

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEMAUAN UNTUK MEMBAYAR PAJAK

Fitria Alfiana Permatasari

Fitriaalfiana605@yahoo.co.id

Titik Mildawati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

Taxation is the largest state income so that it has important role in development of a country. As the main sources of state revenue, tax is required to be optimized continuously so that national development can run smoothly. Extensification and intensification of tax which has been done by the government is the way that has been conducted optimally in order to increase the state revenue. It is not easy, because in addition to the active role of tax officials, active participation and willingness from the taxpayers are also required. This research is conducted to test empirically the influence of the variables i.e. the knowledge and the comprehension of tax law, the awareness of paying taxes, service quality, and the perception of the effectiveness of tax system to the willingness to pay tax. This research uses quantitative research in which the data has been obtained from the questionnaires by using judgement sampling technique. The respondents are all individual taxpayers who have conducted business and free works at KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. The samples of this research are 58 respondents and the data analysis technique has been done by using multiple linear regressions analysis with the instrument SPSS program 16.00 for windows. Based on result of analysis, it shows that the variables i.e. the knowledge and the comprehension of tax law, service quality, and the perception of the effectiveness of the taxation system have positive influence to the willingness of tax payment. Meanwhile, the awareness of tax payment does not have any influence to the willingness of tax payment.

Keywords: *The Knowledge and the Comprehension of Tax Law, the Awareness of Tax Payment, Service Quality, the Perception of the effectiveness of taxation system, the willingness of tax payment.*

INTISARI

Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar sehingga mempunyai peranan yang sangat penting bagi pembangunan suatu negara. Sebagai sumber utama penerimaan negara, maka pajak perlu terus dioptimalkan agar pembangunan nasional dapat berjalan dengan lancar. Ekstensifikasi dan intensifikasi pajak yang dilakukan oleh pemerintah merupakan cara yang dilakukan secara optimal dalam rangka meningkatkan penerimaan negara. Hal tersebut tidaklah mudah, karena selain peran aktif dari petugas pajak, juga dibutuhkan partisipasi aktif dan kemauan dari wajib pajak itu sendiri. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan persepsi efektivitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dimana data diperoleh dari kuesioner dengan teknik *judgement sampling*. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Sampel dalam penelitian ini terpilih sebanyak 58 responden dan teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda, dengan bantuan program SPSS 16.00 *for Windows*. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, dan persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Sedangkan kesadaran sistem membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Kata Kunci: Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, persepsi efektivitas sistem perpajakan, kemauan membayar pajak.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sektor pemasukan kas negara yang mempunyai peranan sangat penting dan vital. Hal tersebut dikarenakan pajak merupakan sumber utama dan penyumbang terbesar penerimaan negara yang digunakan untuk pengeluaran pemerintah serta untuk pembangunan suatu negara. Negara Indonesia adalah salah satu negara berkembang di Asia Tenggara dengan jumlah penduduk padat serta memiliki wilayah negara yang luas. Pemerintah dalam hal ini selalu mengupayakan untuk dapat mewujudkan pertumbuhan ekonomi yang mandiri, andal, serta meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia secara adil dan merata. Salah satu perwujudannya adalah dengan cara pembangunan nasional yang berlangsung secara berkesinambungan dan terus-menerus untuk menuju kepada keadaan yang lebih baik. Untuk mendukung dan mewujudkan cita-cita tersebut, negara membutuhkan sumber dana, yang diketahui saat ini bahwa penerimaan negara terbesar didominasi oleh pajak.

Pajak menyumbang sekitar 70% dari seluruh penerimaan negara (Iqbal, 2015). Sehingga pajak memiliki peran yang sangat penting dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Sebagai sumber utama penerimaan negara, maka pajak perlu terus ditingkatkan sehingga pembangunan nasional dapat berjalan dengan lancar. Tidak bisa dipungkiri bahwa pengoptimalan penerimaan pajak bukan hanya menjadi tanggung jawab dari DJP maupun petugas pajak selaku lembaga resmi sektor pajak, melainkan juga peran penting dari wajib pajak itu sendiri. Wajib pajak perlu ikut berpartisipasi secara aktif dalam mensukseskan rencana tersebut. Berdasarkan Undang-undang Nomor 16 tahun 2009 dalam pasal 1 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan 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 untuk kemakmuran rakyat.

Upaya yang saat ini terus dilakukan oleh DJP adalah dengan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak, yaitu dengan cara memperluas subyek dan objek pajak, menjaring wajib pajak baru, penyempurnaan administrasi dan Undang-Undang Pajak, serta peningkatan mutu pegawai. DJP juga telah memberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai jaring pengaman agar wajib pajak tersebut melaksanakan kewajibannya. Namun dalam pelaksanaannya, masih banyak ditemukan wajib pajak yang mangkir atau tidak taat dalam menunaikan kewajibannya tersebut (Widayati dan Nurlis, 2010). Kondisi ini menunjukkan bahwa kurangnya kesadaran dari wajib pajak itu sendiri atau upaya-upaya yang dilakukan oleh DJP tersebut perlu dibenahi dan harus lebih dioptimalkan dalam mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah tersebut tidak akan berpengaruh banyak dalam membangun kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak, jika pemerintah tidak melakukan sosialisasi terhadap sistem perpajakan secara memadai dan mudah dipahami oleh para wajib pajak. Apabila wajib pajak tidak menyadari akan pentingnya pajak, maka mereka tidak akan menyadari kewajibannya dalam membayar pajak.

Upaya ekstensifikasi dan intensifikasi pajak yang dilakukan oleh DJP tersebut adalah secara optimal untuk menjaring sektor-sektor yang berpotensi dalam hal penerimaan pajak negara namun selama ini masih mangkir atau juga belum taat dalam pemenuhan kewajibannya. Dalam pernyataannya, Direktur Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, Fuad Rahmany menyatakan bahwa akan mengoptimalkan potensi pajak dari tiap sektor usaha di Indonesia, baik usaha besar maupun usaha kecil. Menurut Fuad, pajak sektor Usaha Kecil Menengah (UKM) masih sangat potensial. Dari laporan pajak triwulan 1 tahun 2014, sektor PPh non-migas dari pajak UKM diperkirakan berjumlah Rp 109,1 triliun (Tempo, 2014). Wakil Menteri Keuangan, Mardiasmo juga menyatakan bahwa dalam usaha ekstensifikasi dan intensifikasi pajak, pihaknya tengah membidik wajib pajak profesional dan non-

karyawan yang membuka usaha atau praktik profesi. Hal tersebut dilakukan karena banyak dari mereka yang tidak melaporkan kewajiban pajaknya (Supriadi, 2015).

