

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEMAUAN
MEMBAYAR PAJAK BAGI PENGUSAHA KENA PAJAK
DI KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

Oleh :

ELI SAHARA
C1C110035

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BENGKULU
2014**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEMAUAN
MEMBAYAR PAJAK BAGI PENGUSAHA KENA PAJAK
DI KOTA BENGKULU**

SKRIPSI



**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program
Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bengkulu**

Oleh :

**Eli Sahara
NPM.C1C110035**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BENGKULU
2014**

Skripsi Oleh Eli Suhara ini

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Bengkulu, 3 Juli 2014

Pembimbing,



Dr. Nurna Aziza SE, M.Si, Ak, CA
NIP 197605102000032001

Mengetahui,

Ketua Program Ekstensi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bengkulu



Syamsul Bachri, SE, M.Si
NIP 195601021986031002

Skripsi Oleh Eli Sahara

Telah diperiksa oleh Pembimbing dan dipertahankan di Dewan Penguji

Pada hari Kamis, 3 Juli 2014

Dewan Penguji :

Ketua

Dr. Nurna Aziza, SE., M.Si., Ak, CA
NIP 197605102000032001

Anggota I

Nila Aprilla, SE., M.Si., Ak, CA
NIP 197504152001122001

Anggota II

Lismawati, SE., M.Si., Ak, CA
NIP 197502172003122001

Anggota III

Abdullah, SE., M.Si., Ak, CA
NIP 196807281998021001

Mengetahui,

a.n. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Wakil Dekan Bidang Akademik



Dr. Fahrudin JS Parcke, SE., M.Si
NIP 197109141999031004

MOTO

- ❖ *Keyakinan dan kerja keras adalah kunci kesuksesan meraih apa yang di cita-citakan...*
- ❖ *Tiada sukses diraih tanpa keterlibatan orang lain...*
- ❖ *Jangan pernah menyerah, setiap ujian yang diberikan Allah membawa hikmah yang luar biasa...*
- ❖ *Be yourself...*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan pada :

- ❖ Allah SWT yang tiada henti mencurahkan rahmat dan hidayahnya dalam menjalankan kehidupan dan Rasulullah yang menjadi pedoman hidupku.
- ❖ Ayah (Sahatip) dan Ibu (Nilpayana) tercinta yang senang tiasa mendoakan putra-putrinya dan pengorbanan yang dilakukan untuk anak-anaknya.
- ❖ Ayunda dan Ade yang telah mendoakan keberhasilanku.
- ❖ Saudara-saudaraku.
- ❖ Dosen-dosenku.
- ❖ Sahabat-sahabat terbaik.
- ❖ Almamater tercinta.

Thanks To

Puji dan syukur selalu ku ucapkan dalam setiap rahmat dan karunia yang engkau berikan ya Allah.. shalawat dan salam bagi rasul yang telah menjadi pedoman hidup dalam keteladanan terbaik sepanjang zaman. Izinkan aku membagi kebahagiaan yang engkau limpahkan kepada orang-orang yang aku cintai dan mencintai

- Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rezeki dan kelancaran dalam setiap perjalanan menyelesaikan skripsi ini.
- Kedua orang tuaku yang tersayang, Ayahanda (Sahatip) dan Ibunda (Nilpayana) atas pengorbanan yang tidak terbalaskan, yang selalu mendoakan dan menginginkan yang terbaik untuk anak-anaknya.
- Ayunda dan Ade yang menjadi motivasi untuk skripsi ini.
- Dr. Nurna Aziza, SE.,M.Si.,Ak,CA terima kasih atas bimbingan dan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih atas masukan dan bantuan secara langsung dan tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

- Terima kasih untuk Johan Arias untuk semua waktu dan keikhlasannya yang telah banyak membantu dalam suka duka serta motivasi dalam perjalanan penulisan skripsi ini.
- Terima kasih untuk Iko Liswan N yang telah yang banyak membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.
- Terima kasih untuk Kakek, Nenek dan seluruh keluarga besar ku.
- Terima kasih untuk teman-teman ku Deni jack, Decky, Fitri, Ndi, Ndo, Tria dan Ian serta seluruh teman accounting 2010.
- Agama dan Almamaterku.



