

PENGARUH KESADARAN MEMBAYAR PAJAK, PENGETAHUAN, PEMAHAMAN PERPAJAKAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK

Mariya Ulfa¹, H. M. Sodik², Zainudin, MM, AK³

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prodi Akuntansi, Universitas Widyagama Malang, mariyaulfa565@gmail.com

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prodi Akuntansi, Universitas Widyagama Malang, Hmsodik4@gmail.com

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prodi Akuntansi, Universitas Widyagama Malang, zponcolimo@gmail.com

Presenting Author: mariyaulfa565@gmail.com

*Corresponding Author: mariyaulfa565@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas layanan secara parsial maupun simultan terhadap kemauan membayar pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *asosiatif kausal*. Jumlah pengambilan sampel menggunakan rumus *slovin* diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Malang dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan software SPSS for windows versi 23. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah, berdasarkan hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis bahwa nilai signifikansi, berdasarkan hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak, berdasarkan hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak, berdasarkan hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak

Kata Kunci: Kesadaran Membayar Pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak,, kualitas layanan, kemauan membayar pajak

Abstract

This research aim to determine the effect of the influence awareness of paying taxes, knowledge and understanding of tax regulation , and the quality of services partially and simulataneously on the willingness to pay taxes. This research uses a quantitative appoarch with a causal associative method. The number of sampling using the slovin formula obtained a simple size of 100 taxpayers of private persons registered with KPP Malang and analysed using multiple linear regression with SPSS for windows version 23 software. The conclusion of the results of this study are (1) according to the result of tge partial testing obtained that tax payer awareness has not effect to pay tax willingness. It's proven by the hypothesis testing result which showed that the significance (2) based on the partial test indicate that the knowledge and the understanding of tax regulations have a significant effect on pay tax willingness that proven by the hypothesis testing the result of the knowledge and the understanding of tax . (3) according to the partial test results, its shows that the service quality is the most significant effect on the by pay taxes (4) based on the simultaneous testing result indicates that pay taxes awareness. Knowledge and understanding of tax regulations and service quality have a significant effect on the willingness of paying taxes

Keyword: tax pay, knowledge and understanding of tax regulations, quality of service, willingness to pay taxes

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang memiliki kekayaan sumber daya yang melimpah dan berpotensi menjadi negara maju. Dilakukan pembangunan dalam segala sector agar negara menjadi berkembang. Biaya yang dibutuhkan tidaklah sedikit untuk melakukan pembangunan nasional. Upaya untuk memenuhi hal tersebut adalah dengan mengoptimalkan penerimaan dari negara yaitu sector pajak. Pajak merupakan iuran yang dipaksakan pemerintah suatu negara dalam periode tertentu kepada wajib pajak yang bersifat wajib dan harus dibayarkan oleh wajib pajak kepada negara dan bentuk balas jasanya tidak langsung (Siddiq 2013).

Pajak merupakan iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh mereka yang wajib membayarnya menurut peraturan, tanpa mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditujuk dan yang kegunaannya untuk membiayai pengeluaran umum terkait dengan tugas negara dengan menyelenggarakan pemerintahan. Pajak merupakan penerimaan besar, kurang lebih 2/3 dari penerimaan negara. Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan satu hal yang sangat wajar, terlebih ketika sumber alam, khususnya minyak bumi tidak bisa lagi diandalkan. Penerimaan dari sumber daya alam mempunyai umur yang relative terbatas, pada saatnya akan habis dan tidak bisa diperbarui. Hal ini berbeda dengan pajak, sumber penerimaan ini mempunyai umur yang tidak terbatas, dengan bertambahnya jumlah penduduk yang semakin meningkat setiap tahunnya. Pajak diharapkan terus meningkat agar pembangunan negara dapat berjalan dengan lancar (Widayati dan Nurlis,2010).