Pernyataan dan uraian tersebut, menunjukkan bahwa potensi pajak dari sektor wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas belum tergali secara optimal. Sejumlah pelaku kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang sadar untuk membayar pajak masih minim serta kurangnya tingkat kepatuhan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi DJP dalam menemukan cara untuk meningkatkan kepatuhan dan kontribusi penerimaan pajak dari pelaku kegiatan usaha serta pekerjaan bebas.

Kemauan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak tersebut. Penyebab kurangnya kemauan tersebut antara lain adalah asas perpajakan itu sendiri, yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak langsung dinikmati oleh wajib pajak (Widayati dan Nurlis, 2010). Meskipun tidak dapat diperoleh secara langsung, namun jika wajib pajak memiliki pemahaman dan kesadaran penuh bahwa nantinya mereka akan memperoleh manfaatnya, maka cenderung akan terdorong untuk mau membayar pajak.

Undang-undang tentang perpajakan dengan jelas menegaskan mengenai sanksi kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya. Sanksi yang akan diberikan dapat berupa sanksi administrasi ataupun sanksi pidana. Pengetahuan Pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Sehingga dengan adanya pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan yang cukup dan baik, maka tentu saja akan berpengaruh pada kemauan untuk membayar pajak karena mereka akan mengetahui resiko, ancaman, hukuman atau sanksi yang diperoleh jika tidak melaksanakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

DJP juga melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan fiskus yang mencerminkan bagaimana pihak DJP mengoptimalkan upaya pelayanan kepada wajib pajak. Hal tersebut diharapkan mampu untuk meningkatkan kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta dalam mendukung pelaksanaan sistem *self assessment*, pelayanan informasi perpajakan diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam memperoleh kejelasan informasi perpajakan yang dibutuhkan.

Selain perbaikan kualitas pelayanan yang terus dilakukan, dalam perkembangannya yaitu pada era modern seperti saat ini, DJP membuat sistem pendukung yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Sistem tersebut antara lain yaitu *e-Filing*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *drop box*, dan *e-Banking*. Wajib pajak mempunyai persepsi sendiri tentang sistem-sistem yang dimiliki oleh DJP tersebut. Dengan adanya *sistem perpajakan baru tersebut*, persepsi wajib pajak akan meningkat karena semua sistem tersebut jika dimanfaatkan secara optimal akan mempermudah wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal merupakan salah satu kantor pelayanan pajak vertikal dibawah dan yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Jawa Timur 1. Seperti yang telah diketahui bahwa Kota Surabaya merupakan salah satu kota di Provinsi Jawa Timur yang merupakan kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia setelah Kota Jakarta. Dimana Kota Surabaya semakin mengalami kemajuan dalam bidang perekonomian, khususnya saat ini adalah dalam bidang UKM serta kegiatan profesional, berkembang sangat cepat dan dinamis. Berkembangnya Kota Surabaya tentu ditandai juga dengan meningkatnya penerimaan pajak, yang mana di Kota Surabaya terdapat banyak Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas seperti konsultan, bidan, dokter, arsitek, pengusaha, dan lainnya. Pada data yang diperoleh dari KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal, tingkat kepatuhan WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas masih rendah. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah WPOP yang terdaftar, efektif, dan yang menyampaikan SPT di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Wajib pajak efektif merupakan wajib pajak yang melakukan kewajiban

perpajakannya yaitu membayar atau melaporkan SPT nya. Berikut pada tabel 1 disajikan jumlah WPOP tersebut:

Tabel 1
Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) DI KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal

No	Keterangan	Tahun Pajak			
		2011	2012	2013	2014
1	Jumlah WPOP usahawan dan pekerja bebas yang terdaftar	8.545	9.986	11.939	12.296
2	Jumlah WPOP usahawan dan pekerja bebas yang efektif	6.054	6.792	7.971	8.834
3	Jumlah WPOP usahawan dan pekerja bebas yang melaporkan SPT	4.695	5.022	5.412	5.296

Sumber: KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal, 2016.

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa setiap tahunnya jumlah WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal semakin bertambah. Hal tersebut berbeda dengan WPOP yang melaporkan SPT, karena terlihat bahwa pada tabel masih banyak WPOP yang belum melaporkan SPT nya. Pada tahun 2011, WPOP yang menyampaikan SPT hanya berjumlah 4.695 dari total wajib pajak yang terdaftar dan efektif. Kemudian pada tahun 2012 dan 2013 mengalami kenaikan dari 5.022 menjadi 5.412. Sedangkan WPOP yang melaporkan SPT nya pada tahun 2014 mengalami penurunan yaitu sebesar 5.296. Selain mengalami penurunan, jumlah tersebut juga terbilang kecil jika dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Sementara dapat ditarik kesimpulan bahwa sisanya belum memiliki kemauan untuk melaporkan SPT nya. Hal ini mengindikasikan bahwa kemauan wajib pajak untuk membayar pajak masih kurang, artinya penerimaan pajak yang berasal dari WPOP yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Surabaya Sukomanunggal belum optimal.

Melihat permasalahan-permasalahan yang terjadi tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini. Selain itu, penelitian-penelitian terdahulu mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak juga sudah pernah dilakukan. Namun, pada penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan adanya perbedaan hasil atau ketidak konsistenan.

Penelitian yang dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010) menyimpulkan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Begitu pula hasil penelitian yang dilakukan oleh Sutari dan Wardani (2013). Sebaliknya, berbeda dengan penelitian Hardiningsih dan Yulianawati (2011) yang menyimpulkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Sutari dan Wardani (2013) dalam penelitiannya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak sebagai perwujudan masyarakat madani menyimpulkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Penelitian Hardiningsih dan Yulianawati (2011) juga menyimpulkan hasil yang sama. Berbeda dengan hasil penelitian Widayati dan Nurlis (2010) yang menyimpulkan bahwa kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Selanjutnya Setyawati (2013) dalam penelitiannya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas pada KPP Pratama Serpong menyimpulkan bahwa faktor persepsi atas efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Berbeda dengan hal itu, Sutari dan Wardani (2013), dalam

penelitiannya juga memberikan hasil yang sama dengan Handayani et al. (2012) bahwa variabel persepsi atas efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Keterangan di atas, menjadi dasar pertimbangan bagi penulis untuk melakukan penelitian ini. Penelitian ini mengkombinasikan beberapa penelitian sebelumnya. Berdasarkan keterangan tersebut, maka variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang pernah digunakan dalam penelitian sebelumnya mengenai faktor - faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak, yaitu pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan persepsi efektivitas sistem perpajakan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apakah pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak; (2) Apakah kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak; (3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak; (4) Apakah persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah (1) Untuk menguji pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak; (2) Untuk menguji pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kemauan membayar pajak; (3) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak; (4) Untuk menguji pengaruh persepsi efektivitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak.

