keywords: *willingness to pay taxes, pay taxes awareness, knowledge and understanding of taxpayers, a good perception of the effectiveness of the taxation system, service quality*

Abstrak

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak studi kasus pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Ternate. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode random sampling yaitu sejumlah 86 responden. Data dianalisis reliabilitas dan validitasnya dengan menggunakan SPSS sebagai program untuk menguji apakah model yang digunakan dalam penelitian ini cukup tepat sebagai model yang dianalisis. Selanjutnya digunakan analisis regresi berganda untuk menguji hubungan variabel-variabel diatas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, dan persepsi atas efektivitas perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak. Dan kesadaran membayar pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

Kata kunci: pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, kesadaran membayar pajak, dan kemauan membayar pajak

PENDAHULUAN

Pajak sangatlah penting dalam penerimaan negara, bahkan dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) pajak merupakan sumber pendapatan terbesar. Negara Indonesia sangat bergantung kepada pajak karena saat ini sekitar 70% APBN Indonesia dibiayai oleh pajak. Hal ini menunjukkan bahwa peran pajak dalam membiayai APBN semakin besar. Sumber dana yang berasal dari pajak tersebut digunakan oleh pemerintah untuk membiayai pengeluaran negara yaitu pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan. Pengeluaran rutin terdiri atas belanja pegawai, belanja barang, bunga, cicilan utang, dan subsidi daerah otonom, sedangkan pengeluaran pembangunan digunakan untuk pembiayaan rupiah dan bantuan proyek (Suhendri, 2015).

Begitu besarnya peran pajak dalam APBN, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Berbagai upaya dilakukan DJP agar penerimaan pajak maksimal, antara lain adalah dengan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Hal tersebut dilakukan dengan cara perluasan subjek dan objek pajak, dengan menjangking wajib pajak baru. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Direktorat Jenderal Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari wajib pajak itu sendiri. Perubahan sistem perpajakan dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment*, memberikan kepercayaan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajibannya sendiri. Hal ini menjadikan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan perpajakan (Widayati dan Nurlis, 2010).

Pemungutan pajak memang bukan suatu pekerjaan yang mudah, disamping peran serta aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kemauan dari para wajib pajak dalam membayar pajak, khususnya bagi WPOP yang melakukan pekerjaan bebas. Usaha ekstensifikasi dan intensifikasi pajak merupakan aksi yang telah direncanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak, yaitu dengan memperluas subyek dan obyek pajak atau dengan menjangking wajib pajak baru. Sebenarnya masih banyak wajib pajak potensial yang belum terdaftar sebagai wajib pajak aktual. Ketidaktaatan dalam membayar pajak tidak hanya terjadi pada lapisan pengusaha saja tetapi telah menjadi rahasia umum bahwa para pekerja profesional lainnya juga tidak taat untuk membayar pajak (Widayati dan Nurlis, 2010).

Tabel 1.1. Tingkat Kepatuhan Pajak di Kota Ternate

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi	SPT Yang dilaporkan	Tingkat Kepatuhan
2010	5166	470	9.10%
2011	5717	502	8.78%
2012	6269	505	8.06%
2013	6824	635	9.31%
2014	7951	588	7.40%

Sumber : KPP Pratama Ternate

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa selama lima tahun terakhir yaitu tahun 2010-2014, wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ternate meningkat dari tahun ke tahun. Namun tingkat kepatuhan wajib pajak di Ternate cenderung menurun. Bila setiap wajib pajak sadar akan kewajibannya untuk membayar pajak, tentunya penerimaan negara atas pajak akan

terus meningkat, bukan berkurang, sebab jumlah wajib pajak potensial cenderung semakin bertambah setiap tahun.

Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu *pertama*, pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan sangat penting. Sejak terbitnya Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983, yang kemudian diubah dengan UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dikenal istilah *Self Assessment System*, dengan diadopsinya sistem ini maka selain bergantung pada kesadaran dan kejujuran wajib pajak, pengetahuan teknis perpajakan yang memadai juga memegang peran penting, agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Faktor *kedua* yang mempengaruhi kemauan membayar pajak adalah adanya pelayanan fiskus yang berkualitas. Pelayanan fiskus yang berkualitas adalah fiskus yang memberikan informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak dan tata cara perhitungannya serta tidak melakukan penggelapan pajak ataupun tindakan lain yang tidak sesuai dengan peraturan dan SOP yang berlaku. Munculnya oknum seperti Gayus, Dhana Widyatmika dan banyak petugas pajak lainnya membuat keyakinan wajib pajak atas kinerja pelayan fiskus berkurang sehingga wajib pajak tidak mau membayar pajak karena takut uangnya digelapkan, bukan untuk pembangunan negara, atau adanya biaya tambahan yang dipungut oleh fiskus. (Nugroho, 2012). Faktor *ketiga*, adalah persepsi wajib pajak atas efektifitas sistem perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak membuat sistem pendukung yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajibannya yaitu adanya *e-filing*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *drop box* dan *e-banking*. Wajib pajak mempunyai persepsi sendiri tentang sistem-sistem yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Pajak. Dengan adanya sistem ini, persepsi wajib pajak atas efektifitas sistem perpajakan meningkat karena semua sistem tersebut membuat wajib pajak dapat melakukan semua proses pajak tepat waktu dan dapat dilakukan dimana saja sehingga kesadaran wajib pajak meningkat untuk membayar PPh, baik orang pribadi maupun badan. Penelitian ini mengacu pada penelitian Nugroho (2012) yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan persepsi wajib pajak atas efektifitas sistem perpajakan dengan kesadaran membayar pajak sebagai variabel *intervening* (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Ternate).

TINJAUAN LITERATUR DAN HIPOTESIS

Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) menyatakan bahwa selain sikap terhadap tingkah laku dan norma-norma subjektif, individu juga mempertimbangkan kontrol tingkah laku yang dipersepsikannya yaitu kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut. Teori ini menyatakan bahwa keputusan untuk menampilkan tingkah laku tertentu adalah proses rasional yang diarahkan pada suatu tujuan tertentu dan mengikuti urutanberpikir. Pilihan tingkah laku dipertimbangkan, konsekuensi dan hasil dari setiap tingkah laku dievaluasi, dan dibuat sebuah keputusan apakah akan bertindak atau tidak. Kemudian keputusan itu direfleksikan dalam tujuan tingkah laku, dimana dapat menjadi prediktor yang kuat terhadap cara kita akan bertingkah laku dalam situasi yang terjadi Ajzen (1980) dalam Anangga, (2012). Alasan pemilihan teori ini adalah kemauan untuk membayar pajak terkait dengan persepsi wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai sesuatu sangat dipengaruhi oleh kondisi yang dialami seseorang tersebut. Sehingga *Theory of Planned Behavior* (TPB) sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut.

