

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN  
FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN  
KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING DI KPP PRATAMA  
TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**DESY HARDIANTI  
NIM : 13622131**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG  
2019**

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN  
FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN  
KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING DI KPP PRATAMA  
TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi

Oleh

**DESY HARDIANTI**

**NIM : 13622131**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG**

**2019**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN  
FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN  
KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING DI KPP PRATAMA  
TANJUNGPINANG**

Diajukan Kepada:

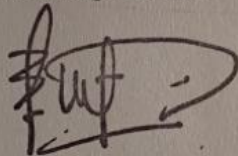
Panitia Komisi Ujian  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang

Oleh

DESY HARDIANTI  
NIM : 13622131

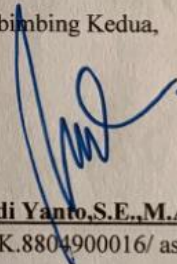
Menyetujui :

Pembimbing Pertama ,



Charly Marlinda, S.E., M.Ak, Ak, CA.  
NIDN.1029127801 / Lektor

Pembimbing Kedua,



Meidi Yanto, S.E., M.Ak.  
NIDK.8804900016/ asisten ahli

Mengetahui,  
Ketua Program Studi



Sri Nurra, S.E, Ak, M.Si, CA.  
NIDN/1020037101 / Lektor

Skripsi Berjudul:  
**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN  
FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN  
KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING DI KPP PRATAMA  
TANJUNGPINANG**

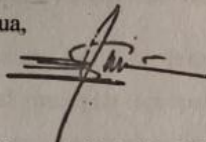
Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

Nama : Desy Hardianti  
NIRM : 1310099622131

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal Empat Belas  
Mei Tahun Dua Ribu Sembilan Belas Dan Dinyatakan  
Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

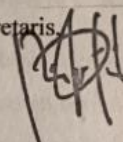
Panitia Komisi Ujian

Ketua,



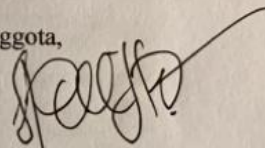
**Sri Kurnia S.E., Ak., M.Si., CA**  
NIDN.1020037101 / Lektor

Sekretaris,



**Ranti Utami S.E., M.Si., Ak., CA**  
NIDN.1004117701 / Lektor

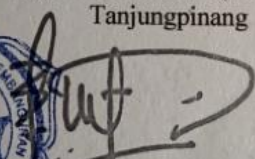
Anggota,



**Rachmad Chartady S.E., M.Ak**  
NIDN. 1021039101 / Asisten Ahli

Tanjungpinang, 14 Mei 2019  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang



  
**Charly Marlinda S.E., Ak., M.Si., CA**  
NIDN. 1029127801 / Lektor

PERNYATAAN

Nama : Desy Hardianti  
NIRM : 1310099622131  
Tahun Angkatan : 2013  
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,06  
Program Studi : Akuntansi / Strata I (Satu)  
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kemauan Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening di KPP Pratama Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dengan tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata di kemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 14 Mei 2019



Desy Hardianti

NIRM: 1310099622131

## Halaman Persembahan

Dengan penuh rasa bangga....

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

Ibuku “SENDIANA S.Pd.SD” yang ku  
tercinta, yang selalu mengingatkan, memberi  
semangat, doa dan nasehat untukku setiap  
waktu sehingga skripsi ini terselesaikan.

Kakakku “EVA SUSANTI Amd.Keb” yang  
kusayangi, terima kasih selalu memberi  
dukungan dan saran dalam penyelesaian  
skripsi ini.

Suamiku “BAYU NAUTIKA PUTRA”  
yang tersayang, terima kasih atas perhatian  
yang tulus, selalu bersabar dan memberikan  
yang terbaik untuk penyelesaian tugas akhir  
ini.

## Halaman motto

**“Kegagalan hanya terjadi jika kita menyerah”**

**“jawaban sebuah keberhasilan adalah terus belajar dan tak kenal putus asa”**

**“ sesungguhnya sesudah kesulitan itu adakemudahan. Maka apabila kamu telah selesai ( dari suatu urusan ), kerjakanlah dengan sungguh – sungguh**

**(urusan ) yang lain.”**

**( Q.S Al- insyirah 6 – 7)**

## KATA PENGANTAR

Rasa syukur dan sembah sujud yang mendalam penulis haturkan kepada Allah SWT dan Rasul-Nya atas segala kemudahan dan kebaikan yang telah di berikan kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul :

**“PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KPP PRATAMA TANJUNGPINANG ”** dapat terselesaikan dengan baik.

Segala yang tertuang dalam karya ini bukan hasil kerja penulis semata, berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan dan wawasan untuk terselesainya karya ini. Dalam kesempatan ini dengan penuh kebanggaan penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Charly Marlinda,SE.,M.Ak.,Ak.CA., selaku Ketua STIE Pembangunan Tanjungpinang sekaligus selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, membantu dan memberikan saran – saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Ranti Utami,SE.,M.Si.,Ak.,CA., selaku Wakil Ketua 1 STIE Pembangunan Tanjungpinang.



3. Ibu Sri Kurnia, SE.Ak.M.Si.CA selaku Wakil Ketua II dan Ketua Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Meidi Yanto,S.E.,M.Ak. selaku pembimbing II penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Dosen dan Staf Sekretariat Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang atas ilmu pengetahuan dan bantuan yang diberikan selama ini dan telah banyak membantu dan memberikan informasi demi kelancaran penulis.
6. Untuk Kepala Kantor dan Seluruh Staf Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tanjungpinang yang telah memberikan waktu dan kerja sama sehingga penelitian ini selesai.
7. Untuk sahabat ku “ IRA, PEWE, SAKI, RIO, FITRI, DONA, NINDY, ASA, FANY” dan teman – teman yang selalu menyemangatiku yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Yang saling membantu, mendukung dan memotivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Akhirnya, penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak dan apabila ada yang tidak tersebut penulis mohon maaf semoga Allah SWT meberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati . akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya mudah – mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi penuls umumnya bagi kita semua.

Tanjungpinang, 21 Mei 2019

Penulis

**Desy Hardianti**

Nim : 13622131

## DAFTAR ISI

|                                     |      |
|-------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL.....                  | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING ..... | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJI.....  | iii  |
| HALAMAN PERNYATAAN .....            | iv   |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....           | v    |
| HALAMAN MOTTO .....                 | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                | vii  |
| DAFTAR ISI.....                     | x    |
| DAFTAR GAMBAR .....                 | xiii |
| DAFTAR TABEL.....                   | xiv  |
| ABSTRAK .....                       | xv   |
| ABSTRACT.....                       | xvi  |

### BAB I PENDAHULUAN

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang Masalah ..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah .....        | 6 |
| 1.3 Batasan Masalah.....         | 7 |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....      | 7 |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....     | 8 |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....  | 9 |

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 2.1. Pajak                          |    |
| 2.1.1 Pengertian Pajak.....         | 11 |
| 2.1.2 Fungsi Pajak .....            | 12 |
| 2.1.3 Wajib Pajak .....             | 13 |
| 2.1.4 Jenis Pajak .....             | 14 |
| 2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak ..... | 16 |
| 2.2. Akuntansi Perpajakan.....      | 17 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 2.2.1 | Pengertian Akuntansi Perpajakan .....                                    | 17 |
| 2.2.2 | Fungsi Akuntansi Perpajakan .....  | 18 |
| 2.2.3 | Prinsip Akuntansi Perpajakan.....  | 18 |
| 2.2.4 | Peran Akuntansi Perpajakan .....   | 19 |
| 2.2.5 | Sifat Akuntansi Perpajakan.....  | 20 |
| 2.3.  | Pengetahuan Perpajakan   |    |
| 2.3.1 | Pengertian Pengetahuan Perpajakan .....                                  | 21 |
| 2.3.2 | Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan<br>Wajib Pajak.....   | 22 |
| 2.3.3 | Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap<br>Kemauan Membayar Pajak ..... | 23 |
| 2.4.  | Pelayanan Fiskus   |    |
| 2.4.1 | Pengertian Pelayanan Fiskus .....  | 23 |
| 2.4.2 | Dimensi Pelayanan .....  | 25 |
| 2.4.3 | Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib<br>Pajak .....        | 27 |
| 2.4.4 | Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Membayar<br>Pajak .....       | 28 |
| 2.5.  | Kepatuhan Wajib Pajak  |    |
| 2.5.1 | Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak .....                                   | 28 |
| 2.6.  | Kemauan Membayar Pajak   |    |
| 2.6.1 | Pengertian Menbayar Pajak .....  | 30 |
| 2.6.2 | Pengaruh Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan<br>Wajib Pajak .....  | 32 |
| 2.7.  | Kerangka Pemikiran.....  | 33 |
| 2.8.  | Hipotesis.....   | 33 |
| 2.9.  | Penelitian Terdahulu .....   | 34 |