Penerimaan negara atas pajak akan terus meningkat apabila setiap wajib pajak sadar terhadap kewajibannya untuk membayar pajak, karena jumlah wajib pajak potensial cenderung semakin bertambah setiap tahun. Kenyataannya, pertambahan jumlah wajib pajak tersebut sejalan dengan peningkatan penerimaan pajak. Hal ini dikarenakan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak masih sangat kurang penyebab kurangnya kemauan pajak adalah hasil pemungutan pajak tersebut tidak langsung dinikmati oleh wajib pajak. Menurut informasi yang diperoleh melalui wawancara, meskipun system pemungutan pajak *self assessment system* sudah diberlakukan dan dijalankan, namun dalam praktiknya sulit berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini terlihat dari banyaknya wajib pajak yang mangkir dalam membayar pajak. Selain itu masih banyaknya wajib pajak yang harus ditagih oleh fiskus agar merekamau membayar pajak. Sikap malas wajib pajak untuk melaporkan SPT tahunan juga menjadi factor yang mendukung. Hal ini membuktikan bahwa kesadaran membayar pajak masih rendah. Oleh karena itu menumpuk kesadaran membayar pajak dimasyarakat menjadi hal penting mengingat apabila kesadaran masyarakat dalam membayar pajak meningkat, maka kemauan membayar pajak juga akan meningkat.

Undang-undang perpajakan dengan jelas mencantumkan kewajiban para wajib pajak membayar pajak, jika tidak memenuhi kewajiban tersebut maka sanksi yang dikenakan jelas. Tetapi dilapangan dapat terjadi seseorang wajib pajak yang bersekala besar dapat melakukan kesepakatan dengan oknum petugas pajak untuk melakukan pengurangan jumlah nominasi pajak sang wajib pajak. Pihak yang diuntungkan adalah wajib pajak dan oknum petugas pajak, sedangkan pihak-pihak yang paling dirugikan adalah pihak pemerintah. Semua ini bersumber dari kurangnya kesadaran tentang perpajakan baik dari pihak wajib pajak dan petugas pajak (Widayati dan Nurlis, 2010).

Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak adalah hal yang paling penting dalam penarikan pajak. Masyarakat sendiri dalam kenyatannya tidak suka membayar pajak. Hal ini

disebabkan masyarakat tidak pernah tahu wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak (Widayati dan Nurlis, 2010). Salah satu upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang bermutu terhadap wajib pajak selaku pelanggan. Masih ada wajib pajak yang menunggu ditagih baru membayar pajak , seperti peraturan pajak pada periode lama. Dalam Supadmi ,2009 Peningkatan kualitas layanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan.

Kota Malang adalah salah satu kota di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota Malang juga merupakan salah satu tujuan wisata terbesar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya. Selain dikenal dengan kota julukan kota pelajar banyak juga yang menjuluki kota bunga. Potensial alam yang dimiliki kota Malang yaitu letaknya yang cukup tinggi berada di 440-667 mdpl. Perkembangan usaha kecil dan menengah di kota ini sangat dinamis. Dimana Kota Malang terdapat banyak wajib pajak yang melakukan pekerjaan bebas seperti pengusaha tani, bidan atau dokter ,meubel dan pengusaha lainnya.

Fenomena inilah yang menarik untuk diteliti terkait dengan factor-faktor apa saja yang menyebabkan orang memiliki kemauan membayar pajak. Hal-hal apa sajakah yang besar pengaruhnya terhadap kemauan membayar pajak khususnya bagi wajib pajak yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Madya Malang.

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang melakukan pekerjaan bebas , yaitu pekerjaan yang dilakukan oleh orang pribadi yang mempunyai keahlian khusus sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan yang tidak terkait oleh suatu hubungan kerja (UU KUP,2007). Hal ini menyebabkan adanya kemungkinan wajib pajak melakukan pekerjaan bebas akan menghindari kewajiban untuk membayar pajak. Oleh karena itu ingin diteliti apakah kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas layanan terhadap membayar pajak yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Madya Malang. Dengan harapan kemauan Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas semakin meningkat dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.