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan WR. Supratman Kandang Limun Bengkulu 38371 A
Telp (0736) 21170, 21844 & Fax 0736-21396 E-mail: fe_unib@yahoo.com

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK
BAGI PENGUSAHA KENA PAJAK DI KOTA BENGKULU**

Yang diajukan untuk diuji pada tanggal 03 Juli 2014 adalah hasil karya saya.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang telah saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Bengkulu batal saya terima.

Bengkulu, 7 Juli 2014



Eli Sahara

C1C110035

FACTORS AFFECTING THE WILLINGNESS TO PAY TAXES FOR TAXABLE ENTREPRENEURS IN THE BENGKULU CITY

By:

Eli Sahara ¹⁾
Nurna Aziza ²⁾

ABSTRACT

The purpose of the research was to analyze the effect of paying tax awareness, knowledge of tax regulation, taxation system effectiveness and quality of service to the willingness to pay taxes for the taxable entrepreneurs in Bengkulu City.

This reseach is a descriptive research. The sample in this reseach is taxable entrepreneurs registered in the city of Bengkulu in 2013. Number of respondents in this study were 71 respondents. Sampling was based on the census. Data analysis method used is multiple linear regression.

The results showed that awareness of paying taxes and service quality and a significant positive effect on the willingness to pay taxes for taxable entrepreneurs. While knowledge of tax regulation and the taxation system effectiveness does not affect the willingness to pay taxes for taxable entrepreneurs in the Bengkulu City.

Keywords : Paying taxes awareness, knowledge of tax regulation, taxation system effectiveness and quality of service to the willingness to pay taxes for taxable entrepreneurs.

¹⁾Student

²⁾Supervisor

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEMAUAN
MEMBAYAR PAJAK BAGI PENGUSAHA KENA PAJAK
DI KOTA BENGKULU**

Oleh:

Eli Sahara ¹⁾
Nurna Aziza ²⁾

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan perpajakan, efektifitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak bagi pengusaha kena pajak di Kota Bengkulu.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah pengusaha kena pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kota Bengkulu tahun 2013. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 71 responden. Pengambilan sampel dengan berdasarkan sensus. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak bagi pengusaha kena pajak. Sedangkan pengetahuan peraturan perpajakan dan efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak bagi pengusaha kena pajak di Kota Bengkulu.

Kata Kunci: Kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan perpajakan, efektifitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan, kemauan membayar pajak bagi pengusaha kena pajak.

¹⁾ *Mahasiswa*

²⁾ *Dosen Pembimbing*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan berkah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak bagi pengusaha kena pajak di Kota Bengkulu”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu dapat diselesaikan dengan baik.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Ibu Dr. Nurna Aziza, SE.,M.Si.,Ak, CA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu dan perhatiannya selama pembuatan skripsi ini.
2. Pak Abdullah, SE.,M.Si.,Ak, CA, Buk Nila Aprilla, SE.,M.Si.,Ak, CA dan Ibu Lismawati SE.,M.Si.,Ak, CA selaku dewan penguji yang telah memberikan masukan dan saran untuk perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.
3. Ibu Isma Qoryanata, SE.,M.Si.,Ak, CA selaku ketua jurusan Ekstensi Akuntansi yang telah memberikan saran dan perhatiannya selama penulis menjalani perkuliahan.
4. Prof. Lizar Alfansi, SE.,MBA.,Ph.D selaku Dekan dan Dr. Fahrudin JS Pareke, SE., M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu.
5. Dr. Ridwan Nurazi, SE.,M.Sc selaku Rektor Universitas Bengkulu.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu.
7. Ayahanda, Ibunda tercinta, Ayunda dan Ade yang aku sayangi.

