

PENGARUH PENGETAHUAN, MODERNISASI, TINGKAT KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK

Febriana Wirika Putri
Febrianawirikaputri@gmail.com
Fidiana

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research is meant to find out the influence of knowledge of tax regulations, modernization of the taxation system, the level of confidence to the government law and system, and service quality to the taxpayers and the willingness of paying tax of individual taxpayer. This research is descriptive quantitative research. The samples have been selected by using convenience sampling in which the information has been collected from the taxpayer who is coincidentally on the location and honestly give the information, so that the samples are 150 respondents on KPP Pratama Surabaya Genteng. The data has been carried out by issuing questionnaires. The model has been conducted by using multiple regressions. The result of the research shows that there is positive influence to the level of confidence and service quality to the willingness of paying tax of individual taxpayer. Meanwhile the knowledge does not have any influence to the willingness of paying tax of individual taxpayer. It shows that the knowledge of taxpayer about the tax does not guarantee that a taxpayer has the willingness to pay the tax. The modernization does not have any influence to the willingness to pay the tax. It shows that the modernization cannot enhance the willingness of the taxpayer to pay the tax, though the purpose is to ease the taxpayer but in reality the taxpayer think that modernization to the taxation system is less effective.

Keywords: *Knowledge, modernization, level of confidence, service quality, the willingness to pay tax.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan tentang peraturan perpajakan, modernisasi atas system perpajakan, tingkat kepercayaan terhadap system pemerintahan dan hukum, dan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Sampel ditentukan dengan metode *convenience sampling*, yaitu pengumpulan informasi dari wajib pajak yang kebetulan berada dilokasi dan dengan sukarela memberikan informasi, sehingga didapat sampel sebanyak 150 responden di KPP Pratama Surabaya Genteng. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan ada pengaruh positif pada tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi. Sedangkan variabel pengetahuan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi, hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak mengenai pajak tidak menjamin seorang wajib pajak memiliki kemauan dalam membayar pajak. Begitu pula dengan variabel modernisasi yang tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya modernisasi tidak dapat meningkatkan kemauan wajib pajak membayar pajak karena meskipun memiliki tujuan untuk memudahkan wajib pajak, namun dalam pengaplikasiannya wajib pajak menganggap bahwa modernisasi terhadap system perpajakan kurang efektif.

Kata Kunci : Pengetahuan, Modernisasi, Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kemauan Membayar Pajak.

PENDAHULUAN

Sumber penerimaan terbesar negara saat ini salah satunya berasal dari pajak. Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan suatu hal yang sangat wajar, terlebih ketika sumber daya alam, khususnya minyak bumi tidak bisa lagi diandalkan. Penerimaan dari sumber daya alam mempunyai umur yang relatif terbatas, suatu saat akan habis dan tidak bisa diperbaharui. Hal ini berbeda dengan pajak, sumber penerimaan ini mempunyai umur yang tidak terbatas, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk.

Peranan penerimaan perpajakan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang cukup signifikan baik secara nominal maupun presentase terhadap seluruh pendapatan negara. Hal ini diiringi dengan meningkatnya APBN dari tahun ketahun. Ini memberikan tugas kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk senantiasa melakukan usaha untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak (Widayati dan Nurlis, 2010).

Kebijakan pemerintah dalam meningkatkan penerimaan dalam negeri dari sektor pajak dimulai dengan melakukan reformasi perpajakan secara menyeluruh pada tahun 1983, yaitu melalui perubahan sistem pemungutan *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*. *Self Assesment System* merupakan sistem yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menentukan, menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutangnya. Dengan dianutnya *Self Assesment System*, maka selain bergantung pada kesadaran dan kejujuran wajib pajak, pengetahuan teknis perpajakan yang memadai juga memegang peran penting, agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya dengan baik dan benar. Karena melalui sistem ini, setiap wajib pajak diwajibkan mengisi sendiri dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan dengan benar, lengkap, dan jelas (Wulandari, 2007) dalam Fitriyani (2014).

Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan hal yang penting. Penyebab kurangnya kemauan membayar pajak antara lain asas perpajakan yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak secara langsung dapat dinikmati oleh para wajib pajak. Hal ini terjadi karena masyarakat tidak pernah tahu wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak. Upaya pendidikan, penyuluhan dan sebagainya tidak banyak berarti dalam membangun kesadaran wajib pajak melaksanakan kewajiban pajak, jika masyarakat tidak merasakan manfaat dari membayar pajak.