KAJIAN PUSTAKA

Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk mendanai pembangunan dipusat dan daerah, seperti membangun fasilitas umum, membiayai anggaran kesehatan dan pendidikan, dan kegiatan produktif lain. Pemungutan pajak dapat dipaksakan karena dilaksanakan berdasarkan undang-undang

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Lokasi penelitian yang dilakukan pada kpp madya Malang. Objek dari penelitian ini wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kpp madya Malang. Subyek penelitian menerangkan target populasi penelitian atau sampel penelitian yang relevan dengan tujuan penelitian .penelitian ini adalah penelitian empiris. Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh secara langsung dari para wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di kota Malang, melalui kuesioner berisi pertanyaan yang bersifat tertutup. Jenis Data yang digunakan primer adalah data yang didapat peneliti dari sumber pertama baik individu atau pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Data yang diperoleh dan disajikan dengan cara mencari dan mengumpulkan data, secara random mengenai kesadaran wajib pajak.

Teknik pengumpulan data ini menggunakan kuesioner yang di sebar pada wajib pajak atau masyarakat di kota Malang Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini

yaitu analisis linier berganda dengan bantuan program computer SPSS version 16 for windows yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Madya Malang sebanyak 1.286. WPOP yang melakukan pekerjaan bebas adalah karyawan swasta dan PNS/ASN. sampel penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di kpp madya malang sejumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumentasi yang merupakan pengumpulan data melalui komunikasi secara tidak langsung terhadap obyek penelitian dengan menggunakan dokumen atau data yang tersedia atau sudah diolah.

Definisi Operasional Variabel

Variabel Independen (X)

Variabel independen dapat disebut juga variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan 3 variabel independen, yaitu:

- Kesadaran Membayar Pajak(X1)

Menurut (Alfiah 2014) Kesadaran membayar pajak dimana orang mengetahui, memahami, mengerti tentang cara membayar pajak dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi kesadaran membayar pajak maka dapat dimeningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak.

- Pengetahuan dan Pemahaman peraturan pajak(X2)

Menurut (Lovihan 2014) Pemahaman peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan yang telah ada. Pengetahuan peraturan perpajakan adalah proses perubahan sikap atau perilaku seseorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran pelatihan.

- Kualitas Layanan(X3)

Menurut (Hardiansyah 2011) Pelayanan adalah variabel independen yaitu cara melayani dengan membantu dan mengurus serta menyiapkan segala yang dibutuhkan seseorang.

Variabel Dependen (Y)

Menurut (Widayati dan Nurlis 2010) Variabel dependen disebut variabel terkait, variabel ini dipengaruhi oleh variabel dependen. Variabel dependen pada penelitian ini adalah Kemauan membayar pajak

Suatu nilai dapat dikontribusikan oleh seseorang yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal secara langsung.

Instrumen Data

Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner maka perlu dilakukan uji kualitas instrumen berupa uji validitas dan uji reliabilitas

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kesahihan kuesioner. Suatu angket (kuesioner) dikatakan valid apabila angket mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Agus, 2006). Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan factor analysis, dimana instrumen dapat dikatakan valid jika component matrik $>0,4$ (Nazzaruddin 2006).

Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya dan dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda apabila dilakukan kembali

kepada subyek yang sama (Azwar, 1997).

Teknik Analisis Data

Statistik Deskriptif

Berfungsi untuk menunjukkan gambaran secara statistic data yang teliti meliputi jumlah data , mean , standar deviasi, dan nilai variasi dari masing-masing variabel penelitian . maksimum-maksimum digunakan untuk melihat nilai minimum dan maksimum dari populasi sedangkan jarak (ranger) digunakan untuk melihat selisih antara nilai maksimum dan minimum . mean digunakan untuk melihat nilai rata-rata populasi yang diperkirakan dari sampel . standar deviasi digunakan untuk melihat dispresi rata-rata dari sampel . nilai variasi data digunakan untuk menilai tingkat variasi sari suatu data.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik mempunyai tujuan untuk menguji model regresi. Dalam penelitian ini, 1 hipotesis ditolak dan 2 hipotesis diterima.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Uji normalisasi dalam penelitian ini menggunakan ones simple kormogrov-smirnov test. Dasar pengambilan keputusan dilihat dari nilai sig. Unstandardized residual yang dihasilkan . jika nilai sig $>5\%$ maka dapat disimpulkan bahwa residual menyebar tidak normal (Nazzaruddin dan basuki, 2016). Hasil penelitian nilai understandardized Residual memiliki nilai (Asymp.Sig 2-tailed) sebesar 0.068 yang berarti >0.05 . hasil ini menunjukkan bahwa semua data telah terdistribusi dengan normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi yang berkorelasi dengan variabel bebas dalam penelitian. Pendeteksian multikolinearitas dapat dilihat dapat dilihat dari nilai variance inflation factors (VIF) . Apabila nilai VIF <10 maka tidak terdapat multikolinearitas dalam variabel bebas , begitu pula sebaliknya (Nazzaruddin dan basuki,2016). Hasil penelitian nilai variable kesadaran membayar pajak(X_1), pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan ,dan kualitas layanan tidak terjadi multikolinearitas karena hasil uji nilai tolerance lebih besar dari 0.10 dan hasil VIF lebih kecil dari 10