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

|     |                        |    |
|-----|------------------------|----|
| 3.1 | Jenis Penelitian ..... | 36 |
| 3.2 | Jenis Data .....       | 36 |

|         |  |    |
|---------|--|----|
| 3.3     | Definisi Operasional Variabel.....         | 37 |
| 3.3.1   | Variabel Independen (Variabel Bebas).....  | 38 |
| 3.3.2   | Variabel Dependen (Variabel Terikat) ..... | 39 |
| 3.3.3   | Variabel Intervening .....                 | 39 |
| 3.4     | Populasi dan Sampel .....                  | 39 |
| 3.5     | Metode Pengumpulan Data .....              | 41 |
| 3.6     | Teknik Pengolahan Data .....               | 43 |
| 3.7     | Teknik Analisis Data.....                  | 45 |
| 3.7.1   | Uji Kualitas Data .....                    | 45 |
| 3.7.1.1 | Uji Validasi .....                         | 45 |
| 3.7.1.2 | Uji Reabilitas .....                       | 46 |
| 3.7.2   | Uji Asumsi Klasik.....                     | 47 |
| 3.7.2.1 | Uji Normalitas.....                        | 48 |
| 3.7.2.2 | Uji Heterokedastisitas .....               | 49 |
| 3.7.2.3 | Uji Multikolinearitas .....                | 49 |
| 3.7.2.4 | Uji Autokolerasi .....                     | 50 |
| 3.8     | Analisis Regresi Linier Berganda .....     | 50 |
| 3.9     | Uji Hipotesis.....                         | 51 |
| 3.9.1   | Uji T (Parsial) .....                      | 52 |
| 3.9.2   | Uji F (Simultan).....                      | 53 |
| 3.9.3   | Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....            | 53 |
| 3.10    | Analisis Jalur .....                       | 54 |

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 4.1   | Hasil Penelitian  |    |
| 4.1.1 | Profil Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjungpinang.....                              | 57 |
| 4.1.2 | Struktur Organisasi .....   | 58 |
| 4.2   | Ikhtisar Jabatan Struktural Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama<br>Tanjungpinang..... | 59 |
| 4.3   | Pembahasan  |    |
| 4.3.1 | Analisis Deskriptif .....   | 61 |

|   |    |
|---|----|
| 4.3.2 Uji Kualitas Data .....   | 63 |
| 1. Uji Validasi .....   | 63 |
| 2. Uji Reabilitas .....   | 65 |
| 4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....  | 66 |
| 1. Uji Normalitas.....  | 66 |
| 2. Uji Heteroskedastisitas.....   | 69 |
| 3. Uji Multikolinearitas .....  | 71 |
| 4. Uji Autokorelasi.....  | 72 |
| 4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....  | 73 |
| 4.3.5 Pengujian Hipotesis .....   | 76 |
| 1. Uji t .....  | 76 |
| 2. Uji f .....  | 78 |
| 3. Uji determinasi .....  | 80 |
| 4.3.6 Analisis Jalur .....  | 81 |
| 1. Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Pelayanan<br>Fiskus Terhadap Motivasi Kerja.....          | 81 |
| 2. Analisis Pengaruh Pengetahuan, Pelayanan Fiskus dan<br>Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan ..... | 83 |
| 3. Pengaru Langsung .....   | 85 |
| 4. Pengaruh Tidak Langsung .....  | 86 |

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                     |    |
|---------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 89 |
| 5.2 Saran .....     | 92 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **CURICULUM VITAE**

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Gambar</b> | <b>Judul</b>  | <b>Halaman</b> |
|---------------|---|----------------|
| Gambar 2.1    | Kerangka Pemikiran.....                                 | 33             |
| Gambar 3.1    | Hubungan Kausal Antara $X_1, X_2, Y_1$ dan $Y_2$ .....  | 55             |
| Gambar 4.1    | Profil Responden Berdasarkan Usia .....                 | 62             |
| Gambar 4.2    | Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....        | 63             |
| Gambar 4.3    | Hasil Uji Normalitas Model-2.....                       | 67             |
| Gambar 4.4    | Hasil Uji Normalitas Model-4.....                       | 69             |
| Gambar 4.5    | Hasil Uji Heteroskedastisitas Model-1.....              | 70             |
| Gambar 4.6    | Hasil Uji Heteroskedastisitas Model-2.....              | 70             |
| Gambar 4.7    | Diagram Jalur $X_1, X_2$ Terhadap $Y_1$ .....           | 82             |
| Gambar 4.8    | Diagram Jalur $X_1, X_2$ dan $Y_1$ Terhadap $Y_2$ ..... | 84             |

## DAFTAR TABEL

| <b>Tabel</b> | <b>Judul</b>   | <b>Halaman</b> |
|--------------|--|----------------|
| Tabel 3.1    | Definisi Operasional Variabel .....                  | 37             |
| Tabel 4.1    | Profil Responden Berdasarkan Usia .....              | 61             |
| Tabel 4.2    | Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....     | 62             |
| Tabel 4.3    | Hasil Uji Validitas.....                             | 64             |
| Tabel 4.4    | Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....     | 65             |
| Tabel 4.5    | Hasil Uji Normalitas Model 1 .....                   | 66             |
| Tabel 4.6    | Hasil Uji Normalitas Model 3.....                    | 68             |
| Tabel 4.7    | Hasil Uji Multikolinearitas Model 1 .....            | 71             |
| Tabel 4.8    | Hasil Uji Multikolinearitas Model 2 .....            | 72             |
| Tabel 4.9    | Hasil Uji Autokorelasi Model 1 .....                 | 73             |
| Tabel 4.10   | Hasil Uji Autokorelasi Model 2 .....                 | 73             |
| Tabel 4.11   | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Model 1 ..... | 74             |
| Tabel 4.12   | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Model 2 ..... | 75             |
| Tabel 4.13   | Hasil Uji T Model 1 .....                            | 76             |
| Tabel 4.14   | Hasil Uji T Model 2 .....                            | 77             |
| Tabel 4.15   | Hasil Uji F Model 1 .....                            | 78             |
| Tabel 4.16   | Hasil Uji F Model 2 .....                            | 79             |
| Tabel 4.17   | Hasil Uji Determinasi Model 1 .....                  | 80             |



|  |    |
|--|----|
| Tabel 4.18 Hasil Uji Determinasi Model 2 .....                     | 80 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Analisis Jalur Model 1 .....                  | 82 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Analisis Jalur Model 2.....                   | 83 |
| Tabel 4.21 Koefisien Jalur Pengaruh Langsung, Tidak Langsung ..... | 88 |

**ABSTRAK**  
**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN PELAYANAN**  
**FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN**  
**KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK SEBAGAI VARIABEL**  
**INTERVENING DI KPP PRATAMA**  
**TANJUNGPINANG**

Desy Hardianti, 1310099622131. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)  
Pembangunan Tanjungpinang. Email : [Desy\\_hardianti@yahoo.co.id](mailto:Desy_hardianti@yahoo.co.id)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengetahuan perpajakan (X1) dan pelayanan fiskus (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y2) dengan kemauan membayar pajak (Y1) sebagai variabel intervening di KPP Pratama Tanjungpinang. Jumlah populasi sebanyak 19.021 sedangkan jumlah sampel 392 wajib pajak.

Metode penelitian adalah kuantitatif dengan alat bantu program SPSS, dan uji-uji yaitu uji validasi, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, uji autokolerasi, uji regresi linier berganda, uji hipotesis, uji t, uji f, uji determinasi dan analisis jalur.

Hasil perhitungan penelitian di peroleh persamaan analisis jalur kemauan membayar pajak  $Y_1 = 0,144 X_1 + 0,547 X_2 + 0,477$  dan analisis jalur kepatuhan membayar pajak  $Y_2 = 0,234 X_1 + 0,445 X_2 + 0,225 Y_1 + 0,622$ . Hasil koefisien determinasi kemauan membayar pajak *R Square* sebesar 77,2% sedangkan sisanya 22,8% dipengaruhi oleh variabel lain pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus yang tidak diteliti pada penelitian dan hasil koefisien determinasi kepatuhan wajib pajak *R Square* sebesar 61,3% sedangkan sisanya 38,7% di pengaruhi oleh variabel pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan kemauan membayar pajak yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kesimpulan dari penelitian ini pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak di tunjukkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Serta kepatuhan wajib pajak, pelayanan fiskus dan kemauan membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan ditunjukkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel.

Kata Kunci : Pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak dan kemauan membayar pajak.

Referensi : 18 buku (2008- 2014) + 4 jurnal  
Dosen Pembimbing : 1. Charly Marlinda, S.E.,M.Ak.Ak.CA  
2. Meidi Yanto, S.E.,M.Ak

## ABSTRACT

### THE EFFECT OF KNOWLEDGE TAXATION AND FISCUS SERVICE ON TAX COMPLIANCE COMPLIANCE WITH THE ADVANTAGE OF PAYING TAXES AS A VARIABLE INTERVENING IN KPP PRATAMA TANJUNG PINANG

Desy Hardianti, 1310099622131. College of Economics (STIE) Tanjungpinang  
Development. Email: [Desy\\_hardianti@yahoo.co.id](mailto:Desy_hardianti@yahoo.co.id)

The purpose of this study is to find out the knowledge of taxation (X1) and tax services (X2) on taxpayer compliance (Y2) with the willingness to pay taxes (Y1) as an intervening variable in Tanjungpinang Primary Tax Office. The total population is 19,021 while the number of samples is 392 taxpayers.