8. Pimpinan PT. Rajawali Hiyoto Bengkulu dan Koko Anton atas toleransi yang telah membantu kelancaran penulis dalam mengadakan penelitian dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini, terima kasih atas bantuannya selama ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi sempurnanya penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bengkulu, Juli 2014

Hormat Saya,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HAL PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	viii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
BAB 11 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Definisi Pajak	8
2.1.2 Pengusaha Kena Pajak	9
2.1.3 Batasan Pengusaha Kena Pajak.....	10
2.1.4 Kemauan Membayar Pajak	11
2.1.5 Kesadaran Membayar Pajak.....	13
2.1.6 Pengetahuan Peraturan Perpajakan	14
2.1.7 Efektifitas Sistem Perpajakan.....	16
2.1.8 Kualitas Pelayanan	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Pengembangan Hipotesis	20
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	24
BAB 111 METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Definisi Operasional.....	25
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	30
3.4 Metode Pengumpulan Data	30

3.5 Metode Analisis.....	31
Uji Validitas	31
Uji Reliabilitas.....	32
Uji Normalitas	32
Uji Heteroskedastisitas	32
Uji Multikolonieritas	33
3.5.4 Uji Regresi Linier Berganda	33
3.5.5 Uji Hipotesis.....	35
3.5.6 Uji Koefisien Determinasi.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil Penelitian	37
4.2 Deskriptif Statistik	39
4.3 Pengujian Kualitas Data	41
4.3.1 Uji Validitas	41
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	42
4.4 Pengujian Asumsi Klasik	43
4.4.1 Uji Normalitas	43
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas	43
4.4.3 Uji Multikolinieritas	44
4.5 Hasil Analisis Uji Hipotesis	45
4.5.1 Hasil Uji Statistik t	45
4.5.2 Hasil Uji Statistik F	46
4.5.3 Koefisien Determinasi.....	46
4.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda	47
4.5.5 Hasil Pengujian Hipotesis	47
4.6 Pembahasan.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Implikasi dan Penelitian	54
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	54
5.4 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Pengusaha Kena Pajak 2010-2013.....	5
Tabel 4.1 Rincian Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	44
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Multikolonieritas Data Penelitian.....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi.....	48

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	24
--	----

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Daftar Responden

Lampiran 3 Tabulasi Data

Lampiran 4 Hasil Analisis Regresi Berganda

Lampiran 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinieritas

Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas

Lampiran 8 Hasil Uji Validitas

Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 10 Surat Izin Menulis Skripsi

Lampiran 11 Surat Izin Penelitian

Lampiran 12 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan adalah kegiatan yang berlangsung terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan (Waluyo, 2010:2). Pembangunan dapat dilaksanakan dengan lancar apabila ada sumber dana yang mendukung salah satunya dari sektor perpajakan.

Sesuai peraturan perundang-undangan No. 28 Tahun 2008. Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara dan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak dalam persepsi masyarakat yang digunakan untuk pengeluaran umum pemerintah, pembangunan dan tidak ada kontraprestasi yang ditunjukkan dalam hal yang individual dianggap tidak dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat sehingga berdampak terhadap kurangnya kemauan membayar pajak sehingga perlu ditingkatkan melalui pengetahuan peraturan perpajakan melalui upaya pengajaran formal maupun non formal, meningkatkan kesadaran wajib pajak, efektifitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak sehingga meningkatkan kemauan dalam membayar pajak, jika kemauan

membayar pajak meningkat maka diharapkan meningkatnya jumlah wajib pajak sehingga meningkatkan pemasukan untuk pengeluaran umum dan pembiayaan pembangunan dari pajak baik wajib pajak badan atau orang pribadi melalui PPH, PPN atau PPnBM. Dengan semakin menjamurnya usaha-usaha baru berbentuk perorangan atau badan terutama dalam perdagangan yang baru muncul ataupun yang sudah lama diharapkan dapat meningkatkan pemasukan dari pajak dan digunakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional nantinya.

Para pengusaha merupakan salah satu obyek pajak yang diharapkan dapat memberikan masukan yang besar bagi pembangunan melalui kemauan untuk membayar pajak. Pemasukan dari pajak terus dinaikkan salah satunya dengan mengadakan kebijakan-kebijakan baru seperti penambahan jumlah wajib pajak dan perluasan objek pajak serta perpajakan dilaksanakan dengan berorientasi pada peningkatan kemauan membayar pajak pada seluruh wajib pajak terutama bagi pengusaha yang dalam ketentuan perpajakan telah ditetapkan sebagai pengusaha kena pajak atau pengusaha kecil yang memilih untuk mengukuhkan diri menjadi pengusaha kena pajak yang batasannya didasarkan atas jumlah omset dalam satu tahun dan ikut melaksanakan kewajibannya seperti pengusaha kena pajak lainnya.