Kemauan membayar pajak yang timbul pada wajib pajak sangat diperlukan, sejauh mana wajib pajak akan mematuhi ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan. Hal ini juga tak lepas dari pengaruh pengetahuan tentang peraturan perpajakan oleh wajib pajak. Jika wajib pajak memiliki pengetahuan tentang peraturan perpajakan dengan baik, hal itu dapat mempengaruhi bertambahnya pendapatan negara dari sektor pajak. Selain itu dengan peluncuran program modernisasi sistem perpajakan oleh Direktorat Jenderal Pajak diharapkan wajib pajak dapat dengan mudah memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum juga punya andil besar dalam kemauan membayar pajak karena masyarakat harus diyakinkan bahwa pajak yang telah mereka bayar nantinya dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin melalui fasilitas-fasilitas yang telah dirancang oleh pemerintah. Selain itu kualitas pelayanan yang baik terhadap wajib pajak juga mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang tersebut membuat peneliti tertarik untuk menguji penelitian mengenai kemauan membayar pajak. Variabel yang digunakan adalah Pengetahuan Tentang Peraturan Perpajakan, Modernisasi atas Sistem Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak.

TINJAUAN TEORITIS

Pajak

Pajak menurut pasal 1 angka 1 UU No. 28 Tahun 2007, adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Menurut Rochmat Sumitro (1988) pajak adalah iuran rakyat pada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat di paksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat di tunjukkan dan yang di gunakan untuk membayar pengeluaran umum. Dapat di paksakan mempunyai arti, apabila utang pajak tidak di bayar, utang tersebut di tagih dengan kekerasan, seperti surat paksa, sita, lelang dan sandera.

Dari definisi tersebut disimpulkan bahwa pajak memiliki beberapa unsur, seperti iuran dari rakyat kepada negara, artinya adalah yang berhak memungut pajak hanyalah negara dan iuran yang dibayarkan berupa uang. Unsur yang lainnya adalah pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaan. Pajak juga tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Serta pajak juga digunakan untuk membiayai rumah tangga negara yang berupa pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Pajak Penghasilan

Pajak penghasilan adalah pajak yang dikenakan terhadap subyek pajak atas penghasilan yang diterima dalam tahun pajak. Oleh karena itu Pajak Penghasilan melekat pada subyeknya. Subyek pajak akan dikenai pajak apabila menerima atau memperoleh penghasilan.

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008, subjek pajak penghasilan adalah sebagai berikut: *Pertama*, Subjek pajak pribadi yaitu orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia. *Kedua*, Subjek pajak harta warisan belum dibagi yaitu warisan dari seseorang yang sudah meninggal dan belum dibagi tetapi menghasilkan pendapatan, maka pendapatan itu dikenakan pajak.

Ketiga, Subjek pajak badan badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria: a) Pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan; b) Pembiayaannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; c) Penerimaannya dimasukkan dalam anggaran Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah; dan d) Pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional negara.

Keempat, Bentuk usaha tetap yaitu bentuk usaha yang digunakan oleh orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu dua belas bulan, atau badan yang tidak didirikan dan berkedudukan di Indonesia, yang melakukan kegiatan di Indonesia.

Pajak penghasilan dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak. Subjek pajak sendiri terdiri dari dua yaitu subjek pajak dalam negeri dan subjek pajak luar negeri. Subjek pajak dalam negeri terdiri dari subjek pajak orang pribadi, subjek pajak badan, dan subjek pajak warisan.

Fungsi Pajak

Menurut Resmi (2009) terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* dan fungsi *regulerend*. Dalam fungsi *budgetair*, pajak berfungsi sebagai salah satu sumber penerimaan negara yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran untuk pembangunan. Upaya pemerintah untuk mengoptimalkan pemasukan dana ke kas Negara melalui cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak dengan penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak.

Sedangkan fungsi *regulerend* adalah pajak berfungsi sebagai alat untuk memberikan kepastian hukum terutama dalam menyusun undang-undang dan perlu diusahakan agar ketentuan yang dirumuskan jangan sampai dapat menimbulkan interpretasi yang berbeda antara fiskus dan wajib pajak.

Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Resmi (2009) dalam memungut pajak dikenal tiga system pemungutan, yang *pertama* adalah *Official Assessment System* yang merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan para aparatur perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparatur perpajakan (peranan dominan ada pada aparatur perpajakan).

Yang *kedua* adalah *Self Assessment System* yang merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan wajib pajak. Wajib pajak sendiri diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri pajak yang terutang, memperhitungkan sendiri pajak yang terutang, membayar sendiri pajak yang terutang, melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang, dan mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.

Dan yang *ketiga* adalah *With Holding System* yang merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

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 jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung. Kemauan wajib pajak membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak terhadap pajak tersebut. Pandangan atau perasaan disertai oleh kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan ketentuan pajak tersebut. Perilaku tersebut tidak hanya berkaitan dengan respon atau reaksi terhadap stimulus (rangsangan) secara fisiologis, tapi juga melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran.

Untuk mencapai target pajak, perlu ditumbuhkan terus-menerus kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mengingat kemauan wajib pajak untuk membayar pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka secara intensif perlu dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan wajib pajak.

Pengetahuan Tentang Peraturan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaksanakan kegotong royongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang. Dengan adanya sistem ini diharapkan para wajib pajak tahu akan fungsi pembayaran pajak. Dan diharapkan dengan diterapkannya sistem ini dapat mewujudkan keadilan. Yang dimaksud adil disini wajib pajak menghitung dengan sesuai ketentuan perpajakan dan tahu bahwa pemerintah menggunakan semua pajak yang didapat sesuai kebutuhan guna untuk membangun negara.