The research method is quantitative with SPSS program tools, and the tests are validation test, reliability test, classic assumption test, normality test, heteroscedasticity test, multicollinearity test, autocorrelation test, multiple linear regression test, hypothesis test, t test, f test, test of path determination and analysis.

The results of research calculations obtained by the equation analysis of willingness to pay taxes  $Y1 = 0.144 X1 + 0.547 X2 + 0.477$  and analysis of compliance paths pay taxes  $Y2 = 0.234 X1 + 0.445 X2 + 0.225 Y1 + 0.622$ . The results of the coefficient of determination of willingness to pay tax R Square amounted to 77.2% while the remaining 22.8% was influenced by other variables of knowledge of taxation and service of tax authorities who were not examined in the study and the results of the coefficient of determination of R Square taxpayer compliance was 61.3% while the rest 38.7% was influenced by the variable knowledge of taxation, service of tax authorities and willingness to pay taxes that were not examined in this study.

The conclusion of this study is that knowledge of taxation and service of tax authorities influences the willingness to pay taxes, shows the value of t count is greater than t table. As well as taxpayer compliance, service tax authorities and willingness to pay taxes have a significant effect on compliance must be invited to show the value of t count is greater than t table.

Keywords: Knowledge of taxation, tax office services, taxpayer compliance and willingness to pay taxes.

Reference : 18 books (2008- 2014) + 4 journals

Advisor : 1. Charly Marlinda, S.E, M.Ak.Ak.CA  
2. Meidi Yanto, S.E., M.Ak

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional salah satunya adalah pajak. Penerimaan pajak secara tidak langsung bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Menurut (Adriani, 2010) pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara ( yang dapat dipaksakan ) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut perturan – peraturan umum (undang – undang ) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran umum berhubungan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintah.

Pengertian pajak menurut Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 : pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang – undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat. “Pajak merupakan iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan ) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan – peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah”.

“pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang – Undang ( yang dapat dipaksakan ) dan tiada mendapat jasa timbal ( kontra Prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”(mardiasmo, 2011). Pajak menurut (S.I Djajadiningrat, 2008) pajak sebagai kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara secara umum.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya.

Salah satu faktor tidak tercapainya target penerimaan pajak yakni rendahnya kepatuhan wajib pajak untuk melakukan kewajibannya kepada negara. Kepatuhan pajak didefinisikan sebagai perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya kepada negara sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Peraturan mengenai kepatuhan perpajakan ini ada didalam peraturan direktur jendral pajak nomor : PER-04/PJ/2012 tentang pedoman penggunaan metode dan teknik pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban pajak. Peraturan tersebut memuat beberapa pasal yang didalamnya menjelaskan mengenai metode langsung dan tidak langsung, pemeriksaan pajak, teknik pemeriksaan, prosedur pemeriksaan.

Kepatuhan wajib pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks yang dilihat dari banyak perspektif. Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi. Dalam sesi tanya jawab pada beberapa kegiatan sosialisasi perpajakan yang dilakukan, masyarakat kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayar, misalnya masih banyaknya jalan yang rusak (Juliandi A, Irfan, 2014).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan adalah pengetahuan wajib pajak tentang tata cara melaksanakan kewajiban perpajakan. (nurmantu, 2010) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan atau pengetahuan wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Konsep kemauan membayar pajak dikembangkan melalui dua sub konsep yaitu, konsep kemauan membayar dan konsep pajak. Pertama, konsep kemauan membayar. Kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa (Widaningrum, 2007 ). Menurut (waluyo, 2013) pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh Negara dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum. Berdasarkan definisi dari dua subkonsep di atas, maka dapat

dikembangkan suatu definisi untuk kemauan membayar pajak (*willingness to pay tax*). 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 (Rantung dan Adi, 2009).

Penyebab kurangnya kemauan membayar pajak antara lain adalah asas perpajakan itu sendiri, yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tidak langsung dinikmati oleh para wajib pajak. Harus disadari pula bahwa jalan-jalan raya yang halus, pusat kesehatan masyarakat, pembangunan sekolah negeri, irigasi yang baik, serta fasilitas publik lainnya yang dapat dinikmati masyarakat adalah merupakan hasil dari pembayaran pajak. Dalam kenyataannya masyarakat tidak suka membayar pajak, dan hal ini disebabkan masyarakat sendiri tidak tahu bagaimana wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak.

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 (Utomo, 2011). (nurmantu, 2010) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan atau pengetahuan wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan tentang peraturan pajak sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh. Karena bagaimana mungkin wajib pajak patuh apabila mereka

tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakannya. Dengan adanya pengetahuan wajib pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evasion* (witono banu, 2008) .

Selain pengetahuan perpajakan, ada juga pelayanan fiskus. Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan perihal perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Siregar, 2012:7).. Pelayanan yang baik adalah sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh Negara kepada masyarakat yang telah ikut berpartisipasi dalam kegiatan membangun Negara melalui pembayaran pajak. Masyarakat perlu mendapatkan apresiasi terhadap kesediaannya tersebut dengan memberikan pelayanan sebagai timbal balik atas respon positif yang telah dilakukan. Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat membantu masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan kewajiban perpajakan. Pelayanan prima adalah bentuk keseriusan Negara dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang pelaksanaannya dilakukan oleh pegawai pajak atau fiskus. Pelayanan yang baik adalah sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh Negara kepada masyarakat yang telah ikut berpartisipasi dalam kegiatan membangun Negara melalui pembayaran pajak. Masyarakat perlu mendapatkan apresiasi terhadap kesediaannya tersebut dengan memberikan pelayanan sebagai timbal balik atas respon positif yang telah dilakukan. Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat membantu masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan kewajiban perpajakan. Pelayanan prima adalah bentuk keseriusan Negara dalam memberikan pelayanan



yang terbaik kepada masyarakat yang pelaksanaannya dilakukan oleh pegawai pajak atau fiskus.

Fenomena yang terindikasi oleh penulis pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjungpinang menemukan kendala yaitu sebagian besar WP di Tanjungpinang yang belum mengetahui banyak tentang perpajakan, Kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat pada petugas pajak, menjadi salah satu penyebab rendahnya kemauan membayar pajak, kurangnya kemauan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak terutang sehingga berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya, ketidakpuasan masyarakat menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai masalah tersebut. Adapun judul yang akan di teliti adalah **‘Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kemauan Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (studi kasus KPP Pratama Tanjungpinang)’**’.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjungpinang?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjungpinang?

3. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjungpinang?
4. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pratama Tanjungpinang?
5. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak dengan kemauan wajib pajak sebagai variabel intervening?
6. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak dengan kemauan wajib pajak sebagai variabel intervening?
7. Apakah kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjungpinang?

### **1.3 Tujuan Masalah**

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjungpinang.
2. Untuk mengetahui pengaruh layanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjungpinang.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjungpinang.

4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kemauan membaya pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjungpinang.
5. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak melalui kepatuhan wajib pajak sebagai variabel intervening.
6. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kemauan membayar pajak melalui kepatuhan wajib pajak sebagai variabel intervening.
7. Untuk mengetahui pengaruh kepatuhan wajib pajak terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjungpinang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjungpinang

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi kepada organisasi tentang pengaruh pengetahuan perpajakan dan pelayan fiskus.

2. Bagi penulis

Peneliti mengharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat dan untuk menambah pengetahuan, dan juga memperoleh gambaran langsung bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan dan pelayan fiskus terhadap kepatuhan membayar pajak dengan kesadaran wajib pajak.

### 3. Bagi pihak lain

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk perbaikan atau pengembangan materi bagi kita peneliti lain yang ingin mengkaji di masalah atau bidang yang sama.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Secara umum, Skripsi ini terdiri dari 5 BAB dimana antara masing-masing BAB tersebut mempunyai kaitan antar satu dengan yang lainnya. Dibawah ini akan diuraikan sistematika penulisan skripsi adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam Bab ini berisikan latar belakang masalah, batasan masalah, perumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis, dan sistematika penulisan.

### **BAB II: METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang landasan teori yang berisikan pendapat/teori dari variabel bebas (pengetahuan dan pelayanan), variabel terikat (kepatuhan) dan variabel intervening (kemauan) dijadikan landasan untuk menyelesaikan masalah yang penulis sajikan dalam proposal penelitian ini, dan peneliti terdahulu.

### **BAB III : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang metode penelitian yang digunakan : jenis penelitian, jenis data, definisi operasional variabel, populasi dan

sampel, metode pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisis data, analisis jalur, uji hipotesis.

#### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan data-data yang dihasilkan dari lapangan di analisis dengan metode penelitian yang telah ditentukan sebelumnya dan dilakukan pembahasan. Dalam bab ini merupakan inti dari penelitian dengan menguraikan data-data yang telah diolah sehingga terlihat hasil akhir dari penelitian ini.

#### BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan 2 bagian kesimpulan yang merupakan rangkuman dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis berdasarkan perumusan masalah yang akan dibahas didalam skripsi, serta bagian saran yang merupakan suatu bahan masukan yang akan diberikan penulis untuk pihak akademik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pajak**

##### **2.1.1 Pengertian Pajak**

Pengertian pajak menurut Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 : pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang – undang, dengan tidak

mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat. “Pajak merupakan iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan ) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan – peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah”(waluyo, 2013).

“pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang – Undang ( yang dapat dipaksakan ) dan tiada mendapat jasa timbal ( kontra Prestasi) yang lansung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.” (mardiasmo, 2011). Pajak menurut S.I Djajadiningrat (dalam resmi, 2009:1) pajak sebagai kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman menurut

peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara secara umum.

### **2.1.2 Fungsi Pajak**

Menurut (Ilyas, 2010), fungsi pajak dapat dibedakan atas beberapa jenis.

Adapun fungsi pajak tersebut adalah :

1. Fungsi budgetair, disebut juga fungsi fiskal, yaitu fungsi untuk mengumpulkan uang pajak sebanyak – banyaknya sesuai dengan undang – undang berlaku yang pada waktunya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran Negara, yaitu pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan. Dan bila ada sisa ( surplus) akan digunakan sebagai tabungan pemerintah untuk investasi pemerintah
2. Fungsi regulierend, adalah suatu fungsi bahwa pajak – pajak tersebut akan digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan – tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan
3. Fungsi demokrasi, yaitu suatu fungsi yang merupakan salah satu wujud sistem gotong royong, termasuk kegiatan pemerintah dan pembangunan demi kegunaan manusia.
4. Fungsi demokrasi pada masa sekarang ini sering dikaitkan dengan hak seseorang apabila akan memperoleh pelayanan dari pemerintah. Apabila seseorang telah melakukan kewajiban membayar pajak kepada Negara sesuai ketentuan yang berlaku, maka ia mempunyai hak pula untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah.

5. Fungsi distribusi, yaitu fungsi yang lebih menekankan pada unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat

### **2.1.3 Wajib Pajak**

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan (mardiasmo, 2011).

Wajib pajak menurut Undang – Undang No.28 tahun 2007 adalah sebagai berikut :

1. Mendaftarkan diri pada Kantor Direktorat Jendral Pajak apabila telah memenuhi persyaratan.
2. Melaporkan usahanya pada Kantor Direktorat Jendral Pajak yang wilayah kerjanya untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak.
3. Mengisi surat pemberitahuan dengan benar, lengkap dan jelas dalam bahasa Indonesia ke Kantor Direktorat Jendral Pajak tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jendral Pajak.
4. Menyampaikan surat pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan uang selain rupiah yang diizinkan, yang pelaksanaannya diatur berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
5. Membayar atau menyetor pajak ke kas Negara melalui tempat pembayaran yang sudah diatur berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
6. Wajib pajak yang diperiksa wajib :



- a. Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya, dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pajak.
- b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.
- c. Memberikan keterangan lain yang diperlukan.

#### **2.1.4 Jenis Pajak**

(mardiasmo, 2011) terdapat berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi 3, yaitu pengelompokan menurut golongan, menurut sifat, menurut lembaga pemungutan.

##### 1. Menurut golongannya

- a. Pajak langsung adalah pajak yang harus di pikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak di limpahkan atau di bebaskan kepada orang lain atau pihak lain.
- b. Pajak tidak langsung, adalah pajak yang pada akhirnya dapat di bebaskan atau di limpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga.

##### 2. Menurut sifatnya

- a. Pajak subjektif adalah pajak yang penggunaannya memperhatikan pada keadaan
- b. pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya.

- c. Pajak objektif, adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan pada objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan subjek pajak maupun tempat tinggal.
3. Menurut lembaga pemungutannya
- a. pajak Negara (pajak pusat). adalah pajak yang di pungut oleh pemerintah pusat dan di gunakan untuk membiayai rumah tangga Negara pada umumnya. Yang tergolong jenis pajak ini adalah : Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah ( PPN & PPn BM), Bea Materai, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)
  - b. Pajak daerah yaitu, pajak yang di pungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I maupun daerah tingkat II dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Pajak daerah dibagi menjadi 2 bagian (mardiasmo, 2011) yaitu:
    - 1) Pajak provinsi, terdiri dari :
      - a) Pajak Kendaran Bermotor dan Pajak Kendaraan Diatas Air.
      - b) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan Diatas Air.
      - c) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
      - d) Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan.
    - 2) Pajak Kabupaten/ Kota, terdiri dari :
      - a) Pajak Hotel
      - b) Pajak Restoran

- c) Pajak Hiburan
- d) Pajak Reklame
- e) Pajak Penerangan Jalan
- f) Pajak Parkir
- g) Pajak lain- lain.

### **2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak**

Menurut (mardiasmo, 2011) ada 3 sistem pemungutan pajak, yaitu :

1. *Official assesment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak, ciri-cirinya :
  - a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
  - b. Wajib pajak bersifat pasif.
  - c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.
2. *Self assesment system* adalah suatu sitem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri –cirinya:
  - a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada wajib pajak sendiri.
  - b. Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
  - c. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.
3. *With holding system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang

bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri – cirinya: wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak.

## **2.2 Pengetahuan Perpajakan**

### **2.2.1 Pengertian pengetahuan perpajakan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui; kepandaian atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Kaitannya dengan perpajakan, pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui mengenai ketentuan umum perpajakan. Pengetahuan tersebut berupa pengetahuan mengenai peraturan perpajakan, pengetahuan mengenai tata cara menghitung maupun melaporkan kewajiban perpajakan, serta pengetahuan tentang fungsi dan peranan pajak. Di Indonesia berlakunya sistem pemungutan *self assessment* memberikan wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban-kewajiban dan hak-hak di bidang perpajakan secara benar, lengkap, dan tepat waktu (Waluyo, 2013).

Pengetahuan tentang peraturan pajak sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh. Karena bagaimana mungkin wajib pajak patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakannya. Dengan adanya pengetahuan wajib pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evasion* (Witono Banu, 2008).

Pengetahuan adalah hasil tahu manusia terhadap sesuatu, atau segala perbuatan manusia untuk memahami sesuatu obyek tertentu yang dapat berwujud barang – barang baik lewat akal, dapat pulak obyek yang dipahami manusia berbentuk ideal, atau yang bersangkutan dengan masalah kejiwaan. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang – undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbale yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (mardiasmo, 2011).

Menurut (Carolina, 2009) pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat di gunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan.

### **2.2.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengetahuan pajak ini sangat penting dimiliki oleh masing – masing wajib pajak karena apabila seseorang memiliki pengetahuan perpajakan yang tinggi maka wajib pajak akan mengetahui bagaimana cara melakukan perpajakan dengan benar serta mengetahui manfaat yang didapatkan wajib pajak tersebut jika membayarkan pajaknya sehingga akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak (Yusnidar et al, 2015). Sebaliknya apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang sangat rendah maka wajib pajak tidak memahami bagaimana melakukan perpajakan dan tidak mengerti apa manfaat dari pajak.

Semua wajib pajak tanpa tergantung dengan latar belakang pendidikan, mereka setuju bahwa pendidikan pajak membantu meningkatkan kepatuhan pajak (Noormala, 2008:6) . Seseorang yang berpendidikan pajak akan mempunyai pengetahuan tentang perpajakan, baik itu soal tarif pajak yang akan mereka bayar, maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Dengan adanya pengetahuan perpajakan akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sehingga kepatuhan akan meningkat.

### **2.2.3 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak**

Pemahaman dan pengetahuan membayar pajak juga menjadi salah satu faktor penting dalam keinginan ataupun kemauan membayar pajak. Karena membayar pajak itu sangatlah penting. Apabila tidak adanya pemahaman dan pengetahuan mengenai perpajakan maka para wajib pajak pasti akan kebingungan mengetahui bagaimana cara membayar pajak dengan baik dan benar.

(Adi Nugroho, Rahman, 2012) menyatakan bahwa meningkatnya pengetahuan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak sehingga meningkatkan kemauan dalam membayar pajak. Dalam penelitian Monica (2011) diterapkan kebijakan Sunset Policy berpengaruh positif terhadap pengetahuan dan pemahaman peraturan sehingga meningkatkan kemauan untuk membayar pajak. Dalam hal ini dapat terlihat jika semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan maka semakin tinggi pula kemauan wajib pajak tersebut untuk membayar pajak.