Pemahaman Tentang Perpajakan

Pengertian pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang “Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Perpajakan”. Disebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Wajib Pajak didefinisikan pada Undang-undang no. 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 1. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Yang dimaksud dengan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas adalah wajib pajak orang pribadi yang memperoleh penghasilan dengan menggunakan keahliannya tanpa adanya ikatan dengan suatu hubungan kerja.

Sistem perpajakan suatu negara terdiri atas tiga unsur, yakni *Tax Policy*, *Tax Law* dan *Tax Administration*. Sistem perpajakan dapat disebut metode atau cara bagaimana mengelola uang pajak yang terutang oleh wajib pajak dapat mengalir ke kas Negara. Sistem pemungutan pajak menurut Resmi, (2011: 11) yakni :

1. *Official Assessment System* yaitu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak.
2. *Self Assessment System* yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.
3. *With Holding System* yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Kemauan Membayar Pajak

Konsep kemauan membayar pajak (*willingness to pay tax*) diartikan suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung (Tatiana, 2009). Konsep ini dikembangkan melalui dua subkonsep yaitu, *pertama*, konsep kemauan untuk membayar, kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa. *Kedua*, konsep pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh negara dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum. Sikap moral dalam bentuk keinginan atau kemauan untuk membayar pajak sangat diperlukan dengan mengingat bahwa pajak merupakan suatu kewajiban yang mutlak kepada warga negara, maka hal tersebut perlu bagi pihak pemerintah untuk turut serta dalam meningkatkan rasa kecintaan bernegara sejak dini. Kemauan membayar pajak dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh minat berperilaku (*behavior intention*) terhadap perilaku (*behavior*). Apabila wajib pajak sudah memiliki minat atau sadar membayar pajak tinggi maka wajib pajak akan mau membayar pajak tepat waktu.

Kesadaran Membayar Pajak

Menurut Susanto (2012), kesadaran membayar pajak ini tidak hanya memunculkan sikap patuh, taat dan disiplin semata tetapi diikuti sikap kritis juga. Semakin maju masyarakat dan pemerintahannya, maka semakin tinggi kesadaran membayar pajaknya. Tetapi semakin kritis wajib pajak dalam masalah perpajakan, semakin tinggi juga prasangka negatif. Prasangka negatif ini ada dikarenakan munculnya oknum seperti Gayus, Dhana Widyatmika dan banyak petugas pajak lainnya yang membuat keyakinan wajib pajak berkurang terhadap kinerja pelayanan fiskus, sehingga wajib pajak tidak mau membayar pajak karena takut uangnya digelapkan. Kesadaran membayar pajak dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) pada penelitian ini berkaitan dengan kepercayaan berperilaku (*behavior belief*), dalam kemauan membayar pajak. Karena sebelum melakukan sesuatu individu harus memiliki keyakinan akan hasil yang diperoleh dari perilakunya tersebut, kemudian yang bersangkutan akan memutuskan untuk melakukannya atau tidak. Wajib pajak yang sadar akan perpajakannya akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.

Pengetahuan dan Pemahaman Akan Peraturan Perpajakan

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Resmi, 2011). Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan berkaitan dengan persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya (*perceived control beliefs*) dalam kesadaran membayar pajak. Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Namun jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan, dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bila mana SDM melakukan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Hardiningsih, 2011). Pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap (*attitude*) wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan. Semakin baik pelayanan fiskus maka wajib pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan. Namun jika pelayanan fiskus tidak baik, hal itu akan membuat wajib pajak enggan untuk membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku. Petugas pajak dituntut untuk mampu melayani setiap Wajib Pajak dengan baik, sopan santun, memiliki rasa hormat kepada wajib pajak sebagai pelanggan, serta memiliki keahlian dan pengetahuan dibidang pajak yang tentunya akan menunjang kualitas dari pelayanan dari petugas pajak kepada wajib pajak, Nugroho (2012). Memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak berkaitan dengan kepercayaan-kepercayaan normatif (*normative beliefs*). Dengan pelayanan yang baik akan mempengaruhi dan memotivasi wajib pajak akan memenuhi kewajibannya untuk membayar

pajak karena wajib pajak akan merasa senang dan dimudahkan serta terbantu dalam penyelesaian kewajiban perpajakannya.

Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan

Widayati dan Nurlis (2010) menyatakan bahwa hal-hal yang mengindikasikan efektifitas sistem perpajakan yang saat ini dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain : (1) Adanya sistem pelaporan melalui *e-SPT* dan *e-filling*. Wajib pajak dapat melaporkan pajak secara lebih mudah dan cepat. (2) Pembayaran melalui *e-banking* yang memudahkan wajib pajak dapat melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja. (3) Penyampaian SPT melalui *drop box* yang dapat dilakukan diberbagai tempat, tidak harus di KPP tempat wajib pajak terdaftar. (4) Peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet, tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP tempat wajib pajak terdaftar. (5) Pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui *e-registration* dari *website* pajak. Hal ini akan memudahkan wajib pajak untuk memperoleh NPWP secara lebih cepat. Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berkaitan dengan persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya (*perceived control behavior*) terhadap terhadap kemauan membayar pajak. jika wajib pajak merasa sistem perpajakan yang ada adalah terpercaya, handal dan akurat, maka wajib pajak akan memiliki pandangan yang positif untuk sadar membayar pajak. Namun jika sistem perpajakan yang ada tidak memuaskan bagi wajib pajak, maka hal itu dapat turut mempengaruhi kemauan wajib pajak.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Pengetahuan Dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak

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. Pemahaman dan pengetahuan peraturan perpajakan dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) berkaitan dengan menentukan perilaku (*perceived control behavior*) wajib pajak dalam kemauan membayar perpajakannya. Semakin tinggi pemahaman akan peraturan perpajakan wajib pajak maka wajib pajak akan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Begitupun dengan sebaliknya semakin Rendah kesadaran wajib pajak dalam melaporkan perpajakannya disebabkan oleh pemahaman tentang pajak masih rendah. Berdasarkan hal tersebut hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H1: Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak

Pengaruh Pengetahuan Dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Melalui Kesadaran Membayar Pajak

Pengetahuan akan peraturan perpajakan merupakan sikap atau tingka laku seseorang dalam memahami pajak dan peraturan-peraturan perpajakan yang didapat melalui upaya pengajaran formal maupun non formal sehingga berdampak positif terhadap

kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Seperti pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan melalui sistem untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang sehingga dengan adanya sistem ini diharapkan para wajib pajak tahu akan fungsi pembayaran pajak dan fungsi pajak untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial atau ekonomi. Menurut Nugroho (2012), faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak dengan kesadaran membayar pajak sebagai variabel *intervening*, hasil tersebut sama dengan penelitian Indrawan (2014) yang menunjukkan hubungan signifikan terhadap kesadaran membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H2: Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak melalui kesadaran membayar pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan Membayar 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. Di dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus berkaitan dengan kepercayaan normatif (*normative beliefs*). Dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak dapat mempengaruhi seseorang wajib pajak untuk berperilaku dalam memenuhi perpajakannya. Begitupun sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan petugas pajak tidak baik maka wajib pajak enggan untuk membayar pajak. Menurut Hardiningsih (2011), kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Apabila kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak akan dapat meningkatkan kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, dengan adanya hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis yaitu :

H3: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Melalui Kesadaran Membayar Pajak

Pelayanan perpajakan diukur melalui ketentuan perpajakan, kualitas SDM, dan sistem informasi perpajakan. Dalam penelitian Efendi (2014), Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan kepada pelanggan. Suatu layanan dapat dikatakan baik apabila usaha yang dijalankan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Nugroho (2012), dan Syahri (2014) menyimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak, kemudian variabel kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis yaitu:

H4: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak melalui kesadaran membayar pajak

Pengaruh Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak

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, pengintegrasian 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. Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) berkaitan dengan persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya (*perceived control behavior*) dalam kemauan membayar pajak. Apabila wajib pajak merasa bahwa sistem perpajakan yang ada adalah terpercaya, handal, dan akurat, maka wajib pajak mau membayar pajak. Namun apabila sebaliknya maka hal tersebut dapat memengaruhi kemauan wajib pajak dalam melaksanakan perpajakannya. Menurut Fikriningrum (2012) persepsi dan efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. hal yang sama dengan penelitian Pratomo (2014), mengenai pengaruh kesadaran, pengetahuan, persepsi, tingkat kepercayaan terhadap kemauan membayar pajak. sedangkan penelitian yang dilakukan Nurlis (2010) tidak signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan suatu hipotesis sebagai berikut:

H5: Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak

Pengaruh Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan Kemauan Membayar Pajak Melalui Kesadaran Membayar Pajak

Hal-hal yang mengindikasikan efektifitas sistem perpajakan dan saat ini dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain, adanya sistem pelaporan melalui e-SPT dan e-Filling, Pembayaran melalui e-Banking yang memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran, Penyampaian SPT melalui drop box, Peraturan perpajakan dapat diakses dengan lebih cepat melalui internet tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP dan Pendaftaran yang dapat dilakukan secara online melalui e-Register dari website pajak untuk memudahkan wajib pajak. Persepsi wajib pajak terhadap sistem perpajakan di Indonesia berkaitan dengan media yang digunakan dalam membayar pajak. Jika wajib pajak merasa bahwa sistem perpajakan yang ada adalah terpercaya, handal dan akurat, maka wajib pajak akan memiliki pandangan yang positif untuk sadar membayar pajak. Namun jika sistem perpajakan yang ada tidak memuaskan bagi wajib pajak, maka hal itu dapat turut mempengaruhi kesadaran wajib pajak. Menurut Syahri (2014) efektifitas sistem perpajakan signifikan terhadap kesadaran membayar pajak hasil yang sama dilakukan oleh Indrawan (2014). Semakin efektif sistem perpajakan yang ada maka pencitraan tentang efektifitas sistem perpajakan akan baik sehingga dapat meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan suatu hipotesis sebagai berikut:

H6: Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak melalui kesadaran membayar pajak

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas yang terdaftar di KPP Pratama Ternate. Dimana yang melakukan pekerjaan bebas seperti: Pengacara, dokter, maupun bidan yang membuka praktek kerja sendiri, apoteker, notaris, konsultan dan lain-lain. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *random sampling*, yaitu cara pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk diambil kepada setiap elemen populasi (Kuncoro, 2013: 41).

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu data yang berbentuk bilangan atau angka (Leo, 2013), sedangkan sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder yang merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumbernya (Sekaran, 2006). Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari para WPOP yang ada di kota Ternate. Data ini berupa kuesioner yang telah diisi oleh para WPOP yang menjadi responden terpilih dalam penelitian ini. Sedangkan data sekunder diperlukan dalam penelitian ini sebagai pendukung penulisan. Sumber data ini diperoleh dari berbagai sumber informasi yang telah dipublikasikan maupun dari lembaga seperti Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Ternate.

Tehnik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah tehnik angket (kuesioner), yaitu dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari literatur yang berkaitan dengan topik yang dipilih, menggunakan metode survei langsung dengan menggunakan kuesioner. Dimana kuesioner adalah daftar pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Sejumlah pertanyaan diajukan dalam bentuk kuesioner dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka. Dalam penelitian ini responden mengisi jawaban yang dianggap paling tepat. Jawaban diukur dengan *likert scale* yang berdimensi 5 skala, yaitu: Skala (1) Sangat Tidak setuju, Skala (2) Tidak Setuju, Skala (3) Ragu-ragu, Skala (4) Setuju, dan Skala (5) Sangat Setuju. Sugiyono (2010:93).

Model dan Analisis Data

Analisis Jalur (Path Analysis)

Metode analisis jalur (*path analysis*) bertujuan untuk menguji pengaruh variabel *intervening* yang merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (model *casual*) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori (Ghozali, 2013: 249).