Modernisasi atas Sistem Perpajakan

Modernisasi pajak melalui pelayanan perpajakan berbasis teknologi informasi merupakan sebuah solusi yang tepat yang tidak hanya dapat memberikan pelayanan yang cepat, berkualitas, dan terpercaya, melainkan juga mendukung terciptanya penyederhanaan sistem perpajakan dan membantu terwujudnya *good governance*. Kemudahan dan Kenyamanan adalah hal yang ditawarkan oleh sistem modernisasi perpajakan ini dalam bentuk pelayanan prima yang dijanjikan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) . Hal tersebut bertujuan untuk mengontradiksikan adanya pandangan miring masyarakat terhadap pajak selama ini. Untuk itu pelayanan dilakukan melalui sistem satu pintu (*one stop service*).

Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum

Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya. Ketika seseorang mengambil keputusan, ia akan lebih memilih keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dapat ia percaya. Dalam penelitian Handayani *et al.*, (2012) yang dilakukan di Swedia menjelaskan bahwa ketidakpercayaan wajib pajak terhadap politisi terkemuka akan berpengaruh pada kemauan membayar pajak memburuk dan kemungkinan mengumpulkan pajak untuk menjaga kesejahteraan negara dikurangi.

Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Wajib Pajak

Menurut Boediono (2003) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan adalah cara melayani (membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara fiskus itu adalah petugas pajak. Sehingga pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini adalah wajib pajak).

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 bilamana 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).

Perumusan Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H₁: Pengetahuan tentang Peraturan Perpajakan Berpengaruh Positif terhadap Kemauan Membayar Pajak.
 H₂: Modernisasi atas Sistem Perpajakan Berpengaruh Positif terhadap Kemauan Membayar Pajak.
 H₃: Tingkat Kepercayaan terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum Berpengaruh Positif terhadap Kemauan Membayar Pajak
 H₄: Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kemauan Membayar Pajak

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Obyek

Jenis penelitian yang digunakan untuk mengukur pengaruh pengetahuan, modernisasi, tingkat kepercayaan, dan kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi adalah kuantitatif deskriptif. Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta, sifat, serta hubungan antara berbagai fenomena yang diselidiki. Obyek yang dituju dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Genteng.

Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *convenience sampling* dalam metode pengambilan sampling. Dalam pemilihan sampel peneliti tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan. Seseorang dipilih menjadi sampel karena kebetulan berada di lokasi pengambilan sampel atau secara kebetulan mengenal orang tersebut.

Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan kuesioner dalam metode pengambilan sampel. Sebanyak 175 kuesioner dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2012) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu fenomena sosial tertentu.

Variabel dan Definisi Operasi Variabel

Variabel terikat (*dependent variable*) dalam penelitian ini adalah kemauan membayar pajak. Sedangkan variabel bebas (*independent variable*) dalam penelitian ini adalah pengetahuan tentang peraturan perpajakan, modernisasi atas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum, dan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak.

Instrument kemauan membayar pajak terdiri dari 4 item pertanyaan yang dikembangkan oleh Setyawati (2013), yaitu kemauan wajib pajak mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, usaha wajib pajak untuk mendapatkan informasi mengenai tempat, cara membayar pajak dan batas waktu pembayaran pajak, kesediaan wajib pajak membayar sesuai dengan peraturan yang berlaku, kesiapan wajib pajak dalam menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk membayar pajak.

Instrumen pengetahuan tentang peraturan perpajakan terdiri dari 4 item pertanyaan yang dikembangkan oleh Nugroho (2014), yaitu pengetahuan fungsi dan manfaat pajak, pengetahuan mengisi SPT, membuat laporan keuangan, dan cara menghitung dan

membayar pajak dengan benar, pengetahuan akan sifat dan sanksi pajak, dan pengetahuan akan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dari pajak yang dibayarkan.

Instrumen modernisasi atas sistem perpajakan terdiri dari 5 item pertanyaan yang dikembangkan oleh Handayani *et al.* (2012), yaitu pembayaran pajak melalui *e-banking*, penyampaian SPT melalui *e-SPT* dan *e-Filling*, penyampaian SPT melalui *drop box*, update peraturan pajak terbaru secara online melalui internet, pendaftaran NPWP melalui *e-Registration*.

Instrumen Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum terdiri dari 4 item pertanyaan yang dikembangkan oleh Handayani *et al.* (2012), yaitu kepercayaan terhadap sistem pemerintahan, kepercayaan terhadap sistem hukum, kepercayaan terhadap aparat pajak, kepercayaan terhadap pemungutan pajak yang dialokasikan kembali ke rakyat.