## **2.3 Pelayanan Fiskus**

### **2.3.1 Pengertian Pelayanan Fiskus**

Pelayanan perpajakan menurut siregar (2012:7) adalah pemberian layanan (melayani ) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

(Ilyas, 2010) menjelaskan bahwa meskipun kampanye dan penyuluhan perpajakan telah dilaksanakan Ditjen pajak, cara yang dirasa baik untuk bisa mengubah sikap masyarakat yang masih kontra dan belum memahami pentingnya membayar pajak, dan akhirnya mau mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP adalah melalui pelayanan. Masih dalam (Ilyas, 2010), dijelaskan bahwa sikap atau pelayanan fiskus yang baik yang harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, karena dalam membayar pajak seseorang tidak mempunyai kontraprestasi yang langsung. Jika dalam perdagangan ada ungkapan “ Pembeli adalah Raja ” maka ungkapan “ Wajib Pajak adalah Raja” juga perlu dipermasyarakatkan, sehingga wajib pajak bersemangat dalam membayar pajak.

Dalam hal untuk mengetahui bagaimana Pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak, diperlukan juga pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai fiskus.

Kewajiban fiskus yangt diatur dalam UU perpajakan adalah :

1. Kewajiban untuk membina wajib pajak
2. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
3. Kewajiban merahasikan data wajib pajak

#### 4. Kewajiban melaksanakan putusan

Sementara itu, terdapat pula hak – hak fiskus yang diatur dalam UU perpajakan adalah :

1. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
2. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
3. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Pemerintah Melaksanakan Penyitaan.
4. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
5. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi
6. Hak melakukan penyidikan
7. Hak melakukan pencegahan
8. Hak melakukan penyanderaan

#### **2.3.2 Dimensi Pelayanan**

Menurut Parasuraman (Dewi, Anak Agung Sri Intan Komala., dan Setiawan, 2016), pelayanan terdapat lima dimensi, yaitu :

##### 1. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai yang diinginkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap, Daya tanggap memiliki indikator, yaitu:

- a. Kepastian informasi kapan layanan akan dilaksanakan.
- b. Kemampuan memberikan pelayanan secara seksama.
- c. Ketersediaan untuk senantiasa membantu pelanggan.



d. Kesiapan untuk merespon setiap permintaan pelanggan.

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yaitu pemenuhan pelayanan yang segera dan memuaskan.

Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan. Keandalan memiliki indikator, yaitu :

- a. Kemampuan merealisasikan janji pada waktu yang telah ditetapkan
- b. Keinginan dan ketulusan untuk membantu mengatasi masalah pelanggan
- c. Kemampuan melaksanakan layanan yang telah dijanjikan
- d. Komitmen untuk melaksanakan layanan tanpa kesalahan

## 3. Empati (*Empathy*)

Empati dapat diartikan keamanan atau perlindungan yaitu adanya kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan pelanggan. Empati memiliki indikator, yaitu :

- a. Perusahaan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan
- b. Perusahaan memiliki jam operasi yang nyaman untuk semua pelanggan
- c. Perusahaan melayani sepenuh hati
- d. Karyawan mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggannya

## 4. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kemampuan karyawan melayani dengan ramah dan sopan. Jaminan memiliki indikator, yaitu :

- a. Perilaku karyawan dapat dipercaya
- b. Pelanggan terasa aman untuk bertransaksi
- c. Karyawan secara konsisten melayani dengan santun
- d. Karyawan memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan pelanggan

#### 5. Bukti Fisik ( *Tangibles* )

Bukti fisik berfokus barang atau jasa, yang meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi. Bukti fisik memiliki indikator, yaitu :

- a. Penampilan peralatan
- b. Penampilan fasilitas fisik
- c. Penampilan pegawai
- d. Penampilan material pegawai yang digunakan menginformasikan layanan

### **2.3.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pemberian pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan tingkat pengharapan wajib pajak terhadap pemenuhan kepentingan yang wajib pajak inginkan sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak (Yudharista, 2014:23). Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak akan mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan wajib pajak dapat tercipta.

Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (B. Ilyas, 2010). Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

#### **2.3.4 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Membayar Pajak**

Pelayan fiskus merupakan salah satu faktor perilaku yang disebabkan secara eksternal, dalam teori atribusi dijelaskan bahwa perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar atau dari faktor eksternal atau pengaruh sosial dari orang lain. Pelayan fiskus akan berpengaruh terhadap bagaimana sikap para wajib pajak melakukan pembayaran. Aparat pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil dan tegas setiap saat pada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggungjawab membayar pajak. Kepuasan wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan fiskus sangat berpengaruh besar terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Tryana A.M. Tiraada, n.d.) menunjukkan pelayan fiskus tidak berpengaruh terhadap kewajiban wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh fiskus tidak terlalu dianggap penting oleh wajib pajak karena pelayanan pajak tidak dipergunakan secara rutin oleh para wajib pajak.

## **2.4 Kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.4.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of complience*) merupakan tulang punggung dari *selfassesment system*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2010), menyatakan bahwa: “Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”

Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut (Siti Kurnia Rahayu, 2010), menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan dari:

1. Kewajiban Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat pemberitahuan.
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang.
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

Menurut (nurmantu, 2010), terdapat dua macam kepatuhan, yaitu :

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan forml adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan dengan menitik beratkan pada nama dan bentuk

kewajiban saja, tanpa memperhatikan hakekat kewajiban itu. Misalnya menyampaikan SPT PPh sebelum tanggal 31 Maret ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), dengan mengabaikan apakah isi surat pemberitahuan (SPT) PPh tersebut sudah benar atau belum dan hal yang terpenting SPT PPh sudah disampaikan sebelum tanggal 31 Maret.

## 2. Kepatuhan Materiil

Kepatuhan materiil adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak selain memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan nama dan bentuk kewajiban perpajakannya. Disini wajib pajak yang bersangkutan, selain memperhatikan tanggal penyampaian SPT PPh juga memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi SPT PPh tersebut.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI No. 74/PMK.03/2012 tentang tata cara penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak Bab II pasal 2. Wajib pajak patuh adalah mereka yang memenuhi empat kriteria, yakni :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
3. Laporan keuangan di audit oleh akuntan public atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut – turut

4. Tidak pernah di pidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka 5 (lima) tahun trakhir.

## **2.5 Kemauan Membayar Pajak**

### **2.5.1 Pengertian Menbayar Pajak**

Kemauan adalah dorongan dari dalam diri seseorang berdasarkan pertimbangan pemikiran dan perasaan yang menimbulkan suatu kegiatan untuk tercapainya tujuan tertentu. Sedangkan, Kemauan membayar pajak merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang dan jasa (Widaningrum 2007 dalam Widayanti dan Nurlis 2010) .

Menurut (Suandy Erly, 2008) daldam Self Assessment System (SAS), wajib pajak wajib pajak harung menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya ke Kntor Pelayanan Pajakatau Kantor Prnyuluhan Pajak. Pembayarn pajak dilakukan menggunakan Surat Pemberitahuan (SPT).

Dengan demkian :

1. Setiap wajib pajak wqjib membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan per Undang – Undangn Perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya Surat Ketetapan Pajak.

2. Jumlah pajak yang terutang menurut Surat Pemberitahuan yang disampaikan oleh Wajib Pajak adalah jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan per Undang – Undang Perpajakan.
3. Apabilak Direktorat Jendral Pajak mendapatkan bukti jumlah pajak yang terutang menurut Surat Pemberitahuan tidak benar, Direktorat Jenderal Pajak menetapkan jumlah pajak yang terutang.

Konsep kemauan membayar pajak dikembangkan melalui dua subkonsep yaitu, konsep kemauan membayar dan konsep pajak. *Pertama*, konsep kemauan membayar. Kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa (Widaningrum, 2007) . *Kedua*, konsep pajak. Menurut Mr. Dr. NJ. Taylor (Waluyo, 2007) pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh negara dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Berdasarkan definisi dari dua subkonsep di atas, maka dapat dikembangkan suatu definisi untuk kemauan membayar pajak (*willingness to pay tax*). 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 (Rantung dan Adi, 2009).

### **2.5.2 Pengaruh Kemauan terhadap kepatuhan**

Untuk mencapai target pajak, perlu ditumbuhkan terus-menerus kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemungutan pajak memang bukan suatu pekerjaan yang mudah, disamping peran serta aktif dari aparat pajak, juga dituntut kemauan dari para wajib pajak itu sendiri (Fikriningrum, 2012) . Oleh sebab itu Kemauan Membayar Pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib 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 mendapatkan jasa timbal ( kontraprestasi ) secara langsung ( Rantung dan Adi, 2009) . Hasil penelitian berdasarkan Irma Alfiah (2014) pengaruh kemauan membayar pajak menunjukkan kemauan untuk membayar pajak secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

## **2.6 Penelitian Terdahulu**

Dalam penelitian terdahulu Hardiningsih dan Yulianawati (2011) dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak di daerah kecamatan Tahunan dan kecamatan Jepara. Hasilnya menyimpulkan bahwa sikap wajib pajak terhadap kesadaran membayar pajak berpengaruh dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak, sikap wajib pajak terhadap pengetahuan peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, sikap wajib pajak terhadap pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap



kemauan membayar pajak, persepsi efektifitas sistem perpajakan juga tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak, dan untuk kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Dalam penelitian terdahulu Nugroho (2012) meneliti tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak. Penelitian menggunakan kemauan membayar pajak sebagai variabel dependen dan kesadaran wajib pajak digunakan sebagai variabel intervening. Sedangkan variabel independen terdiri dari pengetahuan dan pemahaman akan wajib pajak peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis berganda. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak, demikian pula dengan kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Dalam penelitian terdahulu Cindy Jotopurnomo (2013) dengan judul pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak berada secara persial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Sawahan Surabaya. Karena sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia menuntut wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sendiri yaitu mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melapor. Maka dari itu apabila kesadaran wajib pajak tinggi akan meningkatkan

kepatuhan karena sistem yang berlaku adalah sistem self assessment. Lingkungan wajib pajak berada secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Sawahan Surabaya, karena apabila masyarakat di tembat lingkungan wajib pajak berada patuh wajib pajak pun ikut patuh. Secara simultan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Sawahan Surabaya.