Pengusaha yang telah menjadi pengusaha kena pajak yang peredaran bruto telah melebihi Rp. 600.000.000,- (enam ratus juta rupiah) bagi pengusaha kecil sampai beromzet lebih dari Rp 4,8 miliar wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak atas penjualan barang yang dibebankan melalui Pajak Pertambahan Nilai yang harus dibayar sebesar 1% dari peredaran bruto usahanya. Pengusaha yang sudah mengukuhkan diri menjadi pengusaha

kena pajak yang dibebankan atas Pajak Pertambahan Nilai diatur dalam Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah. Pajak Pertambahan Nilai merupakan pajak yang dikenakan atas konsumsi barang dan jasa yang berada dalam daerah pabean yang dapat meningkatkan pemasukan negara.

Meningkatkan jumlah wajib pajak dan perluasan objek pajak yang direncanakan tidak lepas dari kemauan membayar pajak terutama pengusaha yang sudah menjadi pengusaha kena pajak maupun pengusaha tidak kena pajak untuk melaporkan penghasilan atau pendapatan ke Kantor Pelayanan Pajak. Bila setiap wajib pajak memiliki kemauan untuk membayar pajak, tentunya penerimaan negara atas pajak akan terus meningkat sehingga pembangunan dan kesejahteraan rakyat dalam suatu wilayah juga meningkat. Untuk meningkatkan kemauan membayar pajak maka perlu diketahui apa saja faktor yang mempengaruhi kemauan dalam membayar pajak.

Menurut Rahmawaty (2011) kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, dan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan dalam membayar pajak.

Menurut Probondari (2013) persepsi wajib pajak atas kualitas layanan aparat perpajakan, persepsi wajib pajak atas efektifitas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan pada sistem pemerintahan dan hukum, serta manfaat pajak yang dirasakan merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi.

Menurut Setyawati (2013) faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas adalah kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas sistem perpajakan, dan kualitas pelayanan.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya, yaitu Setyawati (2013), adapun perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya, yaitu responden dalam penelitian Setyawati wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas dan penelitian dilakukan di Kecamatan Ciputat Timur sedangkan responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak pengusaha kena pajak dan penelitian ini dilakukan di Kota Bengkulu.

Peneliti memilih pengusaha kena pajak karena semakin menjamurnya usaha-usaha baru berbentuk perorangan atau badan di kota Bengkulu namun kemauan membayar pajak dirasa sangat kurang padahal salah satu bentuk usaha Direktorat Jenderal Pajak adalah memperluas subjek pajak khususnya Pengusaha Kena Pajak adalah dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.03/2010 Tentang Batasan Pengusaha Kecil. Peraturan ini mengatur tentang kewajiban mendaftarkan diri untuk menjadi Pengusaha Kena Pajak ketika peredaran usaha telah mencapai Rp.600.000.000 (Enam Ratus Juta Rupiah) dalam satu tahun dan berdasarkan jumlah pengusaha kena pajak seperti pada tabel 1.1 dibawah ini :

Tabel 1.1
Jumlah Wajib Pajak Pengusaha Kena Pajak

No	Tahun Terdaftar	Jumlah WP PKP	Jumlah PKP yang membayar
1	2010	57	57
2	2011	72	68
3	2012	242	200
4	2013	396	331

Sumber: KPP Pratama Bengkulu.

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa pengusaha mengukuhkan diri sebagai pengusaha kena pajak setiap tahunnya bertambah, namun berdasarkan jumlah Pengusaha kena pajak yang patuh untuk membayar menunjukkan kurangnya kemauan pengusaha kena pajak untuk membayar pajak. Karena kurangnya kemauan pengusaha kena pajak untuk membayar pajak sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kemauan pengusaha kena pajak untuk mau membayar pajak. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK BAGI PENGUSAHA KENA PAJAK DI KOTA BENGKULU”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka dirumuskan permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak bagi pengusaha kena pajak?
2. Apakah pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak bagi pengusaha kena pajak?
3. Apakah efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak bagi pengusaha kena pajak?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan untuk membayar pajak bagi pengusaha kena pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan bukti empiris mengenai :

- 1) Untuk menganalisis pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kemauan membayar pajak bagi pengusaha kena pajak.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak bagi pengusaha kena pajak.
- 3) Untuk menganalisis pengaruh efektifitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak bagi pengusaha kena pajak.
- 4) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kemauan untuk membayar pajak bagi pengusaha kena pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini di harapkan akan menambah bahan referensi atau acuan bagi studi tentang faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak bagi pengusaha kena pajak atau penelitian dengan objek yang sejenis.