Uji Validitas dan uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas aitem-aitem pertanyaan kuesioner dapat diukur dengan melakukan analisis faktor konfirmatori. Apabila nilai dari *Kaiser-Meyer-Olkin of Sampling Adequacy* > 0.50 berarti angka probabilitasnya tersebut dapat dilakukan uji analisis faktor dan masing-masing item pertanyaan adalah valid (Ghozali, 2013: 58). Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel suatu kuesioner dikatakan handal jika jawaban responden konsisten atau stabil. Uji Reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan metode uji statistik *Cronbach's Alpha*. Dari hasil penghitungan dalam penelitian ini setiap variabel memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 Maka dapat dikatakan *reliable* (Ghozali, 2013: 47).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2013:163). Model regresi yang baik memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Untuk menguji normalitas dalam penelitian ini digunakan uji *one sample Kolmogorov Smirnov*, yang bertujuan untuk memastikan apakah data memiliki distribusi normal atau tidak. Dasar pengambilan keputusan adalah nilai signifikansi *kolmogorov smirnov* harus lebih besar dari 0.05.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2013:105). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Dengan kriteria yang digunakan adalah, apabila nilai *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah Homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada beberapa cara yang digunakan untuk mengetahui terjadi heteroskedastisitas atau tidak, salah satunya adalah dengan melihat grafik *Scatterplot*. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013:139).

Definisi Operasional Variabel

Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Variabel ini diukur dengan skala *Likert* 5 poin untuk 7 item pertanyaan sebagaimana yang digunakan oleh Widayati dan Nurlis, (2010) dan Setyawati, (2013).

Pelayanan Yang berkualitas

Pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak adalah usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak. Variabel diukur dengan instrumen yang terdiri dari empat item pertanyaan, yang diadopsi dari penelitian Fitriyani, (2014). Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert* 5 point.

Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan

Persepsi adalah proses kognitif yang dialami setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya melalui pancaindera. Sedangkan efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai. Apabila persepsi wajib pajak terhadap efektifitas sistem perpajakan itu positif maka akan mempengaruhi wajib pajak dalam kesadaran membayar pajak. Sistem perpajakan yang efektif memudahkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya seperti menyerahkan SPT melalui drop box, dan membuat sistem pendaftaran dan pelaporan yang bisa melalui internet

(Herry, 2010). Variabel diukur dengan instrumen yang terdiri dari lima item pertanyaan, yang diadopsi dari penelitian Widayati dan Nurlis, (2010). Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert* 5 point.

Kesadaran membayar pajak

Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak. Variabel diukur dengan instrumen yang terdiri dari enam item pertanyaan, yang diadopsi dari penelitian Widayati dan Nurlis, (2010) dan Setyawati, (2013). Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert* 5 point.

Kemauan membayar pajak

Kemauan membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum Negara dengan tidak mendapat kontraprestasi secara langsung. Untuk mencapai target pajak, perlu ditumbuhkan terus-menerus kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Variabel diukur dengan instrumen yang terdiri dari lima item pertanyaan, yang diadopsi dari penelitian Handayani (2012). Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert* 5 point.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan sampel Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Ternate. Metode pengumpulan sampel dengan menggunakan kuesioner diantarkan langsung kepada responden WPOP yang melakukan pekerjaan bebas sebagai sarana pelaporan pajak. Kuesioner diantarkan berdasarkan kriteria pengambilan sampel yaitu pada Pengacara, dokter, maupun bidan yang membuka praktek kerja sendiri, apoteker, notaris, konsultan yang ada di Kota Ternate. Profil dari 86 responden yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini ditunjukkan dalam Tabel berikut. Dari hasil pengolahan data, akan dijelaskan mengenai jenis kelamin, usia, dan profesi. Hasil penelitian berdasarkan deskriptif identitas responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Profil Responden

No	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	33	38.37%
	Perempuan	53	61.63%
2	Usia		
	25-35 Tahun	20	23.26%
	36-46 Tahun	56	65.12%
	diatas 47 Tahun	10	11.63%
3	Profesi		
	Advokad	1	1.16%
	Apoteker	21	24.42%
	Bidan	1	1.16%
	Dokter	55	63.95%

	Notaris	8	9.30%
--	---------	---	-------

Sumber: data primer, diolah

Berdasarkan data statistik frekuensi di atas terlihat bahwa jumlah responden dalam penelitian ini responden wanita lebih banyak dari pada responden laki-laki. Responden wanita yaitu sebanyak 53 orang atau sebanyak 61,62% dari total responden. Sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 33 orang atau sebanyak 38,37% dari keseluruhan responden atau berbeda 23,25% dari responden wanita. Berdasarkan usia tabel di atas menunjukkan bahwa responden didominasi pada usia antara 36 tahun sampai 46 tahun yaitu sekitar 56 orang atau 61,11%, usia 25-35 sekitar 20 orang atau 23,25%, dan usia 57 hingga > 57 sekitar 10 orang atau 11,62%. Dari tabel di atas diketahui bahwa mayoritas jumlah sampel pekerjaan bebas yang berprofesi dokter sebanyak 63,95%, untuk advokad sebanyak 1,16%, untuk apoteker sebanyak 24,41%, untuk bidan sebanyak 1,16%, dan untuk yang berprofesi notaris sebanyak 9,30%.

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran atau deskriptif sesuatu data yang dilihat dari rata-rata (*mean*), standar deviasi, maksimum dan minimum. Berikut ini adalah hasil pengujian statistik deskriptif dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan Kualitas Pelayanan dan Persepsi yang Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan sebagai variabel bebas (*independen*), Kemauan Membayar Pajak sebagai variabel terikat (*dependen*) serta Kesadaran Membayar Pajak sebagai variabel *intervening*.