Uji heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Uji heteroskedasitas dalam penelitian ini menggunakan uji glejser , dengan cara melihat nilai sig yang dihasilkan . apakah nilai sig $>5\%$ maka dapat dikatakan terbebas dari heteroskedasitas (nazzaruddin dan basuk ,2016) hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai sig $>0,05$.

Uji Autokorelasi

Hasil uji autokorelasi diatas menunjukan nilai statistik Durbin Watson (DW) sebesar 1.990 maka dapat dikatakan penelitian ini bebas dari problem autokorelasi atau kesalahan pengganggu sebab DW terletak diantara $DL = 1.6131$, $DU =1736$ Jadi $d >1.990$ yang berarti tidak ada autokorelasi. artinya tidak terjadi autokorelasi

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis dapat dilakukan dengan menggunakan analisis linear berganda . pengujian linear berganda dengan perumusan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = kemauan membayar pajak

α = konstanta

β_1 - β_3 = Koefisien Regresi

X₁ = kesadaran membayar pajak

X₂ = pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak

X₃ = Kualitas layanan

e = Standar Error

Uji nilai T

Uji nilai t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen, kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas layanan secara parsial dengan variabel dependen yakni kemauan membayar pajak. Untuk dapat melihat apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap dependen maka dilakukan uji menggunakan tingkat $\alpha = 0,05$. Untuk menganalisisnya menggunakan ketentuan yakni jika signifikan $t < 0,05$ dan koefisien beta searah dengan hipotesis maka hipotesis diterima, sedangkan jika signifikan $t > 0,05$ dan koefisien beta tidak searah dengan hipotesis maka hipotesis ditolak.

Uji nilai F

Uji nilai F dilakukan untuk mengetahui semua variabel independen mengetahui semua variabel dependen secara bersama-sama. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan nilai signifikansi. Jika nilai sig $< 0,05$ maka terdapat 3 variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama.

Koefisien determinasi

Uji ini digunakan untuk dapat mengetahui seberapa besar keterkaitan variabel independen terhadap variabel dependennya. Nilai koefisien dapat dilihat dari nilai adjusted squarenya. Nilai koefisien determinasi yang semakin mendekati angka 1 menandakan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen semakin jelas.

Hasil Analisis Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.054	1.861		1.104	.272		
kesadaran membayar pajak	.270	.200	.124	1.347	.181	.749	1.335
pengetahuan dan pemahaman	.471	.101	.436	4.641	.000	.720	1.389
kualitas layanan	.326	.144	.205	2.269	.026	.776	1.288

Sumber: Data Penelitian Diolah (2021)

Berdasarkan tabel diatas dapat dirumuskan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2.054 + 0,270X_1 + 0,471X_2 + 0,326X_3 + e$$