2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini sebagai bahan kajian dan referensi untuk menambah wawasan maupun untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

3. Bagi Pengusaha

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kemauan bagi pengusaha untuk membayar pajak serta persepsi yang baik terhadap perpajakan.

4. Bagi Kantor Pelayanan Pajak

Untuk memberikan evaluasi dan masukan yang dapat berguna mengenai bagaimana tingkat pelayanan terhadap wajib pajak yang telah dilakukan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian di dalam skripsi ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh dari kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan perpajakan, efektifitas sistem perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kemauan membayar pajak bagi pengusaha kena pajak. Penelitian ini mengkaji kemauan untuk membayar pajak bagi pengusaha kena pajak di kota Bengkulu yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama kota Bengkulu.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Definisi Pajak

Sesuai Undang-Undang No. 28 Tahun 2008 Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh wajib pajak pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum menurut Soemitro (Resmi, 2013:1)

Pajak sebagai suatu 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 dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum menurut Djajadiningrat (Waluyo, 2010:2).

Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum) tanpa adanya

kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum menurut Feldmann (Waluyo, 2010:2).

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada negara yang dapat dipaksakan tanpa adanya jasa timbal balik dari negara secara langsung yang diatur dalam Undang-Undang yang digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum negara demi memelihara kesejahteraan secara umum.

2.1.2 Pengusaha Kena Pajak

Pengusaha adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apapun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud diluar daerah pabean, melakukan usaha jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar daerah pabean (Resmi, 2009:19).

Pengusaha kena pajak adalah pengusaha yang melakukan penyerahan barang kena pajak atau jasa kena pajak berdasarkan Undang-Undang. Pengusaha kecil tidak termasuk pengusaha kena pajak kecuali pengusaha kecil tersebut memilih untuk dikukuhkan menjadi pengusaha kena pajak. Pengusaha kecil yang batasannya didasarkan atas jumlah omset dalam satu tahun. Bila pengusaha kecil dikukuhkan menjadi pengusaha kena pajak, maka hak dan kewajibannya seperti pengusaha kena pajak lainnya (Sukardi, 2006:127).

Wajib pajak yang melakukan kegiatan usaha adalah mereka yang menyelenggarakan kegiatan usaha dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja yang menjalankan kegiatan usaha, yang dimaksud adalah usaha

apapun di berbagai bidang, baik pertanian, industri, perdagangan, maupun yang lainnya (Arum, 2012).

Dari pernyataan-pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian pengusaha kena pajak adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apapun yang dalam kegiatan usaha baik dibidang pertanian, industri dan perdagangan atau dalam pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud diluar daerah pabean, melakukan usaha jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar daerah pabean yang batasannya sebagai pengusaha kena pajak didasarkan atas jumlah omset dalam satu tahun.

2.1.3 Batasan Pengusaha Kena Pajak

Di dalam Pasal 3A ayat (1) Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai diatur bahwa pengusaha yang melakukan penyerahan barang kena pajak atau jasa kena pajak atau melakukan ekspor barang kena pajak atau jasa kena pajak wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak kecuali pengusaha yang memenuhi kriteria sebagai Pengusaha Kecil. Selanjutnya di dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.03/2010 didefinisikan bahwa pengusaha kecil adalah pengusaha yang selama satu tahun buku melakukan penyerahan barang kena pajak atau jasa kena pajak dengan jumlah peredaran bruto dan penerimaan bruto tidak lebih dari Rp 600.000.000 (enam ratus juta rupiah). Yang dimaksud dengan peredaran bruto disini adalah pengertian peredaran bruto dari sudut pandang Pajak Pertambahan Nilai yaitu jumlah

keseluruhan penyerahan barang kena pajak dan atau jasa kena pajak yang dilakukan oleh pengusaha dalam rangka kegiatan usahanya.