## **2.7 Hipotesis**

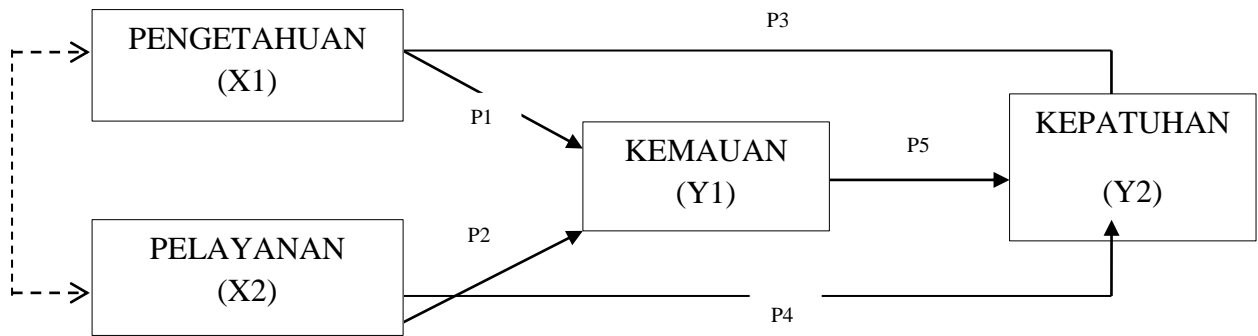
Berdasarkan atas paparan perumusan masalah dan kerangka pemikiran yang telah di buat maka hipotesis yang dapat dikemukakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. pengetahuan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.
2. pelayanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.
3. pengetahuan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.
4. Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.
5. kemuan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Kemauan membayar pajak sebagai variabel intervening antara pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak.
7. Kemauan membayar pajak sebagai variabel intervening antara pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 2.8 Kerangka Pemikiran

Gambar 1.1

### Konsep kerangka pemikiran



Sumber : data yang diolah

—————> Parsial

-----> Simultan

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Menurut Sugiono (2012:13) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivism*, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Jenis penelitian ini digunakan dalam melakukan penelitian terhadap Pengaruh Pengetahuan dan Pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kemauan membayar pajak sebagai variabel intervening di KPP Pratama Tanjungpinang.

#### **3.2 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah :

##### **1. Data primer.**

Data primer biasanya dapat dari subjek penelitian dengan cara melakukan pengamatan, percobaan atau interview/wawancara. Cara untuk mendapatkan data primer biasanya melalui observasi atau pengamatan langsung, subjek diberi lembar yang berisi pertanyaan untuk diisi, pertanyaan yang ditunjukkan untuk responden.

## 2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang bersumber dari catatan yang ada pada perusahaan dan dari sumber lainnya yaitu dengan mengadakan studi kepustakaan dengan mempelajari buku-buku yang ada hubungannya dengan obyek penelitian atau dapat dilakukan dengan menggunakan data dari Biro Pusat Statistik (BPS), (Sunyoto, 2013).

### 3.3 Defenisi Operasional Variabel

Variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Table 3.1**

#### **Definisi Operasional Variabel**

| Variabel                                 | Definisi  | Indicator   | Skala  |
|--|---|---|--------|
| Pengetahuan perpajakan (X <sub>1</sub> ) | Menurut Veronica Carolina (2009:7) pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan | 1. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan<br>2. Pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan pajak<br>3. Pengetahuan wajib pajak terhadap pendaftaran sebagai wajib pajak | Likert |

|                                     |   |  |        |
|-------------------------------------|---|--|--------|
|                                     | pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.  | 4. Pengetahuan wajib pajak terhadap tata cara pembayaran pajak<br><br>5. Pengetahuan pajak terhadap tariff pajak   |        |
| Pelayanan Fiskus ( X <sub>2</sub> ) | Pelayanan perpajakan menurut siregar (2012:7) adalah peberian layanan ( melayani ) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. | 1. DayaTanggap<br>( <i>Responsiveness</i> )<br><br>2. Kehandalan<br>( <i>Reliability</i> )<br><br>3. Empati<br>( <i>Empathy</i> )<br><br>4. Jaminan<br>( <i>Assurance</i> )<br><br>5. BuktiFisik<br>( <i>Tangibles</i> ) | Likert |

|  |   |   |        |
|--|---|---|--------|
| Kemauan Membayar Pajak (Y <sub>1</sub> ) | Konsep kemauan membayar pajak merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu ntuk memperoleh barang dan jasa ( Dwi Indah Widaningrum, 2007)   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak.</li> <li>2. Konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak.</li> <li>3. Informasi mengenai cara, tempat dan batas waktu pembayaran pajak</li> <li>4. Alokasi dana pembayaran.</li> </ol>         | likert |
| Kemauan Membayar Pajak (Y <sub>2</sub> ) | . Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suati sikap / prilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku ( Siregar dkk, 2012: 2). | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepatuhan mendaftarkan diri ke kantor pajak.</li> <li>2. Kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu.</li> <li>3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar.</li> <li>4. Kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak.</li> </ol> | likert |

Dalam penelitian ini variabel yang diteliti dibagi menjadi tiga kelompok besar, yaitu :

### **3.3.1 Variabel Independen ( Variabel Bebas)**

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (sugiyono, 2013). Variabel bebas pada penelitian ini adalah pengetahuan dan pelayanan.

### **3.3.2 Variabel Dependen ( Variabel Terikat)**

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena variabel bebas. (sugiyono, 2013) Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepatuhan.

### **3.3.3 Variabel Intervening**

Menurut Tuckman dalam (sugiyono, 2013) variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penyela antara yang terletak diantara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel intervening adalah kemauan.

## **3.4 Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Menurut (Soetrisno, 2008) populasi adalah kumpulan atau agregasi dari seluruh elemen atau individu – individu yang merupakan sumber informasi dalam



suatu penelitian. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti (sugiyono, 2013).

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kecamatan Tanjungpinang Timur. Jumlah wajib pajak orang di Kecamatan Tanjungpinang Timur dari bulan januari sampai bulan juli awal tahun 2017 adalah 19.021 Orang.

## 2. Sampel

Menurut (Soetriono, 2008) sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil melalui cara – cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas, dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi.

Menurut Sugiyono (2014:149) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel yang diambil itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk ini sampel yang diambil dari populasi harus betul – betul *representatif*.

Untuk mendapatkan sampel yang dapat menggambarkan populasi maka dalam penelitian sampel digunakan rumus Solvin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N= ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidakteelitian karena pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

Berdasarkan jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 19021 orang, dengan eror 5% maka jumlah sampel adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 N &= \frac{19.021}{1 + 19.021 (5\%)^2} \\
 &= \frac{19.021}{1 + 19.021 (0,0025)} \\
 &= \frac{19.021}{1 + 47,5525} \\
 &= \frac{19.021}{48,5525} \\
 &= 391,761495 \\
 &= 392 \text{ orang} = \text{digenapkan}
 \end{aligned}$$

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan prosedur *Random Sampling* yakni proses pemilihan sampel dimana seluruh anggota poplasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih. Sedangkan metode yang digunakan *Simple Random Sampling*, yaitu cara pemilihan sampel dimana anggota dari populasi dipilih satu per satu secara random ( semua mendapatkan kesempatan yang sama untuk dipilih) dimana jika

sudah dipilih tidak dapat dipilih lagi. Untuk menghindari subyektifitas dalam penentuan sampel maka sampel diambil dari populasi dengan menggunakan bantuan program SPSS.

### **3.5 Metode Pengumpulan Data**

Menurut (Rumengan Jemmy, 2010) pengumpulan data adalah adalah proses untuk menelusuri dan mengambil data – data yang diperlukan untuk dianalisis agar masalah peneliti terpecahkan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### **1. Wawancara**

Wawancara adalah Yaitu wawancara yang dilakukan dengan mengadakan Tanya jawab tentang hal – hal mengenai factor pengaruh terhadap kemauan wajib pajak.

#### **2. Kepustakaan**

Kepustakaan yang Dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder yang berfungsi Sebagai landaran teoritis guna mendukung analisis terhadap data primer yang diperoleh selama penelitian. Yang mana penulis mengumpulkan materi yang bersumber dari buku – buku serta referensi lainnya sebagai landasan teori dalam penelitian.