Tabel 3. Statistik Deskriptif

Variabel	Kisaran Teoritis			Kisaran Aktual			Standar Deviasi
	Min	Max	Mean	Min	Max	Mean	
Pemahaman Aturan Perpajakan	7	35	21	17	33	26.00	3.528
Kualitas Pelayanan	4	20	12	9	20	16.07	2.146
Persepsi atas Efektifikan Sistem Perpajakan	5	25	15	12	25	19.76	3.378
Kesadaran Membayar Pajak	6	30	18	18	29	25.19	2.339
Kemauan Membayar Pajak	5	25	15	14	25	20.67	2.383

Sumber: Data primer, diolah.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan faktor konfirmatori digunakan untuk menguji apakah suatu variabel mempunyai unidimensionalitas atau apakah indikator-indikator yang digunakan dapat mengkonfirmasi sebuah variabel. Jika masing-masing indikator merupakan indikator pengukur maka akan memiliki nilai *loading factor* yang tinggi. Asumsi yang mendasari dapat tidaknya digunakan analisis faktor adalah data matri harus

memiliki korelasi yang cukup (*sufficient correlation*). Uji *bartlett of sphericity* merupakan uji statistik untuk ada tidaknya korelasi antara variabel, semakin besar sampel menyebabkan *bartlett test* semakin sensitif untuk mendeteksi adanya korelasi antar variabel. Alat uji lain yang digunakan untuk mengukur tingkat interkorelasi antar variabel dan dapat tidaknya dilakukan analisis faktor adalah *Kaiser-Meyer- Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA). Nilai KMO bervariasi dari 0 sampai dengan 1. Nilai yang dikehendaki harus $> 0,50$ untuk dapat dilakukan analisis faktor (Ghozali, 2013). Berdasarkan hasil uji validitas instrumen terlihat bahwa seluruh instrumen di atas adalah valid, karena nilai *Kaiser- Meyer-Olkin Measure Of Sampling Adequacy* (KMO MSA) masing-masing instrumen tersebut lebih besar dari r tabel (0,50). Hal ini berarti bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel pengetahuan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, kesadaran membayar pajak, dan kemauan membayar pajak dapat digunakan untuk mengukur setiap variabel dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Pada pengujian ini dilakukan guna menguji konsistensi jawaban responden atas seluruh butir pertanyaan atau pernyataan yang digunakan. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama. Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah bebas dari bias dan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013). Pengujian ini dilakukan dengan menghitung koefisien *Cronbach Alpha* (α) dari masing-masing instrumen dalam satu variabel. Suatu variabel disebut *reliable*, apabila hasil $\alpha \geq 0,60$ maka hasilnya adalah *reliable* dan hasil $\alpha \leq 0,60$ maka hasil yang didapat tidak *reliable* (Ghozali, 2013). Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel terlihat bahwa seluruh variabel di atas adalah reliabel, karena nilai *Cronbach Alpha* masing-masing instrumen tersebut lebih besar dari r tabel (0,60). Hal ini berarti bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel pengetahuan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum, kesadaran membayar pajak, dan kemauan membayar pajak dapat digunakan untuk mengukur setiap variabel dalam penelitian ini.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Analisis normalitas suatu data akan menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2013:160). Model regresi yang baik memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Untuk menguji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *one sample Kolmogorov-Smirnov*. Dasar pengambilan keputusan dengan menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* adalah jika nilai signifikansinya lebih dari 0,05 maka menunjukkan distribusi yang normal sehingga bisa dilakukan regresi dengan model *Path Analysis*. Dari hasil pengujian, terlihat data terdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas yaitu suatu pengujian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan yang bermakna (korelasi) antara setiap variabel bebas dalam suatu model regresi. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), jika nilai

tolerance lebih besar dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, maka dikatakan tidak ada multikolinieritas (Ghozali, 2013:106). Hasil analisis menunjukkan bahwa semua variabel independen mempunyai nilai *tolerance* di atas 0,10 dan nilai VIF dibawah 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat dalam model regresi apakah terjadi ketidaksamaan varians dari residual bersifat homoskedastisitas. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan melalui analisis grafik *scatterplot*. Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan grafik *scatterplot* di bawah ini menunjukkan bahwa titik tidak membentuk pola yang jelas, titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Berdasarkan hasil ini tidak mengalami masalah heteroskedastisitas. Hasil pengujian dua model persamaan di bawah ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai.

Intepretasi Model

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak dan kesadaran membayar pajak sebagai variabel *intervening*. Pengujian ini terdapat persamaan substruktur I dan persamaan substruktur II. Dalam persamaan substruktur I yang diuji dalam pengujian ini apakah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan secara bersama-sama (simultan) dan parsial mampu mempengaruhi kesadaran membayar pajak atau tidak.

Untuk persamaan substruktur II yang diuji dalam penelitian ini adalah pengaruh variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dan kesadaran membayar pajak sebagai variabel *intervening* secara bersama-sama (simultan) atau secara parsial mampu mempengaruhi variabel kemauan membayar pajak atau tidak. Sehingga dapat diketahui pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, dan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak dan kesadaran membayar pajak sebagai variabel *intervening*.

Path Analysis (Analisis Jalur)

Persamaan Substruktur I

Persamaan substruktur I menguji pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan pemerintahan dan hukum terhadap variabel kesadaran membayar pajak sebagai variabel *intervening*. Pengujian substruktur I dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda dengan analisis jalur dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Hasil Path Analysis Persamaan Substruktur I

Variabel Penelitian	Standarized Coefficients	T Hitung	Sig
Constant		5.802	0.000

Pemahaman Aturan Perpajakan	0.294	3.185	0.002
Kualitas Pelayanan	0.305	3.019	0.003
Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan	-0.364	-2.678	0.009
R	0.567		
R Square	0.322		
Adjust R Square	0.288		
F. Hitung	9.612		
Sig F	0.000		
N	86		

Sumber: data primer, diolah

Dari hasil pemrosesan data di atas, dapat dilihat bahwa nilai uji F adalah 9.612 dengan nilai signifikan yaitu $0.000 < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa variable pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan secara bersama-sama mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel kesadaran membayar pajak. Untuk menentukan adanya pengaruh variabel kesadaran membayar pajak, maka dapat ditentukan dengan cara :

$$e1 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,322} = 0,823$$

Maka nilai e1 koefisien jalur variabel lain terhadap kesadaran membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas sebesar 82.3% sehingga persamaan jalurnya adalah :

$$\text{KSMP} = 0.294 + 0.305 - 0.364 + 0.453 + 0.823$$

Hasil output SPSS memberikan nilai koefisien *standardized* beta pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan pada persamaan (1) sebesar 0.294 dan signifikan pada $0.002 < 0.05$ yang berarti pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan pada persamaan mempengaruhi kesadaran membayar pajak. Nilai koefisien *standardized* beta 0.294 merupakan nilai *path*. *Standardized* beta kualitas pelayanan pada persamaan (1) sebesar 0.305 dan signifikan pada $0.003 < 0.05$ yang berarti kualitas pelayanan mempengaruhi kesadaran membayar pajak. Nilai koefisien *standardized* beta 0.305 merupakan nilai *path*. *Standardized* beta persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan pada persamaan (1) - 0.364 dan signifikan pada $0.009 < 0.05$ yang berarti persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan mempengaruhi kesadaran membayar pajak. Nilai koefisien *standardized* beta -0.364 merupakan nilai *path*.