Pengusaha kecil yang peredaran usahanya (omzet) dalam satu tahun buku telah melebihi Rp 600.000.000 (enam ratus juta rupiah) sampai beromzet lebih dari Rp 4,8 miliar wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak, karena sudah tidak termasuk dalam batasan sebagai pengusaha kecil. Walaupun kewajiban melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak tidak berlaku untuk pengusaha kecil, pengusaha kecil dapat memilih untuk dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak. Jika pengusaha kecil memilih untuk mengukuhkan sebagai pengusaha kena pajak maka harus melaksanakan kewajiban untuk memungut, menyetor, dan melaporkan pajak yang terutang sesuai dengan kegiatan usaha yang dilakukan.

2.1.4 Kemauan Membayar Pajak

Kemauan wajib pajak membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak terhadap pajak tersebut. Pandangan atau perasaan disertai oleh kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan ketentuan pajak tersebut. Perilaku tersebut tidak hanya berkaitan dengan respon atau reaksi terhadap stimulus (rangsangan) secara fisiologis, tapi juga melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran. Kemauan membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu dorongan dimana seseorang rela untuk mengorbankan dan membayar yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung (Tatiana dan Hari, 2009).

Menurut Probondari (2013) faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak adalah persepsi wajib pajak atas kualitas layanan aparat perpajakan, persepsi wajib pajak atas efektifitas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan pada sistem pemerintahan dan hukum, serta manfaat pajak yang dirasakan oleh masyarakat dari membayar pajak

Kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kesadaran dalam membayar pajak, pengetahuan akan peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan aparatur pajak (Setyawati, 2013).

Kemauan untuk membayar pajak merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap warga negara mengingat hasil dari pembayaran pajak inilah yang digunakan untuk melakukan segala kegiatan penyelenggaraan pemerintahan, selain itu juga untuk membiayai pembangunan dan perawatan segala fasilitas umum yang dapat digunakan oleh setiap warga negara itu sendiri (Probondari, 2013).

Apabila wajib pajak kemauan wajib pajak dalam membayar pajak tinggi maka jumlah objek pajak akan semakin bertambah sehingga meningkatnya jumlah pemasukan kas negara untuk pembiayaan pembangunan dan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan. Mengingat kemauan wajib pajak untuk membayar pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka secara intensif perlu dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak wajib pajak.

2.1.5 Kesadaran Membayar Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam manusia yang dapat memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi realitas (Rahmawaty, 2011). Kesadaran yang tinggi itu sendiri muncul tidak lain berasal dari adanya motivasi wajib pajak. Apabila kesadaran wajib pajak tinggi yang datang dari motivasi untuk membayar pajak, maka kemauan untuk membayar pajak pun akan tinggi dan pendapatan negara dari pajak akan meningkat.

Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial, dan ekonomi akan dominan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak. Apabila kesadaran bernegara kurang maka masyarakat kurang dapat mengenal dan menikmati pentingnya berbangsa dan bertanah air, berbahasa nasional, menikmati keamanan dan ketertiban, memiliki dan menikmati kebudayaan nasional dan pada akhirnya apabila kesadaran bernegara kurang, maka rasa memiliki dan menikmati manfaat pengeluaran pemerintah juga kurang sehingga kesadaran membayar pajak juga tidak tebal. Pada sebagian besar masyarakat dalam hal ini masyarakat Indonesia, tingkat kesadaran dalam membayar pajak sendiri dirasa sangat kurang.

Beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak (Rahmawaty, 2011), yaitu :

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Kesadaran ini akan membuat wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang

dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar pajak karena menyadari adanya landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Meningkatkan kemauan wajib pajak salah satunya menciptakan kesadaran dalam membayar pajak. Peran aktif pemerintah untuk menyadarkan masyarakat akan pajak sangat diperlukan baik berupa penyuluhan atau sosialisasi rutin ataupun berupa pelatihan secara intensif agar kesadaran masyarakat untuk membayar pajak dapat meningkat atau dengan kebijakan perpajakan dapat digunakan sebagai alat untuk menstimulus atau merangsang wajib pajak untuk mau membayar pajak.