TINJAUAN TEORETIS DAN HIPOTESIS

Kemauan Membayar Pajak

Kemauan membayar pajak (*willingness to pay tax*) dapat diartikan sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung (Tatiana et al. 2009). Kemauan membayar pajak menjadi aspek yang penting dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak, mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *self assessment system*. Dalam *self assessment system* wajib pajak diberikan kepercayaan penuh untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan

Pengetahuan didefinisikan sebagai segala sesuatu yang diketahui berkaitan dengan proses belajar. Wajib pajak dapat memperoleh pengetahuan akan peraturan perpajakan melalui sosialisasi, penyuluhan, atau *training* yang dilakukan oleh DJP. Sedangkan pemahaman wajib pajak akan peraturan perpajakan merupakan cara atau proses wajib pajak dalam memahami dan mengerti maksud dari peraturan perpajakan yang telah ada. Menurut Sutari dan Wardani (2013), definisi pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan merupakan proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak.

Pemahaman dan pengetahuan peraturan perpajakan dalam kaitannya dengan kemauan membayar pajak merupakan hal yang sangat penting. Kenyataannya di lapangan, menunjukkan bahwa peraturan perpajakan cukup sulit dimengerti oleh wajib pajak, apalagi peraturan perpajakan seringkali berubah. Hal tersebut membuat wajib pajak merasa kebingungan dan menganggap bahwa melaksanakan kewajiban perpajakan adalah hal yang rumit. Kondisi ini, akan menimbulkan keengganan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga berpengaruh pada kemauan wajib pajak yang rendah dalam membayar pajak.

Kesadaran Membayar Pajak

Kesadaran membayar pajak adalah suatu keadaan dimana seseorang mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah, akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

Irianto (2005) dalam Widayati dan Nurlis (2010) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak: (1) 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, (2) 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, (3) 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.

Jatmiko (2006) mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarang. Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Adanya anggapan masyarakat khususnya wajib pajak bahwa timbal balik (kontraprestasi) pajak tidak bisa dinikmati secara langsung bahkan wujud pembangunan sarana prasana belum merata, meluas, apalagi menyentuh pelosok tanah air dapat mempengaruhi tingkat kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya (Susanto, 2012). Semakin maju masyarakat dan pemerintahannya, maka semakin tinggi kesadaran membayar pajaknya namun tidak hanya berhenti sampai disitu saja. Masyarakat demikian kritis menuntut transparansi, baik terkait penerimaan pajak dan juga alokasi serta distribusi hasil penerimaan pajak. Bilamana hal tersebut dapat diatasi dan terwujud akan meningkatkan kepuasan publik dan akhirnya meningkatkan kepatuhan pajak, sehingga tujuan optimalisasi penerimaan pajak dapat terdongkrak (Simanjuntak dan Mukhlis, 2012 : 28).

Kualitas Pelayanan

Secara sederhana, definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana SDM melakukan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara konsisten dan *continue* (Susanto, 2012). Jadi, pegawai pajak atau petugas fiskus memiliki peran penting karena berhubungan secara langsung dengan wajib pajak. Oleh karena itu, pegawai yang berhubungan langsung harus menjaga perilaku, ramah, tanggap, tegas, cermat dan cepat, serta siaga dalam melayani wajib pajak, memberikan informasi serta penjelasan secara lengkap dan jelas. Menurut Simamora (2003: 186) ada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu: keandalan (*reliability*), berwujud (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan

Pengertian persepsi secara umum adalah proses pemberian arti terhadap rangsangan yang datang dari luar. Sedangkan efektifitas merupakan suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai (Widayati dan Nurlis, 2010). Menurut Widayati dan Nurlis (2010), efektivitas sistem perpajakan yang saat ini dirasakan oleh wajib pajak dapat diindikasikan dengan: (1) Adanya sistem pelaporan melalui *e-SPT* dan *e-Filing*, (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 di berbagai tempat, tidak harus datang ke KPP tempat diamana wajib pajak terdaftar. (4) Peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet, dan (5) Pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui *e-Registration*.

Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas

Undang-Undang No 28 Tahun 2007 dalam Pasal 1 ayat 24 tentang perubahan ketiga atas UU No. 6 tahun 1983 menjelaskan yang dimaksud dengan pekerjaan bebas yaitu pekerjaan yang dilakukan oleh orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan yang tidak terikat oleh suatu hubungan kerja.

Pekerjaan bebas dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu pekerjaan bebas yang dilakukan oleh tenaga ahli (*liberal profesional service*) dan pekerjaan bebas lainnya (*other liberal service*). Pekerjaan bebas yang dilakukan oleh tenaga ahli antara lain pengacara, dokter, pejabat pembuat akta tanah (PPAT), akuntan, arsitek, notaris, dan konsultan. Sedangkan pekerjaan bebas lainnya yaitu pekerjaan diluar tenaga ahli seperti seniman, artis, atlet, penulis, peneliti, penceramah, dan personal lainnya (Faisal, 2009: 52).

Sedangkan yang dimaksud wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha adalah wajib pajak yang menyelenggarakan kegiatan usaha seperti usaha dagang, jasa, industri, dan lain-lain. Namun perlu diingat, bahwa yang dimaksud dengan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas adalah tidak terikat oleh suatu ikatan pemberi kerja atau bukan sebagai karyawan.

Pengembangan Hipotesis

Hubungan Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak.

Pengetahuan dan Pemahaman terhadap peraturan perpajakan oleh wajib pajak sangatlah penting karena mendorong kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Wajib pajak yang telah mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, secara otomatis akan memahami konsekuensi atau sanksi yang dapat dikenakan jika mereka tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Karena wajib pajak yang sudah memahami peraturan pajak kebanyakan berpikiran lebih baik membayar daripada terkena sanksi (Handayani et al., 2012). Hipotesis penelitian yang dapat dirumuskan berdasarkan uraian diatas adalah sebagai berikut:

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

Hubungan Kesadaran Membayar Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak

Kesadaran membayar pajak yang tinggi itu sendiri muncul tidak lain berasal dari adanya motivasi Wajib Pajak. Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan agar dapat meningkatkan kemauan dan memotivasi wajib pajak untuk mau membayar pajaknya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak maka semakin meningkatkan kemauan membayar pajak. Hipotesis penelitian yang dapat dirumuskan berdasarkan uraian diatas adalah sebagai berikut:

H2: Kesadaran Membayar Pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kemauan Membayar Pajak

Setyawati (2013) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, maka akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan akhirnya akan mendorong wajib pajak untuk mau melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hipotesis penelitian yang dapat dirumuskan berdasarkan uraian diatas adalah sebagai berikut:

H3: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kemauan Membayar Pajak.