#### **3. Penelitian Lapangan**

Penelitian lapangan Merupakan riset yang dilakukan secara langsung pada kantor pelayanan pajak pratama tanjungpinang yang dijadikan objek penelitian. Kegiatan ini dilakukan agar penulis dapat

mengumpulkan data yang berhubungan langsung dengan permasalahan yang di kemukakan yang kemudian dianalisa. Penelitian dilakukan dengan cara :

**a. Observasi**

Yaitu suatu cara pengumpulan data dengan cara mengadakan kunjungan dan pengamatan langsung di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjungpinang.

**b. Kuesioner**

Yaitu teknik pengumpulan data melalui daftar pertanyaan (angket) yang diajukan kepada pihak – pihak yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

### **3.6 Teknik Pengolahan Data**

Apabila telah ditentukan data apa yang diperlukan, dari mana data tersebut didapatkan, dengan cara apa data didapatkan, maka peneliti telah dapat melakukan pengumpulan data. (Rumengan Jemmy, 2010) Di dalam penelitian ini, tahap pengolahan data yang akan digunakan yaitu :

**1. Pengeditan**

Proses pengeditan didalam penelitian ini merupakan proses yang bertujuan supaya data yang dikumpulkan dapat:

- a. Memberikan kejelasan sehingga mudah dibaca, hal ini memiliki pengertian bahwa pengeditan data yang sempurna akan membuatnya

lebih jelas dan mudah dibaca sehingga membuat data mudah dimengerti.

- b. Konsisten, hal ini memiliki pengertian bahwa pertanyaan – pertanyaan yang dijawab oleh responden dan pengecekan konsistensi dapat mendeteksi jawaban – jawaban yang keliru/ salah.
- c. Lengkap, hal ini memiliki pengertian bahwa seberapa banyak data yang hilang dari kuesioner atau wawancara yang telah dilakukan. Data yang besar kemungkinan besar dikarenakan responden menolak menjawab pertanyaan – pertanyaan tertentu.

## **2. Pemberian Kode**

Pengkodean adalah pemberian kode – kode pada tiap – tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis.

## **3. Pemberian Skor**

Proses penentuan skor atau jawaban yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang sesuai tergantung pada anggapan atau pendapat dari responden.

## **4. Tabulasi**

Pada penelitian ini, tabulasi merupakan tahap pengumpulan data dengan pengelompokan atas jawaban yang diteliti kedalam bentuk Tabel. Dengan adanya tabulasi, dapat diketahui individu yang menjawab pertanyaan tertentu sehingga dapat dianalisis secara kualitatif.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Setelah dikumpulkan, maka harus diolah dan di analisis terlebih dahulu, sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Tujuan metode analisis data adalah untuk menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari jumlah data yang terkumpul. Dalam penelitian ini, metode analisis data yang dilakukan dengan analisis statistik dan menggunakan bantuan komputer menggunakan software SPSS 21.00.

#### **3.7.1 Uji Kualitas Data**

##### **3.7.1.1 Uji Validasi**

Validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi atau arti yang sebenarnya diukur. Paling tidak yang dapat dilakukan dalam menetapkan validitas suatu instrument pengukuran adalah menghasilkan derajat yang tinggi dari kedekatan data yang diperoleh dengan apa yang diyakini dalam pengukuran.

Menurut (Rumengan Jemmy, 2010) uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur apa yang ingin diukur, ingin mengukur kuesioner didalam pengumpulan data penelitian maka kuesioner yang disusunnya harus mengukur apa yang akan diukur. Dalam menentukan layak apa tidaknya suatu item yang akan digunakan uji signifikan koefisien korelasi pada taraf signifikan terhadap skor total. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Bivariate pearson (*korelasi pearson product moment*) analisis ini digunakan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang

berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang diungkap. Koefisien korelasi item-total dengan *Bivariate pearson* dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$R \text{ hitung} = \frac{n (\sum ix) - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{\{n \sum i^2 - (\sum i)^2\}\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\}}}$$

Dimana :

R hitung = Koefisien korelasi item-total (*Bivariate pearson*)

I = Skor item

X = Skor total

N = Banyaknya Subjek

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05 kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ table}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ table}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrument atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

### 3.7.1.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang kembali, (Priyatno, 2014) Menurut sekarang (1992), reabilitas

kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik. Karena nilai lebih dari 0,6 instrumen kuesioner dinyatakan reliable.

Dalam program SPSS akan dibahas untuk uji yang sering digunakan penelitian mahasiswa adalah dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Rumus reliabilitas dengan metode Cronbach's Alpha (Suharsimi Arikunto, 2010) adalah :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum S b^2}{S^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = Reliabilitas instrument

$k$  = Banyaknya butiran pertanyaan

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah Varian butir

$\sigma^2$  = Varian total

### 3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan uji statistik, langkah awal yang harus dilakukan adalah *screening* terhadap data yang akan diolah. Menurut (Rumengan Jemmy, 2010) tujuan uji normalitas adalah ingin mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng. Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan. Uji ini berguna untuk tahap awal dalam metode pemilihan analisis data. Salah satu asumsi penggunaan statistik parametrik adalah *multivariate* normalitas. *Multivariate* normalitas merupakan asumsi bahwa setiap variabel dan semua



kombinasi linear dari variabel berdistribusi normal dan independen. Asumsi multivariat normalitas ini dapat diuji dengan melihat normalitas, multikolinearitas, heterokedastisitas dan autokorelasi.

### 3.7.2.1 Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2011) Sebelum data diuji dengan analisis regresi linier, terlebih dahulu akan diuji dengan uji normalitas, dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak, model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil.

Uji asumsi normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi nilai residual memiliki distribusi normal atau tidak. Model yang baik adalah model yang memberikan nilai residual yang memenuhi asumsi klasik. Untuk menguji apakah distribusi normal atau tidak adalah dengan melihat grafik normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal dan plotting data akan dengan garis diagonal. Jika distribusi adalah normal maka garis yang menggambarkan data yang sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Di samping analisis itu dalam pengujian ini juga menggunakan analisis *kolmogorov smirnov* dengan membandingkan nilai signifikansi *kolmogorov smirnov* dengan signifikansi alfa pada 0,05. Apabila nilai signifikansi *kolmogorov smirnov* > dari 0,05 maka data berdistribusi normal.

### 3.7.2.2 Uji Heterokedastisitas

Uji ini untuk mengetahui keadaan dimana seluruh faktor pengguna tidak memiliki varians yang sama untuk seluruh pengamatan atas seluruh independen. Heteroskedastisitas berarti penyebaran titik data populasi pada bidang regresi tidak konstan. Gejala ini ditimbulkan dari perubahan situasi yang tidak tergambar dalam model regresi. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dengan cara melihat grafik *scatterplot* antara prediksi variable terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Apabila tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas (Ghozali, 2011). Untuk dapat membuktikan bahwa model regresi benar-benar tidak memiliki gejala heteroskedastisitas, maka diperlukan uji statistik yang lebih dapat menjamin keakuratan hasil. Maka dari itu dilakukan pengujian dengan menggunakan uji glejser. Jika nilai probabilitas signifikansi diatas tingkat kepercayaan 5% / 0,05, maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

### 3.7.2.3 Uji Multikolinieraritas

Multikolinieritas adalah suatu keadaan dimana variabel-variabel independen dalam persamaan regresi memiliki hubungan yang kuat satu sama lain. Multikolinieritas dapat menyebabkan variabel-variabel independen menjelaskan varians yang sama dalam mengestimasi variabel dependen. Cara untuk mendeteksi adanya multikolinieritas adalah dengan melihat besarnya *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Factor* (dari output komputer program SPSS ver.21.00). Pedoman regresi yang bebas dari multikolinieritas adalah

mempunyai nilai  $VIF < 10$  dan mempunyai angka *Tolerance* diatas 0,1 (Ghozali, 2011).

### 3.7.2.4 Uji Autokolerasi

Menurut (Ghozali, 2011) uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan *problem* autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya.

Hal ini sering ditemukan pada data runtut waktu (*time series*) karena “gangguan” pada seseorang individu/kelompok cenderung mempengaruhi “gangguan” pada individu/kelompok yang sama pada periode berikutnya. Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi, salah satunya adalah dengan uji Durbin-Watson (*DW test*). Cara pengujiannya membandingkan nilai Durbin Watson ( $d$ ) dengan  $d_l$  dan  $d_u$  tertentu atau dengan melihat tabel *Durbin Watson* yang telah ada klasifikasinya untuk menilai perhitungan  $d$  yang diperoleh.

**Tabel 3.2**

**Tabel Autokorelasi**

| <b>Tabel Autokorelasi</b> |                           |
|---------------------------|---------------------------|
| <b>Nilai DW</b>           | <b>Jenis Autokorelasi</b> |
| <1,10                     | Ada Autokorelasi          |

**Lanjutan tabel 3.2**

|           |                        |
|-----------|------------------------|
| 1.10-1.54 | Tidak Ada Kesimpulan   |
| 1.55-2.46 | Tidak Ada Autokorelasi |
| 2.47-2.90 | Tidak Ada Kesimpulan   |
| >2.91     | Ada Autokorelasi       |

Sumber : Imam Ghozali dalam Amiruddin (2015).