Instrumen Kualitas Pelayanan terhadap Wajib Pajak terdiri dari 4 item pertanyaan yang dikembangkan oleh Violita (2015), yaitu pelayanan fiskus terhadap wajib pajak yang bermasalah, perhatian fiskus terhadap keluhan wajib pajak, pemberian layanan yang cepat, tepat dan cekatan oleh fiskus, dan sikap sopan dan ramah dalam melayani wajib pajak.

Teknik Pengujian Data

Analisis data dimulai dengan menguji kualitas instrumen. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner. Kuesioner yang baik harus memenuhi dua syarat yaitu valid dan reliabel. Dan untuk mengetahui data yang dihasilkan akurat, dapat dipercaya, dan diandalkan sehingga penelitian ini bisa diterima, maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji validitas digunakan untuk menguji akurat tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan akurat jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas instrumen/kuesioner dalam penelitian ini menggunakan *software* statistik berupa SPSS.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kestabilan suatu alat ukur. Meski diuji berulang kali, bila obyeknya sama maka data yang dihasilkan akan sama. Pada penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan *internal consistency reliability* yang menggunakan *cronbach alpha* untuk mengidentifikasi seberapa baik item-item dalam kuesioner berhubungan antara satu dengan yang lainnya.

Berikutnya adalah melakukan pengujian asumsi klasik sebelum uji hipotesis yaitu uji heterokedastisitas, uji normalitas, dan uji multikolinearitas. Heterokedastisitas menunjukkan bahwa variansi variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Jika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas karena data *cross section* memiliki data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar) (Wijaya, 2012). Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal (Wijaya, 2012).

Menurut Ghozali (2006) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar satu atau semua variabel bebas (independen). Teknik untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi pada penelitian ini adalah dengan dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Pada umumnya jika $VIF < 10$ maka hasil pengujian bebas dari persoalan multikolinieritas.

Model pengujian pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Alat analisis ini digunakan karena menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel independen. Dalam penelitian ini menggunakan (5) empat variabel, yaitu 4 (tiga) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen. Persamaan dapat dirumuskan berdasarkan hipotesis yang dikembangkan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X1 + \beta X2 + \beta X3 + \beta X4 + \beta X5 + \varepsilon$$

Keterangan :

- Y = Kemauan membayar pajak
 α = Konstanta
 β = Koefisien regresi
X1 = Pengetahuan tentang peraturan perpajakan
X2 = Modernisasi atas sistem perpajakan
X3 = Tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum
X4 = Kualitas pelayanan terhadap wajib pajak
 ε = Error

Sedangkan analisis data dimulai dari pembacaan hasil deskriptif. Metode deskriptif merupakan metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa masa sekarang. Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta, sifat serta hubungan antara berbagai fenomena yang diselidiki. Penelitian survey adalah penyidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangkanketerangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah.

Berikutnya menganalisis koefisien determinasi yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel dalam pengertian yang lebih jelas. Koefisien determinasi akan menjelaskan seberapa besar perubahan atau variasi dari suatu variabel bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi pada variabel yang lain. Besarnya koefisien determinasi adalah antara 0 sampai dengan 1, semakin mendekati 0 besarnya koefisien determinasi maka semakin kecil pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya, semakin mendekati angka 1 besarnya koefisien determinasi maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Uji F dilakukan untuk menilai pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Rumusan hipotesisnya adalah H_a diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ berarti variabel independen (pengetahuan, modernisasi, tingkat kepercayaan, dan kualitas pelayanan) secara sama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kemauan membayar pajak). H_a ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ variabel independen (pengetahuan, modernisasi, tingkat kepercayaan, dan kualitas pelayanan) secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kemauan membayar pajak).

Uji t digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Jika $P\ value < \alpha$ (0,05), artinya variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel independen, maka hipotesis didukung. Jika $P\ value > \alpha$ (0,05), artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel independen, maka hipotesis tidak didukung.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Subyek Penelitian

Berdasarkan hasil uji SPSS Versi 20, dengan melihat hasil uji deskripsi, penelitian menunjukkan bahwa dari 150 orang responden menghasilkan deskripsi seperti tampak pada tabel berikut:

Tabel 1.
Deskripsi Responden

Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Jenis Wp	Lama Wp
L = 84	25-35 : 82 orang	SMA: 30 orang	OP	5 tahun : 68 orang
P = 66	36-45: 54 orang	D3 : 32 orang		6-10 tahun: 28 orang
	46-55: 14 orang	S1 : 76 orang		>10 tahun: 54 orang
		S2 : 12 orang		

Sumber: Data primer diolah, 2016.

Berdasarkan data tabel di atas diperoleh informasi bahwa rerata wajib pajak dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki (56%) dan sisanya (44%) adalah wanita. Sedangkan untuk kategori usia, rerata wajib pajak berusia pada rentang 25-35 tahun (54.7%). Untuk kategori tingkat pendidikan, wajib pajak umumnya berpendidikan tertinggi S1 (50.7%) sedangkan dengan tingkat pendidikan SMA (20%), Diploma tiga (21.3%), dan S2 (8%). Wajib pajak dalam penelitian ini seluruhnya adalah wajib pajak orang pribadi. Mereka telah menjadi wajib pajak umumnya selama 5 tahun (45.3%), lebih dari 5 tahun hingga 10 tahun (18.7%), dan lebih dari 10 tahun (36%).