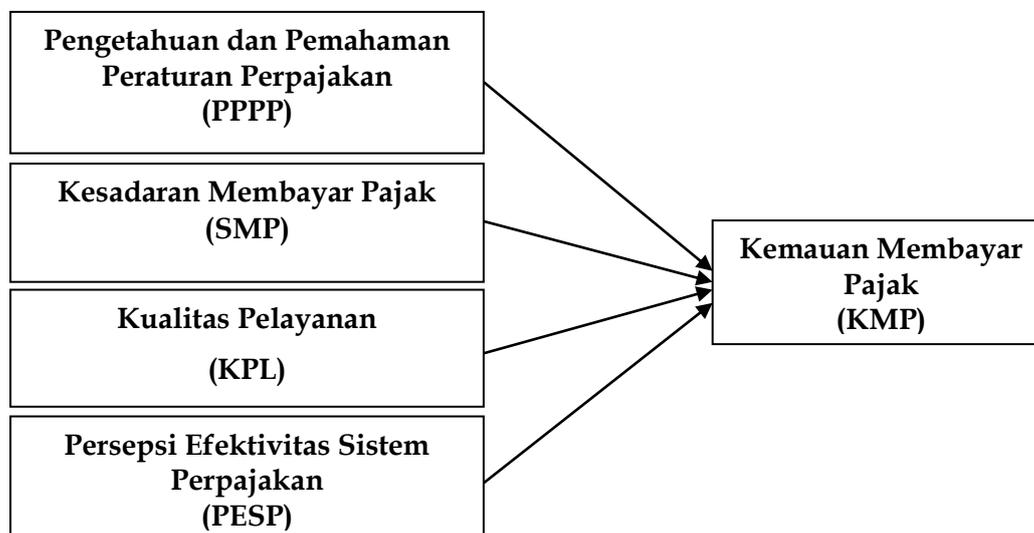
Hubungan Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak

Inovasi dikembangkannya sistem *e-Filing*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *drop box*, dan *e-Banking* akan dapat memberikan berbagai kemudahan bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Semakin wajib pajak memberikan persepsi yang baik tentang sistem tersebut, maka mereka merasa terbantu dan kemauan membayar pajak semakin meningkat. Hipotesis penelitian yang dapat dirumuskan berdasarkan uraian diatas adalah sebagai berikut:

H4: Persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

RERANGKA PEMIKIRAN

Dalam penelitian ini, peneliti menguji pengaruh variabel independen pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan (PPPP), kesadaran membayar pajak (SMP), kualitas pelayanan (KPL), dan persepsi efektivitas sistem perpajakan (PESP) terhadap variabel dependen kemauan membayar pajak (KMP).



Gambar 1
Rerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian Dan Gambaran Umum Populasi (Objek) Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian yang dilakukan ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif kausal. Karena dilihat dari tujuan utama dari variabel yang akan diteliti ini adalah untuk melihat hubungan sebab akibat dari fenomena atau pemecahan masalah yang diteliti untuk melihat

pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan persepsi efektivitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *judgement sampling*, dimana responden yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi efektif yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas dalam lingkungan pengawasan KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Roscoe (1982) dalam Sugiyono (2009: 129) menyatakan bahwa: (1) Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500, (2) Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda) maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah 5 (lima) variabel. Maka jumlah sampel minimal dalam penelitian ini yang harus diambil adalah $5 \times 10 = 50$.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer. Untuk memperoleh data tersebut, dilakukan penelitian lapangan dengan menggunakan kuesioner, yaitu daftar pertanyaan terstruktur yang diajukan pada responden. Pengumpulan data dilakukan melalui survei kuesioner yang diberikan langsung kepada wajib pajak orang pribadi efektif yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal dan secara kebetulan pada hari itu sedang berada di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal untuk melakukan kegiatan perpajakannya serta bersedia mengisi kuesioner tersebut.

Variabel Dan Definisi Operasional Variabel

Variabel - variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel dependen dan empat variabel independen. Variabel-variabel tersebut diukur dengan instrumen pertanyaan dan jawaban diukur menggunakan skala *likert* dengan 5 (lima) alternatif jawaban yaitu sangat setuju (5), setuju (4), netral (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1) (Sunyoto, 2011: 67).

Variabel dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kemauan membayar pajak. Kemauan membayar pajak (*willingness to pay tax*) dapat diartikan sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung (Tatiana et al. 2009). Kemauan membayar pajak dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator yang diperkenalkan oleh Widayati dan Nurlis (2010), yaitu ditunjukkan dengan persiapan responden yang berkaitan dengan konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak, dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak, informasi mengenai cara dan tempat pembayaran pajak, informasi mengenai batas waktu pembayaran pajak, dan membuat alokasi dana untuk membayar pajak.

Variabel Independen

1. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak (Sutari dan Wardani, 2013). Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan adalah dari penelitian Widayati dan Nurlis (2010) serta Setyawati (2013), yaitu: pendaftaran NPWP bagi setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan, pengetahuan dan pemahaman tentang hak dan kewajiban

- perpajakan, pengetahuan dan pemahaman tentang sanksi jika melakukan pelanggaran perpajakan, pengetahuan cara menghitung jumlah pajak yang ditanggung, dan pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak melalui sosialisasi.
2. Kesadaran membayar pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui dan mengerti perihal pajak. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah, akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Kesadaran membayar pajak dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator dari penelitian Widayati dan Nurlis (2010), yaitu: pajak merupakan sumber penerimaan negara, pajak yang dibayarkan digunakan untuk pembangunan negara, penundaan pembayaran pajak dapat merugikan negara, dan membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar sangat merugikan negara.
 3. Kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara konsisten dan *continue* (Susanto, 2012). Variabel ini diukur dengan instrumen pertanyaan yang berasal dari penelitian Setyawati (2013), yaitu: petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak, petugas pajak cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh Wajib Pajak, petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh Wajib Pajak serta memberikan solusi yang tepat, dalam penyelenggaraan pajak, sejauh ini fiskus berkapasitas untuk mengarahkan tanpa mempengaruhi Wajib Pajak, fasilitas *call center* atau kring pajak merupakan sarana bertanya selain datang ke KPP, dan kualitas pelayanan yang memuaskan membuat wajib pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan.
 4. Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan merupakan proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, memahami, mengorganisir, menafsirkan suatu situasi, peristiwa yang dapat memberikan kesan perilaku yang positif atau negatif mengenai seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) sistem perpajakan telah tercapai (Sutari dan Wardani, 2013). Indikator yang digunakan menggunakan indikator pandangan masyarakat yang diperkenalkan oleh Widayati dan Nurlis (2010), yaitu: pembayaran pajak melalui *e-Banking*, penyampaian SPT melalui *e-SPT* dan *e-Filing*, penyampaian SPT melalui *drop box*, *update* peraturan pajak terbaru secara *online* melalui internet, dan pendaftaran NPWP melalui *e-Register*.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS 16.00 *for Windows*. Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, terlebih dahulu dilakukan pengujian kualitas data serta uji asumsi klasik.