1. Jika nilai konstanta sebesar 2.054 memiliki arti bahwa dengan mengesampingkan pengaruh X_1 (kesadaran wajib pajak), X_2 (Pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak), X_3 (kualitas layanan), maka besarnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah 2.054 atau mempunyai nilai sama dengan 0 (nol).
2. Koefisien regresi variabel X_1 (kesadaran membayar pajak) sebesar 0,270 berarti bahwa jika terjadi peningkatan variabel X_1 sebesar satu-satuan dengan asumsi variabel lain konstan, maka besarnya tingkat kemauan membayar pajak (Y) akan naik sebesar 0,270 satuan.
3. Koefisien regresi variabel X_2 (pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak) sebesar - 0,471 ini berarti apabila X_2 menurun satu-satuan maka tingkat kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi akan turun sebesar - 0,471 satuan.
4. Koefisien regresi variabel X_3 (kualitas Layanan) sebesar 0,326 berarti bahwa jika terjadi peningkatan variabel X_3 sebesar satu-satuan dengan asumsi variabel lain konstan, maka besarnya tingkat kemauan membayar pajak orang pribadi (Y) akan naik sebesar 0,326 satuan.
5. e merupakan nilai residu atau kemungkinan kesalahan dari model persamaan regresi, yang disebabkan karena adanya kemungkinan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi variabel tingkat kemauan membayar pajak orang pribadi tetapi tidak dimasukkan kedalam model persamaan.

Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji f)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	264.861	3	88.287	20.565	.000 ^a
	Residual	412.139	96	4.293		
	Total	677.000	99			

Sumber: Data Penelitian Diolah (2021)

Pada tabel diatas, dapat dilihat nilai signifiian 0,000. Pada tabel ANOVA hasil pengujian dapat dilihat nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, hal ini menunjukkan model regresi linier berganda dinyatakan signifikansi atau terdapat hubungan linier, sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis diterima yang berarti terdapat pengaruh secara simultan kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas layanan terhadap kemauan membayar pajak

Uji nilai f dilakukan dengan melihat X_1, X_2 dan X_3 terhadap Y, Diketahui nilai sig 0.000 < 0.005 sedangkan nilai $f_{hitung} >$ dari nilai f_{tabel} . Nilai f tabel

Uji Signifikan parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh-pengaruh variabel independen yaitu kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan dengan variable dependen yakni kemauan membayar pajak.

Tabel 2.17

Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF

1	(Constant)	2.054	1.861		1.104	.272		
	kesadaran membayar pajak	.270	.200	.124	1.347	.181	.749	1.335
	pengetahuan dan pemahaman	.471	.101	.436	4.641	.000	.720	1.389
	kualitas layanan	.326	.144	.205	2.269	.026	.776	1.288

Sumber: Data Penelitian Diolah (2021)

Nilai sig <0,05

Nilai $t_{hitung} >$ nilai t_{table}

T table = $t(a/2:n-k-1)$

A=5% = $t(0,05/2:100-3-1)$

=0,025 : 96

=1,984

Sebuah dasar pengambilan keputusan dengan tingkat signifikansi 5%. Jika nilai probabilitas > taraf signifikan 0,05 maka H_0 ditolak.

Dilihat dari tabel 6 diperoleh nilai sig untuk variable kesadaran membayar pajak (X_1) sebesar 0,181. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,181 > 0,05$) sehingga hipotesis pertama ditolak artinya kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh. selanjutnya untuk variable pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan (X_2) sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$) sehingga hipotesis kedua diterima. Selanjutnya untuk variable kualitas pelayanan sebesar 0,010 ($0,026 < 0,05$) sehingga hipotesis ketiga di terima.

Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien korelasi R menunjukkan seberapa besar korelasi atau hubungan antara variable” independen dengan variable dependen. Koefisien (R^2) menunjukkan seberapa besar variable independen menjelaskan variable dependennya. Nilai R^2 memiliki kelemahan yaitu nilai R^2 akan meningkat setiap ada penambahan satu variable dependen meskipun variable independen tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap variable dependen.

Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.625 ^a	.391	.372	2.072

Sumber: Data Penelitian Diolah (2021)

Hasil Pengujian dengan menggunakan koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R square sebesar 0.391 berarti 39,1% kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas layanan mempengaruhi kemauan membayar pajak, sementara sisanya 60,9% dipengaruhi oleh variable lain diluar model penelitian ini

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak di KPP Madya Malang. Populasi dan Sampel penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kpp madya malang sejumlah 100 responden.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi serta melakukan pengujian hipotesis yang meliputi analisis regresi berganda, uji koefisien determinasi, uji parameter individual, uji signifikan simultan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dalam hal ini 1 hipotesis ditolak dan 2 hipotesis diterima.