Persamaan Substruktur II

Persamaan substruktur II menguji pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak dan kesadaran membayar pajak sebagai variabel *intervening*. Pengujian substruktur II dilakukan

dengan menggunakan regresi linear berganda dengan analisis jalur dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Hasil *Path Analysis* Persamaan Substruktur II

Variabel Penelitian	Standarized Coefficients	T Hitung	Sig
Constant		3.510	0.001
Pemahaman Aturan Perpajakan	-0.120	-2.152	0.034
Kualitas Pelayanan	0.138	2.271	0.026
Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan	0.717	8.847	0.000
Kesadaran Membayar Pajak	0.128	2.009	0.048
R	0.884		
R Square	0.781		
Adjust R Square	0.766		
F. Hitung	57.128		
Sig F	0.000		
N	86		

Sumber: data primer, diolah

Berdasarkan tabel di atas, nilai R square menunjukkan 0.781. hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan secara bersama-sama mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap kemauan membayar pajak melalui kesadaran membayar pajak yaitu 78.1%, sedangkan 21.9% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Untuk menentukan adanya pengaruh variabel lain terhadap kemauan membayar pajak melalui kesadaran membayar pajak, maka dapat ditentukan dengan cara:

$$e^2 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0.781} = 0.467$$

Maka nilai koefisien jalur variabel lain terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas sebesar 46.7%. sehingga persamaan jalurnya adalah:

$$\text{KMP} = - 0.120 + 0.138 + 0.717 + 0.128 + 0.467$$

Pada output SPSS persamaan regresi (2) nilai *standardized* beta untuk pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan -0.120 dan kesadaran membayar pajak 0.128 dengan tingkat signifikan masing-masing 0.034 dan 0.048 tingkat signifikan keduanya < 0.05 dapat disimpulkan keduanya signifikan. Nilai *standardized* beta -0.120 merupakan nilai jalur *path* dan nilai *standardized* beta kesadaran membayar pajak 0.128 merupakan nilai jalur *path*. Nilai *standardized* beta untuk kualitas pelayanan 0.138 dan kesadaran membayar pajak 0.128 keduanya memiliki tingkat signifikan 0.026 dan 0.048 dapat simpulkan keduanya signifikan karena tingkat signifikannya < 0.05. Nilai *standardized* beta 0.138 merupakan nilai jalur *path*

dan nilai *standardized* beta kesadaran membayar pajak 0.128 merupakan nilai jalur. Nilai *standardized* beta untuk persepsi yang baik efektifitas sistem perpajakan 0.717 dan kesadaran membayar pajak 0.128 masing memiliki tingkat signifikan 0.000 dan 0.048 dapat disimpulkan keduanya signifikan karena tingkat signifikannya < 0.05 . Nilai *standardized* beta 0.717 merupakan nilai jalur *path* dan nilai *standardized* beta kesadaran membayar pajak 0.128 merupakan nilai jalur *path*.

Uji F

Dari hasil pemrosesan data, dapat dilihat bahwa uji F 57.128 dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ hal ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan pemerintahan dan hukum secara bersama-sama mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap kemauan membayar pajak melalui kesadaran membayar pajak.

Pembahasan

Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh negatif terhadap Kemauan membayar pajak. Hal ini dapat dijelaskan dengan rekapitulasi jawaban responden, hal yang perlu menjadi perhatian dalam hal pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berkaitan dengan kewajiban mendaftarkan NPWP, serta pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan diperoleh dari *training*, hasil penelitian menunjukkan bahwa responden tidak setuju dengan hal tersebut. Hal ini disebabkan karena para pekerja profesional mempunyai kemauan yang rendah dalam hal pelaporan kewajiban perpajakannya, serta kurang tegasnya sanksi yang diberikan oleh petugas pajak, sehingga mereka kurang menyadari betapa pentingnya pembayaran pajak dan menganggap sanksi yang akan diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak hanya main-main dan tidak akan pernah dilaksanakan, karena di negara Indonesia masih banyak pekerja profesional yang menghindari pajak serta menunggak pajak. Menurut Prasetyo (2006) masyarakat enggan membayar pajak salah satunya disebabkan karena perkembangan intelektual dan moral dari masyarakat. Selain itu, berdasarkan pengamatan dilapangan wajib pajak meragukan kredibilitas peraturan perpajakan akibat adanya berbagai kasus pajak yang terjadi saat ini, terutama akibat munculnya kasus Gayus Tambunandan kasus-kasus perpajakan lainnya.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitryani (2014). Selain itu, diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardianingsih (2011) dan Ramadhani (2014), yang menyatakan Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak tidak berpengaruh terhadap Kemauan membayar pajak. Hasil penelitian ini juga mendukung teori *Theory of Planned Behavior* (TPB) pada *Control beliefs* yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*) dan persepsinya tentang seberapa kuat (*perceived power*) tingkah laku yang dipersepsikannya yaitu kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut. Hal ini dikarenakan TPB seharusnya merupakan penentu penting mengenai apakah sistem dipercaya dapat lebih bermanfaat, lebih penting, atau relatif dapat memberikan keuntungan yang lebih. Oleh sebab itu, teori *Theory of Planned Behavior* (TPB) sangat mendukung. **Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan**

perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak melalui kesadaran membayar pajak

Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kemauan membayar pajak melalui kesadaran membayar pajak. Hasil ini menjelaskan bahwa kesadaran membayar pajak meningkatkan pengaruh pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak WPOP yang melakukan pekerjaan bebas. Hasil tersebut konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2012), dan Indrawan (2014) yang menyatakan bahwa ada perbedaan pengetahuan tentang pajak antara wajib pajak yang patuh dan tidak patuh. Salah satu penyebab berpengaruhnya pengetahuan pajak terhadap kesadaran wajib pajak, sebagian besar wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari radio, televisi, internet, surat kabar, buku perpajakan, seminar dan pelatihan perpajakan. Bertambahnya wawasan wajib pajak mampu memberikan kesadaran akan pentingnya pajak bagi mereka. Tatiana (2009) dalam penelitiannya menyatakan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak bersedia untuk membayar pajak. Terdapat tiga bentuk utama yang terkait dengan 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. Hal ini menunjukkan bahwa jika kesadaran membayar pajak semakin tinggi, maka semakin besar kemauan wajib pajak.