Hasil Pengolahan Data

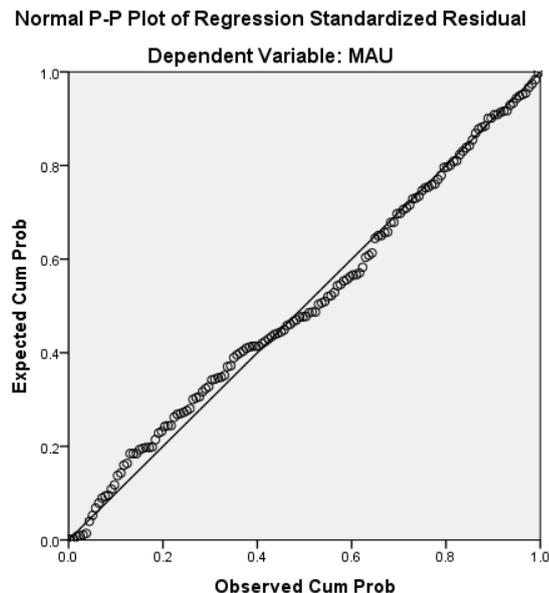
Berdasarkan uji asumsi klasik diperoleh informasi seperti penjelasan berikut ini. Uji Normalitas dengan melihat distribusi data apakah normal atau tidak dengan melihat nilai signifikansi pada tabel *Kolmogorov Smirnov* harus lebih dari 0,05 dan menggunakan analisis grafik yaitu dengan menggunakan grafik histogram dan grafik *probabilty plot* seperti berikut:

Tabel 2
Hasil Uji Normalitas

Kolmogorov Smirnov Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
0,669	0,762

Sumber: Data primer diolah, 2016.

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan tabel *Kolmogorov Smirnov* diperoleh hasil bahwa nilai *asymp sig.* lebih dari 0,05 yang artinya data berdistribusi normal.



Sumber: Data primer diolah, 2016.

Gambar 1
Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan analisis grafik yaitu dengan menggunakan grafik histogram dan grafik *probabilty plot* menunjukkan bahwa grafik

memberikan pola distribusi normal yang mendekati normal dengan titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya masih disekitar garis normal sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal.

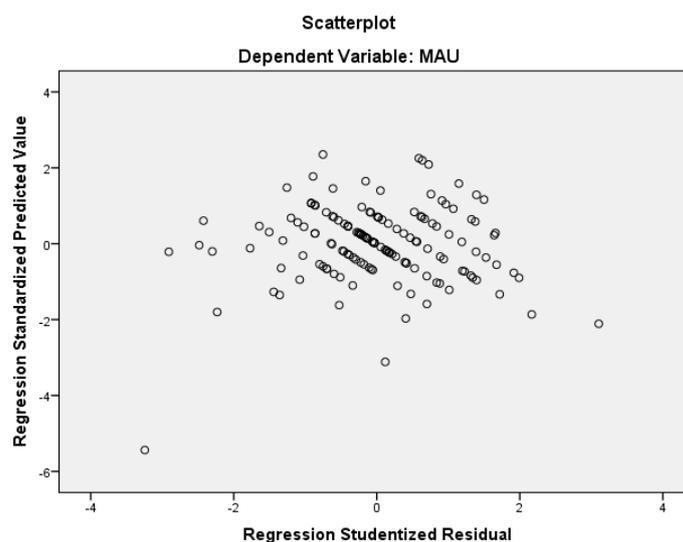
Berikutnya Uji Multikolinearitas dengan melihat nilai *Tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi.

Tabel 3
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF
<i>Pengetahuan</i>	1,225
<i>Modernisasi</i>	1,250
<i>Kepercayaan</i>	1,286
<i>Pelayanan</i>	1,252

Sumber: Data primer diolah, 2016.

Uji asumsi klasik yang berikutnya adalah Uji Heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain seperti tampak pada gambar 2 berikut ini serta yang tampak dalam table 4:



Sumber: Data primer diolah, 2016.

Gambar 2
Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	,498	,237		2,102	,037	
1	PGTH	,006	,044	,012	,144	,886
	MDRN	,089	,049	,161	1,838	,068
	PRCY	-,081	,039	-,184	-2,061	,052
	PLYN	-,067	,034	-,171	-1,944	,054

Sumber: Data primer diolah, 2016.

Uji Glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor yang digunakan dalam model penelitian yaitu pengetahuan, modernisasi, tingkat kepercayaan, dan kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Genteng. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh persamaan regresi linear berganda yang signifikan sebagai berikut:

$$KMP = 1.118 + 0.728PGTH + 0.053MDRN + 0.315PRCY + 0.302PLYN$$

Berdasarkan dari model persamaan regresi diatas tersebut, dapat diinterpretasikan bahwa apabila pengetahuan tentang peraturan perpajakan meningkat maka kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Genteng juga akan meningkat dengan nilai koefisien variable 0,728.