2.1.6 Pengetahuan Peraturan Perpajakan

Pengetahuan adalah hasil tahu manusia terhadap sesuatu, atau segala perbuatan manusia untuk memahami suatu objek tertentu yang dapat berwujud barang-barang baik lewat indera maupun lewat akal, dapat pula objek yang

dipahami oleh manusia berbentuk ideal, atau yang bersangkutan dengan masalah kejiwaan (Setyawati, 2013).

Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terhutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang diselenggarakan oleh pemerintah (Waluyo, 2010:2).

Pengetahuan akan peraturan perpajakan merupakan hasil tahu manusia terhadap sesuatu dan ditunjukkan dengan sikap atau laku seseorang dalam memahami pajak dan peraturan-peraturan perpajakan yang didapat melalui upaya pengajaran formal maupun non formal sehingga berdampak positif terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Seperti pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak. Dengan mengetahui dan memahami mengenai tarif pajak yang berlaku, maka akan dapat mendorong wajib pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak sendiri secara benar. Pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan melalui sistem untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang sehingga dengan adanya sistem ini diharapkan para wajib pajak tahu akan fungsi pembayaran pajak dan fungsi pajak untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial atau ekonomi. Misalnya, pada tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan, dimaksud agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi dapat memberikan

kontribusi membayar pajak yang tinggi pula, sehingga terjadi pemerataan pendapatan (Resmi, 2013:3).

2.1.7 Efektifitas Sistem Perpajakan

Efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dapat tercapai (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

Seiring dengan meningkatnya kemauan masyarakat akan membayar pajak, maka diperlukan perubahan atau penyempurnaan dan perbaikan dalam sistem administrasi modern yang berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak mengenai peningkatan ketertiban administrasi, efektivitas, dan kinerja organisasi instansi vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang mencakup semua lini operasi organisasi secara nasional. Berdasarkan hal tersebut diharapkan sistem perpajakan yang sekarang sudah ada seperti *e-SPT*, *e-filling*, *e-NPWP*, *e-registration*, *e-banking* dan *drop box*, dan lain-lain dapat lebih sempurna serta memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam membayar atau melaporkan kewajiban perpajakan dan dapat memberikan pencitraan yang baik kepada wajib pajak pada sistem perpajakan.

Persepsi wajib pajak terhadap kinerja penerimaan pajak dilakukan oleh Karanta et al (2000) dalam (Suryadi, 2006) menyatakan bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja Badan Perpajakan Nasional Swedia, ini dilihat dari: kemudahan prosedur yang bermanfaat bagi wajib pajak, kebutuhan bagi wajib

pajak, perlakuan yang adil, keahlian aparat dalam mendeteksi kesalahan, serta dalam mengoreksi laporan pajak.

2.1.8 Kualitas Pelayanan

Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan kepada pelanggan. Suatu layanan dapat dikatakan baik apabila dijalankan sesuai dengan apa yang diharapkan. Salah satu aspek yang menjadi peranan penting bagi fiskus yang dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak adalah aspek pelayanan memegang kunci dalam menanamkan citra Direktorat Jenderal Pajak.

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk , yakni: layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan, dan layanan dengan perbuatan (Moenir, 2007). Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi pelaku layanan, yaitu:

1. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
2. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
3. Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah: meski dalam keadaan sepi tidak ngobrol dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
4. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar ngobrol dengan cara yang sopan.

Pentingnya kualitas pelayanan pada wajib pajak merupakan suatu faktor penting bagi kantor pelayanan pajak untuk meningkatkan kemauan membayar pajak pada wajib pajak agar penerimaan negara melalui sektor pajak dapat meningkat. Memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak maka wajib pajak akan senantiasa memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak karena dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, maka wajib pajak akan merasa senang dan merasa dimudahkan serta terbantu dalam penyelesaian

kewajiban perpajakannya. Hal tersebut tentunya tidak lepas dari peran vital yang diemban oleh setiap petugas pajak. Petugas pajak dituntut untuk mampu melayani setiap wajib pajak dengan baik, sopan santun, memiliki rasa hormat kepada wajib pajak sebagai pelanggan, serta memiliki keahlian dan pengetahuan dibidang pajak yang tentunya akan menunjang kualitas dari pelayanan dari petugas pajak kepada wajib pajak sehingga meningkatkan kemauan untuk membayar pajak.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang kemauan membayar pajak ini berdasarkan penelitian-penelitian sejenis namun masih terdapat banyak perbedaan pada tahun penelitian, variabel, responden, dan tempat penelitian pada masing-masing penelitian terdahulu. Berikut penjabaran penelitian terdahulu;