Uji Kualitas Data

Uji kualitas data terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi *pearson* dimana suatu pertanyaan dapat dinyatakan valid apabila memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari r tabel ($r_{hitung} > r_{tabel}$).

Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi data yang dikumpulkan. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$ (Sunnyoto, 2011: 68)

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Metode yang dipakai untuk menguji normalitas data dalam

penelitian ini adalah dengan *Normal Probability Plot*, yaitu dengan membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal (Suliyanto, 2011: 69). Data dinyatakan berdistribusi normal jika data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal.

Uji multikolinearitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Uji multikolinearitas ini dapat dilihat melalui nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *Tolerance* (Sunyoto, 2011:90). Jika nilai $TOL > 0,10$ dan $VIF < 10$ maka tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Metode yang digunakan adalah dengan menggunakan metode grafik *scatterplot*. Ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat terdeteksi dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED. Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas jika titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol sumbu *regression studentized residual* serta penyebaran titik -titik tersebut tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda yang terdiri dari uji koefisien determinasi (*R square*), uji F (uji kesesuaian), dan uji t (uji parsial). Uji koefisien determinasi (*R square*) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. *Adjusted R square* berarti merupakan koefisien determinasi yang telah dikoreksi dengan jumlah variabel dan ukuran sampel sehingga dapat mengurangi unsur bias jika terjadi penambahan variabel maupun ukuran sampel (Suliyanto, 2011: 64). Nilai koefisien determinasi adalah nol atau satu. Semakin besar nilai atau mendekati satu, berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen. Semakin kecil nilai *Adjusted R square* berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas.

Uji F dilakukan untuk menguji apakah model yang digunakan dalam estimasi ini layak atau cocok (*fit*). Jika model tersebut signifikan berarti model persamaan regresi termasuk cocok atau *fit*, dengan tingkat kepercayaan (α) untuk pengujian hipotesis adalah 95% atau $\alpha = 0,05$. Model dikatakan cocok (*fit*) jika, $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ atau nilai signifikansi $\leq 0,05$ (Suliyanto, 2011: 56).

Uji t bertujuan untuk menguji apakah secara parsial variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen secara baik. Menurut Suliyanto (2011: 56), kriteria pengujian yang digunakan untuk uji t adalah H_a diterima jika, $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau nilai signifikansi $\leq 0,05$, dan arah koefisien positif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan data dari instrumen angket atau kuesioner yang telah didistribusikan (disebar) selama 3 minggu mulai tanggal 23 Desember 2015 sampai dengan 15 Januari 2016 dengan responden adalah wajib pajak orang pribadi efektif yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Berdasarkan kuesioner yang disebar yaitu sebanyak 80 kuesioner, didapatkan 58 kuesioner yang dapat dijadikan sebagai data penelitian dan diolah.

Karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi antara lain menurut jenis kelamin, usia, pendapatan per tahun, jenjang pendidikan, pekerjaan, dan kecamatan. Hal tersebut

dimaksudkan untuk menjelaskan latar belakang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Tabel 2
Karakteristik responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki - Laki	41 orang	70,7%
Perempuan	17 orang	29,3%
Jumlah	58 orang	100%
Usia		
25-35 tahun	22 orang	37,9%
36-45 tahun	24 orang	41,4%
46-55 tahun	7 orang	12,1%
>56 tahun	5 orang	8,6%
Jumlah	58 orang	100%
Pendapatan per Tahun		
100-250 juta	52 orang	89,7%
260-500 juta	4 orang	6,9%
>1 M	2 orang	3,4%
Jumlah	58 orang	100%
Jenjang Pendidikan		
SMA	21 orang	36,2%
S1	31 orang	53,5%
S2	5 orang	8,6%
Lainnya	1 orang	1,7%
Jumlah	58 orang	100%
Pekerjaan		
Pedagang	38 orang	65,5%
Jasa	12 orang	20,7%
industri	2 orang	3,5%
Konsultan	4 orang	6,9%
Akuntan	1 orang	1,7%
Drafter	1 orang	1,7%
Jumlah	58 orang	100%
Kecamatan		
Tandes	19 orang	32,8%
Sukomanunggal	19 orang	32,8%
Sambikerep	10 orang	17,2%
Lakarsantri	6 orang	10,3%
Benowo	3 orang	5,2%
Pakal	1 orang	1,7%
Jumlah	58 orang	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2016.

Uji Kualitas Data

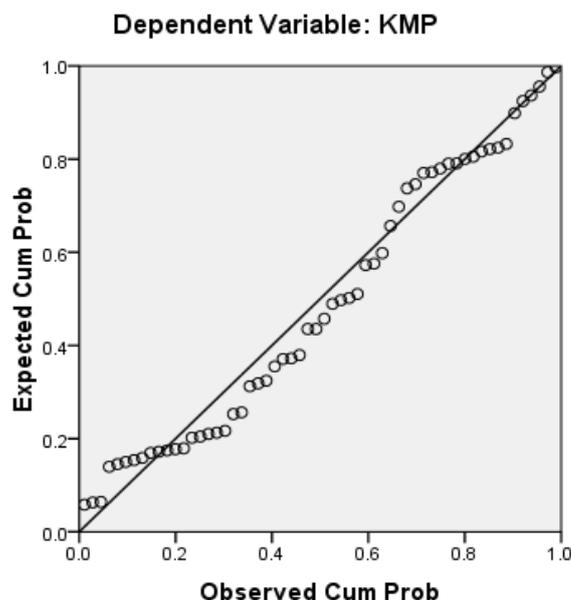
Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mengukur apa yang perlu diukur (Sunyoto, 2011:72). Berdasarkan hasil uji validitas item pertanyaan, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dalam variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid karena semua nilai r hitung pada item pertanyaan yang digunakan $> r$ tabel.

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi data yang dikumpulkan. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach's alpha* > 0,60 (Sunyoto, 2011: 68). Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan, disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel karena memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,60.