Begitu pula dengan variable modernisasi atas system perpajakan yang memiliki nilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila modernisasi atas system perpajakan meningkat maka kemauan membayar pajak juga akan meningkat dengan nilai koefisien variable 0,053.

Nilai koefisien variable tingkat kepercayaan adalah 0,315 hal ini menunjukkan apabila tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum meningkat maka kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang ada pada KPP Pratama Surabaya Genteng juga akan meningkat.

Sejalan dengan variabel-variabel sebelumnya, variabel kualitas pelayanan terhadap wajib pajak juga menunjukkan nilai positif sehingga dapat disimpulkan apabila kualitas pelayanan terhadap wajib pajak meningkat maka kemauan membayar wajib pajak juga akan meningkat dengan nilai koefisien variabel 0,302.

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui presentase kontribusi variabel Pengetahuan, Modernisasi, Tingkat Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kemauan Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Genteng. Sedangkan koefisien korelasi berganda (R) adalah perkiraan seberapa jauh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil pengolahan data dengan bantuan SPSS 20.0 sebagai berikut:

Tabel 5
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.641	0.411	0.395	0.40925

Sumber: Data primer diolah, 2016.

Nilai koefisien korelasi (R) menunjukkan seberapa erat hubungan erat antara variabel Pengetahuan, Modernisasi, Tingkat Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kemauan Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Genteng dengan nilai sebesar 0.641 atau 64,1%. Nilai R Square (R²) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat yaitu variabel Kemauan Membayar Pajak. Dari hasil perhitungan SPSS diperoleh nilai R Square (R²) sebesar 0.411 yang berarti bahwa sebesar 41,1 % Kemauan Membayar Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Pengetahuan, Modernisasi, Tingkat Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan. Sedangkan sisanya 58,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

Uji kelayakan model atau Uji F yang berguna untuk menguji pengaruh dari variabel Pengetahuan, Modernisasi, Tingkat Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Genteng. Jika nilai signifikansi F lebih kecil dari 0.05 maka model dapat dikatakan layak. Begitu juga sebaliknya, bila nilai signifikansi F lebih besar dari 0.05 maka model dikatakan tidak layak.

Tabel 6
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	16,958	4	4,240	25,313	,000 ^b
Residual	24,285	145	,167		
Total	41,243	149			

a. Dependent Variable: MAU

b. Predictors: (Constant), PLYN, MDRN, PGTH, PRCY

Sumber: Data primer diolah, 2016.

Dari hasil uji F diatas dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi uji F adalah sebesar 0.000 (*level of signifiican*), yang menunjukkan adanya pengaruh Pengetahuan, Modernisasi, Tingkat Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Genteng. Hasil ini mengindikasi bahwa adanya keterkaitan antara Pengetahuan, Modernisasi, Tingkat Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Genteng.

Untuk hasil pengujian hipotesis yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara Pengetahuan, Modernisasi, Tingkat Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kemauan Membayar Pajak seperti tampak pada tabel 7 berikut:

Tabel 7
Hasil uji t

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.118	.389		2.875	.000
PGTH	.072	.073	.070	.992	.323
MDRN	.053	.080	.047	.662	.509
PRCY	.315	.065	.350	4.849	.000
PLYN	.302	.057	.381	5.347	.000

a. Dependent Variable: may

Sumber: Data primer diolah, 2016.

Berdasarkan pada tabel 7, dapat diketahui bahwa Pengetahuan memiliki nilai signifikansi sebesar 0.323 yang artinya lebih besar dari 0,05. Dan arah yang ditunjukkan positif. Sehingga hipotesis ditolak. Artinya disini variabel independen Pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak orang pribadi.

Variabel independen Modernisasi memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 yaitu sebesar 0.509. Serta arah yang ditunjukkan positif. Sehingga hipotesis ditolak. Dapat diartikan bahwa Modernisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak orang pribadi.

Variable independen Kepercayaan memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.00. Dan arah yang ditunjukkan positif. Sehingga hipotesis diterima. Disini dapat dimaksudkan bahwa variable Kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak orang pribadi.

Untuk variabel independen yang terakhir yaitu Pelayanan memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.00. Dan arah yang ditunjukkan positif. Sehingga hipotesis diterima. Disini dapat dimaksudkan bahwa variabel Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak orang pribadi.

Pembahasan

Menurut data yang diperoleh peneliti, terdapat 20.355 wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Surabaya Genteng. Dan ada 14.775 yang termasuk dalam kelompok wajib pajak orang pribadi. Sampel diperoleh dengan menggunakan teknik convenience sampling sedangkan responden yang menjadi sampel penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi. Berpengaruh atau tidaknya Pengetahuan Tentang Peraturan Perpajakan, Modernisasi atas Sistem Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak orang pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Genteng dapat diketahui dengan menggunakan pengujian statistik, yaitu dengan menggunakan uji t dan Uji F.