### 3.8 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut (Sunyoto, 2013) analisis regresi adalah suatu analisis yang mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis ini dipilih karena pada penelitian ini menggunakan variabel independen lebih dari 1 variabel. Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Adapun model analisis regresi linear berganda yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = kemauan membayar pajak/ kepatuhan wajib pajak

a = Nilai konstanta

|            |                          |
|------------|--------------------------|
| $X_1$      | = pengetahuan perpajakan |
| $X_2$      | = pelayanan fiskus       |
| $X_1, X_2$ | = koefisien regresi      |
| $e$        | = error/residu           |

### 3.9 Uji Hipotesis

Menurut (Priyatno, 2014), hipotesis adalah jawaban sementara tentang rumusan masalah penelitian yang belum dibuktikan kebenarannya. Hipotesis dinyatakan dengan kalimat pernyataan dan bukan kalimat pertanyaan. Dalam penelitian yang menggunakan sampel, hipotesisnya menggunakan kata signifikan. Misalnya: ‘ada pengaruh signifikan antara rasio keuangan dengan harga saham’. Signifikan ini mengandung arti bahwa hipotesis yang telah terbukti pada sampel dapat diberlakukan pada populasi. Dalam hipotesis terdapat hipotesis nihil dan hipotesis alternative yaitu sebagai berikut:

1. Hipotesis nihil atau nol hipotesis ( $H_0$ ) adalah hipotesis yang menyatakan tidak adanya hubungan antar variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) dengan variabel intervening ( $X_3$ ) dan variabel dependen ( $Y$ ).
2. Hipotesis alternative atau hipotesis kerja ( $H_a$ ) adalah hipotesis yang menyatakan adanya hubungan antar variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) dengan variabel intervening ( $X_3$ ) dan variabel dependen ( $Y$ ).

Uji hipotesis adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah kesimpulan pada sampel dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasi).

### 3.9.1 Uji t

Menurut (Ghozali, 2011) uji statistic t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Menurut (Priyatno, 2014), uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara persial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel independen. Rumus t hitung pada analisis regresi adalah:

$$t \text{ hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

keterangan :

$b_i$  = koefisien regresi variabel i

$S_{b_i}$  = Standar error variabel i

### 3.9.2 Uji f

Menurut (Ghozali, 2011) uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel dependen atau terukat. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ( $\alpha=5\%$ ). Nilai F hitung digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai F hitungnya memenuhi kriteria yang telah ditentukan, maka model persamaan regresi masuk dalam kriteriaan cocok atau *fit*. Sebaliknya, jika tidak terdapat pengaruh secara simultan maka masuk dalam kategori tidak cocok atau *non fit*.

Pengujian uji hupotesis secara simultan menggunakan F test. Seluruh analisis data menggunakan tingkat kepercayaan 95%. Nilai F hitung digunakan

untuk menguji ketepatan model atau *goodness of fit*, apakah model persamaan yang terbentuk masuk dalam kriteriaan cocok (*fit*) atau tidak. Uji F ini digunakan sering disebut sebagai uji simultan, yaitu untuk menguji apakah variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan perubahan nilai variabel bergantung atau tidak.

### 3.9.3 Uji Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen (bebas) dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011) Koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka  $R^2$  pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R2* (*Adjusted R Square*) pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti  $R^2$ , nilai *Adjusted R2* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model (Ghozali, 2011).

### 3.10 Analisis Jalur

Analisis jalur (path analysis) dikembangkan pertama tahun 1920-an oleh seorang ahli genetika yaitu Sewall Wright (Joreskog dan Sorbom, 1996; Johnson & Wichern, 1995). Model path analysis digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas terhadap variabel terikat (Riduwan & Engkos, 2011:1-2).

Sebuah diagram jalur, tanda panah berujung ganda ( $\longleftrightarrow$ ) menunjukkan korelasional dan tanda panah satu arah ( $\longrightarrow$ ) menunjukkan hubungan kausal atau pengaruh langsung dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), jadi secara sistematis path analysis mengikuti pola model structural, sehingga langkah awalnya yaitu dengan merumuskan persamaan structural dan diagram jalur (Riduwan dan Engkos, 2011:7)

**Gambar 3.1**

#### Hubungan Kausal Antara $X_1, X_2, Y_1$ , DAN $Y_2$

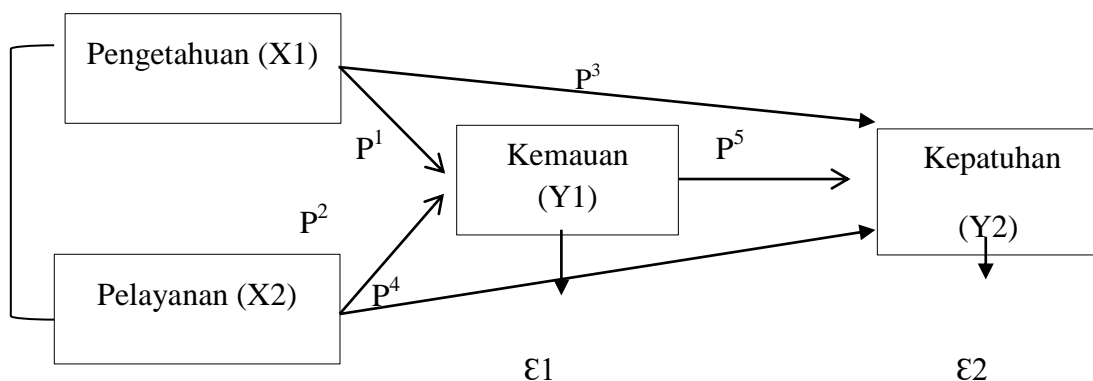


Diagram diatas adalah teknik analisis jalur yang digunakan dalam menguji besarnya sumbangan (kontribusi) langsung dan tidak langsung yang diwujudkan



oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antar variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y_1$  serta dampaknya pada  $Y_2$  (Riduwan & Engkos, 2011-5).

Persamaan structural untuk diagram jalur yaitu:

**1. Struktur model 1**

$$X_3 = p_1X_1 + p_2X_2 + \varepsilon_1$$

**2. Struktur model 2**

$$Y = p_1X_1 + p_2X_2 + p_3X_3 + \varepsilon_1$$

Riduwan dan Engkos (2012:291) mengatakan bahwa pengujian secara individual terhadap masing-masing variabel independen untuk melihat apakah variabel independen berkontribusi terhadap variabel dependen adalah dengan cara uji signifikansi dengan mengambil keputusan sebagai berikut :

1. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas sig atau  $(0,05 \leq \text{Sig})$  artinya signifikan, atau variabel independen berkontribusi terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau  $(0,05 \geq \text{Sig})$  artinya signifikan, atau variabel independen berkontribusi terhadap variabel dependen.

## Daftar Pustaka

- Adi Nugroho, Rahman, dan Z. (2012). "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Satu)". *Diponegoro Journal of Accounting*, 1(2).
- Adriani, P. J. . (2010). *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*. Jakarta: gramedia.
- B. Ilyas, W. dan R. B. (2010). *Hukum Pajak*. Jakarta: salemba empat.
- Carolina, V. (2009). *Pengetahuan Pajak*. Jakarta: salemba empat.
- Dewi, Anak Agung Sri Intan Komala., dan Setiawan, P. E. (2016). Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Dan Persepsi Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 17.1.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ilyas, W. B. dan R. B. (2010). *hukum pajak*. Jakarta: salemba empat.
- Juliandi A, Irfan, M. S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*. medan: UMSU Press.
- mardiasmo. (2011). *perpajakan*. yogyakarta: andi.
- nurmantu, S. (2010). *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor.
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. yogyakarta: CV Andi Offset.

- Rumengan Jemmy. (2010). *Metodologi Penelitian Dengan SPSS*. Batam: UNIBA Press.
- S.I Djajadiningrat. (2008). *Sistem Akuntansi Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siti Kurnia Rahayu. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soetrisno. (2008). *Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Suandy Erly. (2008). *Hukum Pajak Edisi Empat*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2013). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2013). *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk Mengenal Konsumen)*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Tryana A.M. Tiraada. (n.d.). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Jurusan Akuntansi*.
- Waluyo. (2013). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Witono Banu. (2008). Peranan Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(2).
- Yusnidar et al. (2015). Pengaruh Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan. *Jurnal Perpajakan*, 1(1).

## CURICULUM VITAE



Nama : Desy Hardianti  
Tempat / tanggal lahir : Tanjungpinang / 08 Desember 1995  
Agama : Islam  
Alamat : Ganet, Perm. Bintang Permai Blok D2 no.30  
No HP : -  
Email : [Desy\\_hardianti@yahoo.co.id](mailto:Desy_hardianti@yahoo.co.id)  
Riwayat Pendidikan :

- TK Baruna Wati
- SD 005 Tanjungpinang Timur
- SMPN 2 Tanjungpinang Timur
- SMAN 2 Tanjungpinang
- S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.