H₁: Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak (Tax Consciousness) tidak berpengaruh terhadap Kemauan membayar Pajak

Berdasarkan hasil uji t (secara parsial) yang dilakukan untuk melihat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap variabel tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi diketahui bahwa X_1 mempunyai nilai signifikansi 0,181 yang berarti nilai ini lebih besar dari 0.05, dengan t hitung sebesar 1,347 dan t tabel 1.984 $t_{hitung} < t_{tabel}$, berdasarkan hal tersebut disimpulkan bahwa secara parsial kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kemauan wajib pajak orang pribadi di KPP Madya Malang karena nilai signifikansi yang lebih besar dari 0.05 dan $t_{hitung} < t_{tabel}$. Hasil penelitian untuk variabel X_1 ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh RM. Sayid Fiska Kusuma Wijaya(2014) ,bahwa kesadaran membayar pajak akan timbul bila masyarakat mengetahui kegunaan dari pajak yang mereka bayarkan. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu sehingga penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh RM. Sayid Fiska Kusuma Wijaya(2014) namun tidak mendukung penelitian yang dilakukan Widayati dan Nurlis (2010). Penelitian Widayati dan Nurlis (2010) menyatakan bahwa kesadaran merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia kesadaran dalam diri, akan diri sesama, masa silam, dan kemungkinan masa depannya. Kesadaran yang tinggi itu sendiri muncul tidak lain berasal dari adanya motivasi Wajib Pajak. Apabila kesadaran wajib pajak (tax consciousness) tinggi yang datang dari motivasi untuk membayar pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajakpun akan tinggi dan pendapatan Negara dari pajak akan meningkat.

H₂: Pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

Hasil uji t (secara parsial) yang dilakukan untuk melihat pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak terhadap variabel tingkat kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi diketahui bahwa X_2 mempunyai nilai signifikansi 0,000 yang berarti nilai ini lebih kecil dari 0.05, dengan t hitung sebesar 4.641 dan t tabel 1.984 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, berdasarkan hal tersebut disimpulkan bahwa secara parsial pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi di KPP Madya Malang karena nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0.05 dan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hasil penelitian untuk variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak ini berbeda dengan penelitian RM. Sayid Fiska Kusuma Wijaya. sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Inda (2012) Apabila pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan tinggi maka tingkat kemauan membayar pajak juga akan meningkat.

H₃: Pengaruh kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kemauan membayar pajak.

hipotesis ketiga adalah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi di KPP Madya Malang. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi 0,026 yang berarti nilai ini lebih kecil dari 0.05, dengan t hitung

sebesar 2.269 dan t tabel 1.984 t hitung > t tabel. Berdasarkan hasil dari penelitian kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nerissa arviana soelistijo(2014) . Penelitian Nerissa arviana soelistijo(2014) menjelaskan bahwasannya dengan pelayanan yang baik dan menghargai wajib pajak akan meningkatkan tingkat kemauan membayar pajak

H4: kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

Hasil dari hipotesis empat adalah kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kemauan membayar pajak.di KPP Madya Malang Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi 0,000 yang berarti nilai ini lebih kecil dari 0.05, dengan F hitung sebesar 20.565 dan F tabel 2,70 yang artinya ketiga variabel bebas berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak atau t hitung > t tabel.

Berdasarkan hasil regresi linier berganda bahwa kesadaran membayar pajak merupakan variable yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kemauan membayar pajak dengan nilai 0,181 jika dibandingkan variable pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas layanan pajak . dalam penelitian ini dengan persamaan regresi linier berganda yang dirumuskan $Y=2.054+0,270X_1+0,471X_2+326X_3+e$ selain itu, jika dilihat dari nilai koefisien determinan kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas layanan dalam mempengaruhi kemauan membayar pajak sebesar 39,1%. Hal ini menunjukkan bahwa banyak variable yang mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diluar model yang diteliti.