Berdasarkan hasil dari uji t untuk variabel bebas Pengetahuan Tentang Peraturan Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi menghasilkan tingkat signifikansi 0.323 yang artinya lebih besar dari 0.05. Dapat disimpulkan bahwa Pengetahuan Tentang Peraturan Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi. Hal ini didukung oleh penelitian Hardiningsih (2011) yang menyatakan bahwa pendidikan yang diterima oleh wajib pajak tidak menjamin seorang wajib pajak akan lebih menyadari akan kemauan membayar kewajiban perpajakannya. Selain itu kurangnya sosialisasi dari para petugas pajak atau Dirjen Pajak dalam mesosialisasikan sifat dan fungsi pajak juga dapat membuat wajib pajak kurang mengetahui pentingnya serta sanksi dari pajak itu sendiri. Ini merupakan tugas tambahan para petugas pajak atau Dirjen Pajak untuk lebih meningkatkan dan menggali lagi dengan pengajaran, pelatihan atau penjelasan-penjelasan tentang pengetahuan peraturan pajak kepada wajib pajak agar mereka lebih tau secara mendalam tentang pengetahuan peraturan perpajakan.

Hasil uji t untuk variabel Modernisasi atas Sistem Perpajakan terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi menghasilkan tingkat signifikan 0.509 yang artinya lebih besar dari 0.05. Dapat disimpulkan bahwa Modernisasi atas Sistem Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi. Pernyataan tersebut tidak didukung oleh penelitian Violita (2015) yang mengatakan bahwa sistem modernisasi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Menurut Mokolinug dan Budiarmo (2013) kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai sistem pelaporan digital (*e-SPT*) menyebabkan masih banyaknya wajib pajak yang tidak mau menggunakan *e-SPT* dan lebih memilih menggunakan *SPT* manual. Karena wajib pajak merasa mengisi *SPT* secara manual lebih efektif dan efisien. Meskipun perhitungan manual membutuhkan waktu yang lama, tapi wajib pajak tidak harus menginstal program khusus serta mengupdatenya setiap waktu, tidak harus mengeluarkan biaya CD, tidak melewati prosedur yang berbelit-belit dan tidak akan kehilangan data bila lupa men-*save* data. Selain itu penerapan *e-Registration* juga dianggap oleh para wajib pajak kurang efektif. Hal ini

dikarenakan dalam pelaksanaannya wajib pajak masih harus datang sendiri ke KPP untuk menyelesaikan prosesnya sehingga wajib pajak merasa lebih efektif dan efisien bila mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dengan cara datang langsung ke KPP, belum lagi permasalahan yang biasanya dihadapi oleh wajib pajak yang sudah tua sehingga kurang pengetahuannya mengenai internet. Bahkan untuk mendapatkan informasi terkait pajak mereka lebih memilih untuk datang langsung ke KPP sedangkan di *website* yang telah disediakan oleh Dirjen Pajak yaitu www.pajak.go.id mereka dapat mendapatkan informasinya dengan mudah dan cepat.

Hasil dari uji t untuk variabel Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi menghasilkan tingkat signifikan sebesar 0.000 yang artinya dibawah 0.05. Dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum memiliki pengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi. Hal ini didukung oleh penelitian Pratomo (2015) yang mengatakan bahwa tingkat kepercayaan pada sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak karena tingkat kepercayaan ini akan membentuk motivasi dan komitmen individu. Individu yang memiliki persepsi bahwa negara dapat dipercaya maka tingkat kepercayaan wajib pajak akan meningkat, demikian juga dengan tingkat kepatuhan terhadap peraturan perpajakan yang tercermin dari kemauan untuk membayar pajak. Tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum yang tinggi memicu munculnya komitmen yang kuat dan taat terhadap peraturan yang ada, termasuk dalam perpajakan. Sistem pemerintahan dan hukum yang adil dan transparan akan meningkatkan kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum, sehingga kesadaran perpajakan pada masyarakat akan tinggi dan akhirnya mendorong meningkatnya kemauan membayar pajak.

Hasil dari uji t untuk variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi menghasilkan tingkat signifikan sebesar 0.000 yang artinya dibawah 0.05. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi. Hal ini didukung oleh penelitian Hardiningsih (2011) yang menyatakan bahwa kualitas layanan signifikan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. 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 Dirjen Pajak. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberikan 4K yaitu keamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga diharapkan pemerintah dapat mengurangi kebocoran- kebocoran pajak yang dilakukan oleh petugas kantor pelayanan pajak atau dari pemerintah.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Genteng memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dari Pengetahuan Tentang Peraturan Perpajakan, Modernisasi atas Sistem Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak orang pribadi. Metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan adalah dengan menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan membagikan kuesioner dan pemilihan sampling menggunakan *convinience sampling* yang artinya pemilihan tidak berdasarkan pertimbangan lain melainkan berdasarkan kemudahan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, mengenai pengaruh Pengetahuan Tentang Peraturan Perpajakan, Modernisasi atas Sistem Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak orang pribadi, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan perhitungan yang diperoleh dari nilai R Square, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tergolong lemah. Karena variabel bebas yang terdiri dari Pengetahuan Tentang Peraturan Perpajakan, Modernisasi atas Sistem Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak tidak dapat menjelaskan secara keseluruhan Kemauan Membayar Pajak.