Uji Asumsi Klasik

Pengujian normalitas data dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel independen, dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Metode yang dipakai untuk menguji normalitas data dalam penelitian ini adalah dengan cara *Normal Probability Plot*, yaitu dengan membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal (Suliyanto, 2011: 69). Data dinyatakan berdistribusi normal jika data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal. Gambar 2 dibawah ini merupakan hasil uji normalitas yang menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas karena data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2
Hasil Uji Normalitas

Sumber: Data primer yang diolah, 2016.

Uji multikolinieritas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Uji multikolinieritas ini dilakukan dengan melihat nilai TOL (*Tolerance*) dan VIF (*Variance Inflation Factor*) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Hasil menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam model regresi yang terbentuk karena memiliki nilai TOL > 0,10 dan VIF < 10. Hal ini ditunjukkan pada tabel 3 berikut:

Tabel 3
Hasil Uji Multikolinearitas

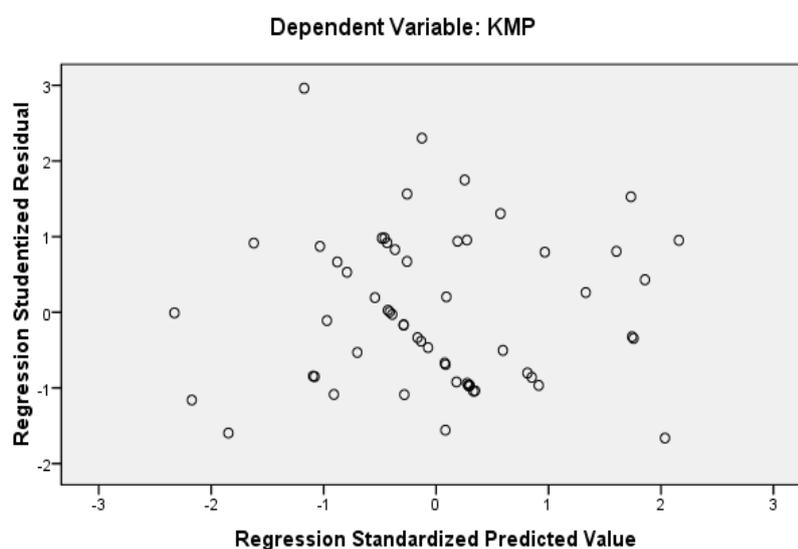
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
PPPP	.575	1.738
SMP	.934	1.070
KPL	.543	1.841
PESP	.668	1.496

a. Dependent Variable: KMP

Sumber: Data primer yang diolah, 2016.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Berdasarkan gambar 3 berikut, menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang terbentuk karena titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol sumbu *regression studentized residual*. Titik- titik tersebut juga tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu.

Scatterplot



Gambar 3

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data primer yang diolah, 2016.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan dengan tujuan mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Berikut ini adalah hasil uji regresi linear berganda.

Tabel 4
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.925	1.893		1.545	.128		
PPPP	.338	.095	.375	3.562	.001	.575	1.738
SMP	.037	.062	.049	.594	.555	.934	1.070
KPL	.194	.086	.244	2.252	.028	.543	1.841
PESP	.241	.070	.338	3.464	.001	.668	1.496

a. Dependent Variable: KMP

Sumber: Data primer yang diolah, 2016.

Berdasarkan output tabel 4 diatas, persamaan regresi dapat dibentuk sebagai berikut:

$$KMP = 2,925 + 0,338 PPPP + 0,037 SMP + 0,194 KPL + 0,241 PESP + \varepsilon$$

Penjelasan nilai konstanta dengan koefisien-koefisien persamaan regresi linear berganda adalah konstanta (α) sebesar 2,925 artinya kemauan membayar pajak (KMP) akan bernilai 2,925 jika pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan (PPPP), kesadaran membayar pajak (SMP), kualitas pelayanan (KPL), dan persepsi efektifitas sistem perpajakan (PESP) adalah 0. Koefisien regresi untuk variabel PPPP (β_{PPPP}) bernilai positif yaitu 0,338 artinya apabila setiap nilai pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan (PPPP) mengalami kenaikan sebesar 1, maka akan meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak sebesar 0,338 dengan asumsi bahwa variabel lain nilainya tetap. Koefisien regresi untuk variabel SMP (β_{SMP}) bernilai positif, yaitu 0,037 artinya apabila setiap nilai kesadaran membayar pajak (SMP) mengalami kenaikan sebesar 1, maka akan meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak sebesar 0,037 dengan asumsi bahwa variabel lain nilainya tetap. Koefisien regresi untuk variabel KPL (β_{KPL}) bernilai positif, yaitu 0,194 artinya apabila setiap nilai kualitas pelayanan (KPL) mengalami kenaikan sebesar 1, maka akan meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak sebesar 0,194 dengan asumsi bahwa variabel lain nilainya tetap. Koefisien regresi untuk variabel PESP (β_{PESP}) bernilai positif, yaitu 0,241 artinya apabila setiap nilai persepsi atas efektifitas sistem perpajakan (PESP) mengalami kenaikan sebesar 1, maka akan meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak sebesar 0,241 dengan asumsi bahwa variabel lain nilainya tetap.

Uji Koefisien Determinasi (*R Square*)

Pengujian koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel dependen. *Adjusted R Square* berarti merupakan koefisien determinasi yang telah dikoreksi dengan jumlah variabel dan ukuran sampel sehingga dapat mengurangi unsur bias jika terjadi penambahan variabel maupun ukuran sampel. Hasil pengujian pada tabel 5 *model summary* dibawah ini menunjukkan bahwa angka koefisien determinasi yang telah disesuaikan (*Adjusted R Square*) sebesar 0,637 atau 63,7% artinya bahwa besarnya pengaruh signifikan antara variabel independen pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan persepsi efektifitas perpajakan terhadap variabel dependen kemauan membayar pajak adalah sebesar 0,637 atau 63,7%. Sedangkan sebesar 0,363 atau 36,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diketahui atau diteliti.

Tabel 5
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.814 ^a	.662	.637	1.155

a. Predictors: (Constant), PESP, SMP, PPPP, KPL

b. Dependent Variable: KMP

Sumber: Data primer yang diolah, 2016.

Uji F (Uji Kesesuaian)

Uji F dilakukan untuk mengetahui kesesuaian atau keterandalan model apakah layak atau tidak. Maksud dari layak (andal) disini adalah model regresi yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel - variabel independen terhadap variabel dependen. Suatu model dikatakan layak atau cocok (*fit*) apabila F hitung > F tabel atau tingkat signifikansi < α 0,05. Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 6, menunjukkan bahwa model regresi yang diestimasi layak digunakan, menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai F hitung (25,969) > F tabel (2,55) atau dapat juga dilihat dari nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Maka, model regresi ini cocok (*fit*) dan dapat digunakan untuk pengujian hipotesis (uji t).