Hasil ini juga sejalan dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) menyatakan bahwa selain sikap terhadap tingkah laku dan norma-norma subjektif, individu juga mempertimbangkan kontrol tingkah laku yang dipersepsikannya yaitu kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut. Sehingga dapat dikatakan bahwa kesadaran membayar pajak memiliki peran yang mempengaruhi pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak.

Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Hasil penelitian variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan variabel semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat kemauan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. Secara umum kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak semakin baik yang ditunjukkan dalam hal pengadaan fasilitas yang menunjang kenyamanan para Wajib Pajak, misalnya penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya, penampilan gedung yang lebih modern dan terkesan rapi serta pelayanan yang lebih cepat dari petugas pajak dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau dalam hal ini Wajib Pajak sehingga berdampak terhadap kemauan membayar pajak oleh wajib pajak semakin meningkat. Hal ini menunjukkan sikap wajib pajak cukup memiliki kepercayaan terhadap pelayanan yang berkualitas yang telah dilakukan oleh fiskus, bahwa wajib pajak telah mendapatkan pelayanan yang cukup baik dari aparat pajak dengan selalu memperhatikan keinginan wajib pajak.

Maka pelayanan berkualitas tetap dijaga dan diperhatikan oleh Kantor Pajak maupun Ditjen Pajak. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberikan 4K yaitu keamanan, kelancaran, kenyamanan, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan. Sehingga diharapkan pemerintah dapat mengurangi kebocoran-kebocoran pajak yang dilakukan oleh petugas kantor pelayanan pajak atau dari pemerintah. Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih (2011), Setiyawati (2013), dan Fitriyani (2014).

Hasil penelitian ini juga mendukung teori *Theory of Planned Behavior* tentang kepercayaan-kepercayaan normatif (*normatif beliefs*), yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normatif beliefs and motivation to comply*), dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak.

Kualitas Pelayanan Berpegaruh Terhadap Kemauan Membayar Pajak Melalui Kesadaran Membayar Pajak

Kualitas pelayanan dapat berpegaruh secara tidak langsung terhadap kemauan membayar pajak melalui variabel *intervening*. Hal tersebut konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2012), dan syahri (2014), bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Dengan peningkatan kualitas pelayanan diharapkan akan menumbuhkan rasa kesadaran kepada masyarakat untuk mau membayar pajak yang kemudian akan membawa dampak yang positif pada pendapatan negara. Meningkatnya penerimaan pajak dapat memberikan arti yang positif bagi pembangunan negara. Peningkatan penerimaan pajak negara dapat dijadikan elemen penting penilaian bahwa kinerja organisasi dengan segenap pelayanan yang berkualitas dan kinerja pegawainya sudah menunjukkan hasil yang baik. Pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak adalah usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh teori *Theory of Planned Behavior* tentang kepercayaan-kepercayaan normatif pada (*normatif beliefs*), dengan pelayanan yang baik dari petugas pajak akan mempengaruhi dan memotivasi seseorang wajib pajak untuk berperilaku untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Persepsi Yang Baik Atas Efektifitas Sistem Perpajakan Berpegaruh Terhadap Kemauan Membayar Pajak

Hasil penelitian ini variabel persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh secara langsung terhadap kemauan membayar pajak. Hasil tersebut dijelaskan bahwa WPOP yang melakukan pekerjaan bebas memiliki persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan. Dirjen Pajak selalu memperbaharui sistem yang ada dengan tujuan agar memberi kemudahan bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Dalam hal ini wajib pajak sudah memaksimalkan sistem perpajakan baru yang berbasis online seperti meng-update peraturan perpajakan melalui jaringan internet ataupun menggunakan fasilitas yang dikeluarkan Dirjen pajak yang berbasis internet pula, sehingga wajib pajak lebih dimudahkan dalam pembayaran pajaknya. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian Fikriningrum, (2012) dan pratomo (2014) yang menyebutkan bahwa persepsi yang baik akan memberikan pengaruh positif terhadap

suatu peristiwa yang diamatinya. Semakin baik persepsi atas efektifitas sistem perpajakan maka semakin tinggi kemauan wajib pajak dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini juga mendukung teori *Theory of Planned Behavior* berkaitan dengan *Control beliefs* menyatakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan, dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*) tingkah laku yang dipersepsikannya yaitu kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut.

Persepsi Yang Baik Atas Efektifitas Sistem Perpajakan Berpegaruh Terhadap Kemauan Membayar Pajak Melalui Kesadaran Membayar Pajak

Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan dapat berpegaruh secara tidak langsung terhadap kemauan membayar pajak melalui variabel *intervening*. Sehingga variabel kesadaran mampu memediasi hubungan antara persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak. Hal tersebut konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Syahri (2014) dan Indrawan (2014) variabel persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan menyatakan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak. Dalam kaitanya dengan kesadaran membayar pajak, maka adanya persepsi yang baik dari wajib pajak sangat penting. Dalam prakteknya, efektifitas sistem perpajakan tidak memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat untuk mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, dan hal tersebut menimbulkan keengganan wajib pajak untuk mau membayar pajak. Kondisi seperti ini akan berpengaruh pada kemauan wajib pajak yang rendah dalam membayar pajak. Dengan menerapkan sistem perpajakan yang lebih memudahkan wajib pajak, diharapkan akan dapat mendorong kemauan wajib pajak dalam membayar iuran pajaknya kepada Negara. Hasil ini juga sejalan dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) menyatakan bahwa selain sikap terhadap tingkah laku dan norma-norma subjektif, individu juga mempertimbangkan kontrol tingkah laku yang dipersepsikannya yaitu kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini bertujuan ununtuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak dengan kesadaran membayar pajak sebagai variabel *intervening*. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Ternate. Pengujian penelitian ini menggunakan *path analysis* (analisis jalur). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan dapat berpengaruh langsung dan dapat pula berpengaruh tidak langsung terhadap kemauan membayar pajak melalui variabel *intervening*. Hal ini dikarenakan semakin luas pengetahuan wajib pajak tentang perpajakan maka pengisian faktor pajak akan semakin mudah dilakukan dan sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga dapat mempengaruhi kemauan membayar pajak, dan menunjukkan pula bahwa kesadaran membayar pajak mampu memediasi hubungan antara pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak.