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa variabel Pengetahuan Tentang Peraturan Perpajakan memiliki arah positif tetapi tidak signifikan terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Genteng. Sehingga hipotesis ditolak. Pendidikan yang diterima oleh wajib pajak tidak menjamin seorang wajib pajak akan lebih menyadari akan kemauan membayar kewajiban perpajakannya. Sosialisasi dari Dirjen Pajak dalam mengedukasi wajib pajak dianggap kurang sehingga banyak dari wajib pajak tidak memahami fungsi, sifat dan sanksi dari pajak itu sendiri.

Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa variabel Modernisasi atas Sistem Perpajakan memiliki arah positif tetapi tidak signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Genteng. Sehingga hipotesis ditolak. Sistem *e-Registration* dirasa kurang efektif karena wajib pajak masih harus ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk mendapatkan NPWP. Begitu pula dengan penerapan *e-SPT* yang masih memiliki banyak kelemahan. Dan wajib pajak masih lebih percaya bahwa pengisian dan perhitungan SPT secara manual lebih efektif dan efisien daripada sistem *e-SPT*. Belum lagi banyaknya wajib pajak yang masih tidak paham dengan internet sehingga lebih memilih untuk datang langsung ke KPP daripada melakukan kewajiban perpajakannya melalui website.

Berdasarkan uji t diketahui bahwa variabel Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum memiliki arah positif dan signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Genteng. Sehingga hipotesis diterima. Wajib pajak dirasa sudah percaya dengan system pemerintahan dan hukum yang berlaku saat ini. Hal itu dikarenakan wajib pajak merasa bahwa system pemerintahan dan hukum telah adil dan transparan sehingga mendorong kemauan wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan uji t diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak memiliki arah positif dan signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Genteng. Sehingga hipotesis diterima. 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 Dirjen Pajak.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dan simpulan yang diperoleh, dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang dikemukakan antara lain untuk dapat meningkatkan kemauan membayar pajak orang pribadi, Direktorat Jendral Pajak diharapkan untuk lebih meningkatkan dan menggali lagi dengan pengajaran, pelatihan atau penjelasan-penjelasan tentang pengetahuan peraturan pajak kepada wajib pajak agar mereka lebih tau secara mendalam tentang pengetahuan peraturan perpajakan. Selain itu, apatur pajak diharapkan

dapat memperbaiki sistem yang telah dibuat seperti *e-Registration*, *e-SPT*, dan *e-Billing* agar lebih memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dan yang terakhir, diharapkan pemerintah dapat mengurangi kebocoran- kebocoran pajak yang dilakukan oleh petugas kantor pelayanan pajak atau dari pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Cetakan Kedua. Rineka Cipta. Yogyakarta.
- Fitriyani, D. N. 2014. Pengaruh Kesadaran, Pemahaman, Persepsi, Tingkat Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Jepara). *Skripsi*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta. Yogyakarta.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Handayani, S.W., A. Faturachman, dan U. Pratiwi. 2012. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Simposium Nasional Akuntansi XV*. Universitas Jenderal Soedirman. Purwokerto.
- Hardiningsih, P. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan membayar Pajak. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*. Universitas Stikubank Semarang. Semarang.
- Mokolinug dan Budiarmo. 2013. Pengaruh Penerapan e-SPT terhadap Efisiensi Pemrosesan Data Perpajakan (Survey terhadap Pengusaha Kena Pajak pada KPP Pratama Kota Tomohon). *Jurnal Perpajakan*. Universitas Sam Ratulangi. Sulawesi.
- Nugroho, Y. 2014. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak WPOP yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Surabaya.
- Pratomo, A. B. 2015. Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan, Persepsi, Tingkat Kepercayaan terhadap Kemauan Membayar Pajak. Universitas Dian Nuswantoro. Semarang. <http://dinus.ac.id/>. 20 Maret 2016.
- Resmi, S. 2009. *Perpajakan, Teori dan Kasus*. Salemba Empat. 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.
- Sugiyono. 2012. *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi*. Alfabeta. Bandung.
- Sumitro, R. 1988. *Asas dan Dasar Perpajakan 1*. PT Refika Aditama. Bandung.
- 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*.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1983 Tentang *Pajak Penghasilan*.
- Violita, P. P. 2015. Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kemauan Membayar Pajak WPOP di Lingkungan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Akuntansi UNESA*. Universitas Negeri Surabaya. Surabaya.
- Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga. *Simposium Nasional Akuntansi XIII Purwokerto*.
- Wijaya, T. 2012. *Cepat Menguasai SPSS 20 untuk Olah dan Interpretasi Data*. Cahaya Atma Pustaka. Yogyakarta.