Tabel 6
Hasil Uji F (Uji Kesesuaian)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	138.653	4	34.663	25.969	.000 ^a
	Residual	70.744	53	1.335		
	Total	209.397	57			

a. Predictors: (Constant), PESP, SMP, PPPP, KPL

b. Dependent Variable: KMP

Sumber: Data primer yang diolah, 2016.

Uji t (Uji Parsial)

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial (masing - masing) berpengaruh terhadap variabel dependen. Berdasarkan tabel 4 di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pembahasan

Variabel Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan

Variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini dapat dilihat dari nilai t tabel (3,562 > 1,674) pada tingkat signifikansi 5%. Selain itu, nilai signifikansi pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak lebih kecil daripada nilai signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,001 < 0,05) yang menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hasil ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010) serta Sutari dan Wardani (2013) yang menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan maka akan semakin meningkatkan kemauan membayar pajak atau dengan kata lain wajib pajak akan semakin mau untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Hal tersebut dikarenakan wajib pajak yang sudah mengetahui dan memahami mengenai peraturan perpajakan yang berlaku akan lebih cenderung memilih untuk menjalankan kewajiban perpajakannya daripada harus dikenakan sanksi yang tentunya akan merugikan dan menambah beban bagi wajib pajak itu sendiri.

Salah satu penyebab rendahnya kemauan membayar pajak adalah kurangnya pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan. Realisasi di lapangan mengenai peraturan perpajakan diketahui seringkali mengalami perubahan. Hal tersebut membuat wajib pajak merasa kebingungan dan beranggapan bahwa mengurus kewajiban perpajakan itu rumit, dikarenakan peraturan yang seringkali berubah - ubah. Oleh karena itu, merupakan tugas dari aparat pajak untuk selalu memberikan informasi terbaru serta sosialisasi secara cepat dan tepat terhadap perubahan - perubahan aturan pajak yang terjadi. Karena pada dasarnya wajib pajak akan lebih memilih untuk membayar pajak dibandingkan dengan sanksi yang diperoleh jika tidak melaksanakan kewajibannya tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi petugas pajak untuk meningkatkan kemauan membayar pajak.

Variabel Kesadaran Membayar Pajak

Variabel kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung lebih kecil daripada nilai t tabel ($0,594 < 1,674$) pada tingkat signifikansi 5%. Selain itu, nilai signifikansi kesadaran membayar pajak terhadap kemauan membayar pajak lebih besar daripada nilai signifikansi $\alpha = 5\%$ ($0,555 > 0,05$) yang menunjukkan bahwa variabel kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Widayati dan Nurlis (2010) serta Handayani et al. (2012) yaitu bahwa kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih dan Yulianawati (2011) serta Sutari dan Wardani (2013).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, mengindikasikan bahwa adanya perbedaan cara pandang dari wajib pajak terhadap pentingnya membayar pajak (Sutari dan Wardani, 2013). Adanya anggapan bahwa pajak yang telah dibayarkan tidak memberikan banyak manfaat bagi pembangunan bahkan perwujudan pembangunannya masih belum merata untuk kepentingan umum. Selain itu, hal lain yang dapat diindikasikan adalah bahwa wajib pajak selama ini melakukan kewajiban perpajakannya bukan karena didasarkan atas kesadaran penuh dalam membayar pajak tetapi lebih kepada karena peraturan perpajakan yang ada. Peraturan tersebutlah yang lebih mendorong wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya karena mereka mengetahui bahwa terdapat sanksi atau konsekuensi yang akan mereka terima jika tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya tersebut.

Dalam hal ini, menjadi tugas tambahan bagi aparat pajak atau DJP untuk lebih menggali dan memberikan pemahaman terhadap wajib pajak mengenai kemauan membayar pajak, kesadaran penuh sebagai warga negara dalam berpartisipasi aktif dan secara bersama-sama membangun negara, serta pengetahuan mengenai manfaat yang akan disumbangkan dan diperoleh untuk pembangunan negara melalui kewajiban perpajakan. Hal ini dikarenakan asas dari perpajakan itu sendiri yaitu bahwa hasil dari pemungutan pajak tidak bisa dinikmati oleh pembayar pajak secara langsung. Wajib pajak kurang memahami serta memiliki keyakinan yang memadai bahwa pajak yang telah dibayarkan kepada pemerintah akan sangat penting untuk pembangunan negara serta manfaatnya akan dapat dinikmati. Jika wajib pajak menyadari akan pentingnya membayar pajak serta manfaat yang nantinya akan diperoleh, maka akan memotivasi dirinya sendiri untuk mau membayar pajak. Oleh

karena itu, kesadaran membayar pajak perlu untuk dipupuk dan ditumbuhkan secara terus-menerus.

Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel ($2,252 > 1,674$) pada tingkat signifikansi 5%. Selain itu, nilai signifikansi kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak lebih kecil daripada nilai signifikansi $\alpha = 5\%$ ($0,028 < 0,05$) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih dan Yulianawati (2011) serta Setyawati (2013) bahwa kualitas pelayanan signifikan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah merasa mendapatkan pelayanan berkualitas yang cukup baik dari pihak fiskus. Kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci bagi aparat pajak untuk meningkatkan kemauan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Kualitas pelayanan ini berhubungan dengan dorongan terhadap pihak wajib pajak untuk merasa nyaman dan puas dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Fiskus memiliki peran yang sangat penting sebagai pelayan publik sehingga dituntut untuk memiliki kompetensi serta ketrampilan. Kompetensi yang harus dimiliki oleh fiskus antara lain yaitu keahlian, pengetahuan dan pemahaman perundang-undangan perpajakan, serta mengenai kebijakan perpajakan yang ada dan berlaku. Selain itu, dibutuhkan juga ketrampilan dalam hal membangun hubungan baik dengan wajib pajak. Hal tersebut dapat dicerminkan melalui sikap pelayanan fiskus yang baik dan tanggap kepada wajib pajak selama proses perpajakan. Semakin baik kualitas pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak.