2. Kualitas pelayanan pajak dapat berpegaruh langsung dan dapat pula berpegaruh tidak langsung terhadap kemauan membayar pajak melalui variabel *intervening*. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik kepada wajib pajak akan membagun *image*

positif dalam diri wajib pajak sehingga wajib pajak akan menunaikan kewajibannya sesuai ketentuan dan mampu meningkatkan kemauan membayar pajak, sehingga dapat pula menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak.

3. Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dapat berpengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap kemauan membayar pajak melalui variabel *intervening*. Ini berarti semakin banyak manfaat pajak yang dirasakan oleh wajib pajak maka semakin meningkat kemauan membayar pajak, dan menunjukkan pula bahwa kesadaran membayar pajak mampu memediasi hubungan antara Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak.
4. Tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum tidak dapat berpengaruh secara langsung terhadap kemauan membayar pajak, hal ini dikarenakan adanya pemberitaan mengenai mafia pajak, dan beberapa kasus korupsi sehingga timbul konflik percayaan responden sebagai wajib pajak terhadap pegawai pajak dan aparat pemerintahan. Namun tingkat kepercayaan dapat berpegaruh secara tidak langsung, sehingga kesadaran membayar pajak dapat memediasi hubungan antara tingkat kepercayaan terhadap pemerintahan dan hukum terhadap kemauan membayar pajak.

Keterbatasan

Penelitian yang dilakukan ini tidak terlepas dari keterbatasan, yang mungkin terdapat ketidak akuratan hasil penelitian. Keterbatasan penelitian ini merupakan penelitian yang hanya menggunakan kuesioner tanpa dilengkapi wawancara atau pertanyaan lisan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kemauan membayar pajak dengan kesadaran membayar pajak sebagai variabel *intervening*, dan sebaiknya penelitian selanjutnya dapat memperluas wilayah sampel penelitian, bukan hanya di Kota Ternate tetapi di daerah-daerah lainnya, sehingga hasil penelitian memiliki daya generalisasi yang lebih kuat. Selain itu, dapat menambahkan tehnik wawancara atau pertanyaan lisan dalam metode pengumpulan data.
2. Perlu secara berskala Direktorat Jenderal Pajak mengadakan acara yang mendidik serta menghibur masyarakat agar memiliki kesadaran untuk membayar kewajiban perpajakan. Sosialisasi di acara tertentu dengan cara mengundang tokoh yang disegani oleh kalangan profesional tertentu. Upaya pelatihan atau sosialisasi perpajakan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, meningkatkan persepsi yang baik, dan meningkatkan kepercayaan diri wajib pajak yang dapat membantu meningkatkan kemauan membayar pajak. Melalui tingkat kepercayaan dan pengetahuan pajak yang cukup memungkinkan wajib pajak akan menjadi patuh dalam pemenuhan kewajiban perpajakan seperti sadar mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP.
3. Bagi wajib pajak diharapkan mengikuti penyuluhan atau sosialisasi yang diadakan oleh Direktorat Jendral Pajak mengenai perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak terutang. Selain itu, hendaknya lebih membuka wawasan dan merubah pola pikir bahwa tidak semua aparat melakukan kecurangan dalam hal perpajakan sehingga kemauan akan membayar pajak di Kota Ternate dapat dibangun.

DAFTAR PUSTAKA

- Anangga, Septian. 2012. Studi Empiris Pada Penggunaan Aplikasi Pajak: Integrasi *Theory Of Planned Behavior* dan *Technolgy Acceptance Model*. Skripsi. Unviersitas Diponegoro.
- Effendi, Miftahuddin Dan Muhammad Abdul Aris. 2014. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pemenuhan Kewajiban Perpajakannya (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta). Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Fikriningrum, Winda Kurnia dan Muchamad Syafruddin. 2012. Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Candisari). Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro.
- Fitryani, Diniyah Nuzul. 2014. Pengaruh Kesadaran, Pemahaman, Persepsi, Tingkat Kepercayaan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak. *Skripsi*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro (BPUD), Semarang.
- Handayani dkk., 2012. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas" Makalah Simposium Nasional Akuntansi.
- Hardiningsih, Pancawati. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan membayar Pajak. Universitas Stikubank.
- Herry, Purwono. 2010. *Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak*. Jakarta: Erlangga.
- Indrawan, Daud. 2014. "Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman, Efektivitas Sistem Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel *Intervening*. (Studi Empiris pada KPP Pratama Bangkinang). Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Riau.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 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). Thesis, Universitas Diponegoro.
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, edisi 4. Penerbit PT Erlangga, Jakarta
- Leo, Sutanto. 2013. *Kiat Jitu Menulis Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, Buku. Bandung. Erlangga.
- Nugroho, Adi Rahman. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Pada Kpp Pratama Semarang Tegah Satu). Program Studi Akuntansi Universitas Diponegoro.
- Pratomo, Alloysius Brian. 2014. Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan, Persepsi, Tingkat Kepercayaan Terhadap Kemauan Membayar Pajak: Studi Kasus Pada Wajib Pajak Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Semarang Timur.
- Resmi, Siti. 2011. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi kelima. Jakarta : Salemba Empat.
- Setyawati, Eka. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Skripsi*. Universitas Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.

- Suhendri, Diyat. 2015. Pengaruh Pengetahuan, Tarif Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Kota Padang (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Padang) Program Studi Akuntansi Universitas Negeri Padang.
- Susanto, Herry, 2012. Membangun Kesadaran dan Kepedulian Sukarela Wajib Pajak.
- Syahri, Arfin. 2014. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Payakumbuh)". Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta.
- Tatiana, Vanessa Rantung dan Priyo Hari. 2009. "Dampak Program Sunset Policy Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak". *Proceeding Simposium Nasional XI*. Pontianak
- Undang-undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang "Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Perpajakan
- Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga. *Proceeding Simposium Nasional Akuntansi XII*. Purwokerto.