VARIABEL Y	OBJEK	SUBYEK	POPULASI	RESPONDEN	SAMPEL
Kemauan membayar pajak	<i>Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kpp madya malang</i>	target populasi penelitian atau sampel penelitian yang relevan dengan tujuan penelitian .penelitian ini adalah penelitian empiris.	WPOP yang terdaftar dikpp yang melakukan pekerjaan bebas baik karyawan swasta atau ASN/PNS	WPOP Yang terdaftar diKPP malang	Wpop yang terdaftar di kpp yang melakukan pekerjaan bebas

Sumber: Data Primer Diolah,2021

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kemauan membayar pajak dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis bahwa nilai signifikansi lebih dari 0,05 (0,181>0,05)
2. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis bahwa nilai signifikansi kurang dari 0,05 (0,000<0,5)

3. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis bahwa nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($0,026 < 0,05$)
4. Berdasarkan hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis bahwa nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$)

REFERENSI

- Atmiko, Agus Nugroho. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). Semarang. Universitas Diponegoro.
- Aswati W.O, Arifuddin Mas'ud, Tuti Nurdianti Nudi. 2018. pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan akuntabilitas pelayanan public terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Jurnal akuntansi dan keuangan
- Astari, Dwi Indra. 2012. Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Tanjung Pinang Riau (KEPRI)..
- Beti, Agustina. 2012. Pengaruh kesadaran wajib pajak, kejujuran wajib pajak kemauan membayar dari wajib pajak, kedisiplinan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jurnal riset mahasiswa akuntansi
- Emzir. 2007. Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan Kualitatif. Jakarta: Grafindo
- Persada Erwin Harinudin. Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Volume 16 Nomor 2, 2009
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21, Edisi 5. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kahono, Sulud. 2003. pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan (studi empiris di wilayah kp.pbb
- Kiryanto. 2000. Analisis Pengaruh Penerapan Struktur Pengendalian Intern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilannya. EKOBIS, Vol.1 No.1, hlm. 41-52.
- Kusujarwati Anjarini, Buntoro Heri Prasetyo, Lia Dahlia Irani. Analisis Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sawah Besar Batu. Jurnal Akuntansi Perpajakan. 2012
- Lovihan, Siska. 2013. Pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan peraturan perpajakan dan kualitas layanan terhadap kemauan membayar pajak wajib orang pribadi di kota tomohon. Jurnal akuntansi,
- Maulinda, Awit. 2014. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak badan pedagang pengecer pada kantor wilayah. Jurnal riset mahasiswa.
- Muliari, Setiawan. 2009. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Dalam Jurnal Akuntansi & Bisnis, Vol. 6. No.1
- RA Nugroho, Z. Zulaikha. 2012. Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak dengan kesadaran membayar pajak sebagai variabel intervening. Jurnal riset mahasiswa

Rahmanto Wahyu,Bryan. 2014. Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Denda, Dan Kesadaran Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta

Rahmad P.R.2019. Pengaruh dan pemahaman peraturan pajak, pelayanan fiskus, persepsi efektivitas system perpajakan terhadap kemauan membayar pajak. Jurnal akuntansi dan keuangan daerah vol 14 nomor 1 : p.36-53

Riski Y.C .2013. Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak bagi wajib pajak yang melakukan pekerjaan bebas. Jurnal riset mahasiswa.

Ritonga, Pandapotan 2011, Analisis Pengaruh Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Pelayanan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening di KPP Medan Timur, Universitas Islam Sumatera Utara, Medan.

Sari ,Fitria. 2017. Pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan dan kondisi keuangan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi. Jurnal riset mahasiswa

Sulistiyani, Betti. 2018. Pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan , penghindaran pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jurnal riset mahasiswa akuntansi.

Widayati. dan Nurlis. 2010. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Gambir Tiga), Makalah Simposium Nasional Akuntansi XIII. Purwokerto.

Widyanto, Hanung. 2017. Analisis Pengaruh Kesadaran, pengetahuan dan pemahaman, efektivitas dan kualitas pelayanan terhadap emauan membayar pajak. Jurnal riset mahasiswa