Variabel Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan

Variabel persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel ($3,464 > 1,674$) pada tingkat signifikansi 5%. Selain itu, nilai signifikansi persepsi efektivitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak lebih kecil daripada nilai signifikansi $\alpha = 5\%$ ($0,001 < 0,05$) yang menunjukkan bahwa variabel persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Setyawati (2013) bahwa persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, semakin wajib pajak memberikan persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan maka semakin tinggi kemauan wajib pajak dalam membayar pajak. Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas memiliki persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan tersebut. Sistem tersebut diciptakan mengikuti perkembangan zaman dan teknologi yang semakin maju, salah satunya yaitu dengan secara optimal memanfaatkan jaringan internet. Saat ini, penggunaan internet dikalangan masyarakat sudah sangat *familiar*. Hampir setiap hari masyarakat akrab atau bersentuhan dengan internet. Sistem terbaru yang diciptakan oleh DJP tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Misalkan saja, sebelum adanya sistem terbaru antara lain *e-Banking*, *e-SPT*, *e-Filing*, *drop box*, dan *e-Registration*, wajib pajak harus direpotkan pada saat melaksanakan kewajiban perpajakannya seperti membayar yaitu ke bank atau juga mendaftar dan melaporkan SPT nya langsung ke KPP dimana mereka terdaftar. Seperti yang

kita ketahui bahwa hal tersebut sudah pasti akan menyita biaya, banyak waktu, dan juga tenaga karena harus antri dengan antrian yang seringkali panjang.

Kehadiran sistem perpajakan tersebut apabila digunakan secara optimal maka wajib pajak akan dapat memperoleh manfaatnya. Mereka merasa terbantu dan lebih dimudahkan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, tugas bagi aparat pajak untuk senantiasa memberikan sosialisasi dan pelatihan (*training*) kepada wajib pajak mengenai sistem perpajakan terbaru ini dalam penggunaannya secara tepat dan optimal.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menguji pengaruh variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan persepsi efektivitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Sukomanunggal. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah (1) Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimiliki oleh seorang wajib pajak maka akan semakin meningkatkan kemauan untuk membayar pajak; (2) Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa masih kurangnya kesadaran wajib pajak dalam hal perpajakan. Masyarakat atau wajib pajak mempunyai cara pandang yang berbeda terhadap kesadaran membayar pajak. Wajib pajak belum mempunyai kesadaran yang baik akan pentingnya pajak bagi negara dan yang mendorong wajib pajak dalam membayarkan kewajiban perpajakannya selama ini bukanlah atas kesadaran, melainkan lebih kepada adanya peraturan pajak yang mendorong wajib pajak tersebut untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya; (3) Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak KPP atau fiskus kepada wajib pajak, maka akan meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak; (4) Hasil penelitian ini menyatakan bahwa persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kesan baik yang ditimbulkan dari penggunaan dan pengotimalan sistem perpajakan terbaru tersebut, maka akan meningkatkan kemauan untuk membayar pajak.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan, maka saran-saran yang dapat diberikan adalah (1) Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, dan persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Sehingga hal ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan oleh petugas pajak untuk meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak. Aparat pajak dituntut untuk memberikan sosialisasi, penyuluhan, dan training secara rutin kepada wajib pajak mengenai peraturan perpajakan secara mudah dan dapat dipahami. Khususnya mengenai hak dan kewajiban wajib pajak serta mengenai cara perhitungan pajak yang benar sesuai tarif yang berlaku. Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak, yaitu ramah, adil, tegas, dan tanggap serta meningkatkan penyuluhan dan pelatihan mengenai sistem perpajakan

modern yaitu adanya *e-Filing*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *drop box* dan *e-Banking* secara *intensif*. Sistem ini akan memberikan berbagai kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya; (2) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, artinya bahwa tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak masih tergolong rendah. Pihak kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Surabaya Sukomanunggal atau DJP disarankan secara rutin mengadakan sosialisasi dan penyuluhan mengenai pentingnya pajak bagi negara. Hal tersebut dilakukan agar lebih menumbuhkan kesadaran wajib pajak akan pentingnya pajak bagi pembangunan negara dan kesejahteraan; (3) Kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan persepsi efektivitas sistem perpajakan sebesar 63,7%, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sehingga, diperlukan adanya penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi kemauan membayar pajak; (4) Penelitian ini dilakukan hanya di satu kantor pelayanan pajak. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian di lebih dari satu kantor pelayanan pajak (KPP) serta dengan jumlah sampel yang lebih besar sehingga hasil penelitian ini dapat digeneralisasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arum, H.P. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas. *Naskah Publikasi*. Universitas Diponegoro. Semarang. <https://core.ac.uk/download/pdf/11734432.pdf>. 03 Oktober 2015. (01.05).
- Faisal, G. S. M. 2009. *How to be A Smarter Taxpayer: Bagaimana menjadi Wajib Pajak Yang Lebih Cerdas?*. Grasindo. Jakarta.
- Handayani, S.W., A. Faturokhman, dan U. Pratiwi. 2012. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Simposium Nasional Akuntansi XV*. Banjarmasin.
- Hardiningsih, P. dan N. Yulianawati. 2011. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan* 3(1): 126-142.
- Iqbal, M. 2015. Pajak Sebagai Ujung Tombak Pembangunan. <http://www.pajak.go.id>. 27 Desember 2015. (02.09).
- Jatmiko, A. N. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Tesis*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2011. *Buku panduan hak dan kewajiban wajib pajak..* Direktorat Jenderal Pajak. Direktorat Penyuluhan dan Hubungan Masyarakat. Jakarta.
- Rosdiana, H. dan E.S Irianto. 2011. *Panduan Lengkap Tata Cara Perpajakan di Indonesia*. Visimedia. Jakarta.
- Setyawati, E. 2013. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Simamora, B. 2003. *Menangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Simanjuntak, T. H dan I. Mukhlis. 2012. *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*. Cetakan Pertama. Raih Asa Sukses. Jakarta.

- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Suliyanto. 2011. *Ekonomi Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Mediakom. Yogyakarta.
- Sunyoto, D. 2011. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. CAPS. Yogyakarta.
- Supriadi, A. 2015. Ditjen Pajak Awasi Profesional dan 7 Sektor Usaha. <http://www.cnnindonesia.com>. 20 Oktober 2015 (19:02).
- Susanto, H. 2012. Membangun Kesadaran dan Kepedulian Sukarela Wajib Pajak. <http://www.pajak.go.id>. 15 Desember 2015. (23.12).
- Sutari dan D. K. Wardani. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Sebagai Perwujudan Masyarakat Madani. *Prosiding Seminar Nasional*. ISBN: 978-979-98438-8-3.
- Tatiana, Vanessa, dan P. Hari. 2009. Dampak Program Sunset Policy terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Makalah Simposium Nasional Perpajakan II*. Salatiga.
- Tempo. 2014. Dirjen : Pajak UKM Potensial Meski Tak Bernilai Triliunan. <http://www.fiskal.co.id>. 07 November 2015. (21.05).
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. 17 Juli 2007. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 85. Jakarta.
- Utami, S. R., Andi, dan A. N. Soerono. 2012. Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Lingkungan KPP Pratama Serang. *Simposium Nasional Akuntansi XV Banjarmasin*. 20-23 September: 1-28.
- Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga). *Simposium Nasional Akuntansi XIII*. Purwokerto.