Rahmawaty (2011) melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha di kota Banda Aceh. Hasil penelitian menunjukkan kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak, dan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Probondari (2013) melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bintan. Hasil penelitian menunjukkan persepsi wajib pajak atas kualitas layanan aparat perpajakan, persepsi wajib pajak atas efektifitas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan pada sistem pemerintahan dan hukum,

serta manfaat pajak yang dirasakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Setyawati (2013) melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama. Hasil penelitian menunjukkan kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas sistem perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas di KPP Pratama Serpong.

2.3 Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak

Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak. Kesadaran yang tinggi itu sendiri muncul tidak lain berasal dari adanya motivasi wajib pajak. Apabila kesadaran wajib pajak tinggi yang datang dari motivasi untuk membayar pajak, maka kemauan untuk membayar pajak pun akan tinggi dan pendapatan negara dari pajak akan meningkat.

Bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak (Rahmawaty, 2011), yaitu : kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Kesadaran ini akan membuat wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan

negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar pajak karna menyadari adanya landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak meningkat, maka akan meningkatkan kemauan membayar pajak sehingga kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak (Rahmawaty, 2011) Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H₁ : Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

2.3.2 Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak

Pengetahuan akan peraturan perpajakan merupakan sikap atau laku seseorang dalam memahami pajak dan peraturan-peraturan perpajakan yang didapat melalui upaya pengajaran formal maupun non formal sehingga berdampak positif terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Seperti pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan melalui sistem untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang sehingga dengan adanya sistem ini

diharapkan para wajib pajak tahu akan fungsi pembayaran pajak dan fungsi pajak untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial atau ekonomi. Misalnya, pada tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan, dimaksud agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi dapat memberikan kontribusi membayar pajak yang tinggi pula, sehingga terjadi pemerataan pendapatan (Resmi, 2013:3).

Apabila masyarakat memiliki pengetahuan tentang peraturan perpajakan otomatis kemauan membayar pajak juga meningkat sehingga pengetahuan tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan untuk membayar pajak (Setyawati, 2013). Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah :

H₂ : Pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

2.3.3 Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak

Hal-hal yang mengindikasikan efektivitas sistem perpajakan dan saat ini dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain : Adanya sistem pelaporan *melalui e-SPT* dan *e-Filling*, Pembayaran melalui *e-Banking* yang memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran, Penyampaian SPT melalui *drop box*, Peraturan perpajakan dapat diakses dengan lebih cepat melalui internet tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP dan Pendaftaran yang dapat dilakukan secara online melalui *e-Register* dari website pajak untuk memudahkan wajib pajak.

Semakin baik efektifitas sistem perpajakan maka akan meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak dengan semakin maksimalnya sistem perpajakan yang ada diharapkan dapat meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Semakin efektif sistem perpajakan yang ada maka pencitraan tentang efektivitas sistem perpajakan akan baik sehingga dapat meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak (Setyawati, 2013). Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah :

H₃ : Efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kemauan Membayar Pajak

Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan kepada pelanggan. Suatu layanan dapat dikatakan baik apabila dijalankan sesuai dengan apa yang diharapkan. Salah satu aspek yang menjadi peranan penting bagi fiskus yang dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik adalah aspek pelayanan memegang kunci dalam menanamkan citra Direktorat Jenderal Pajak.

Kualitas pelayanan yang diberikan aparat perpajakan dianggap mempengaruhi kemauan wajib pajak membayar pajaknya ketika wajib pajak merasakan puas atas pelayanan yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak, maka wajib pajak akan dengan senang melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan ketika kemauan membayar pajak begitu besar dari wajib

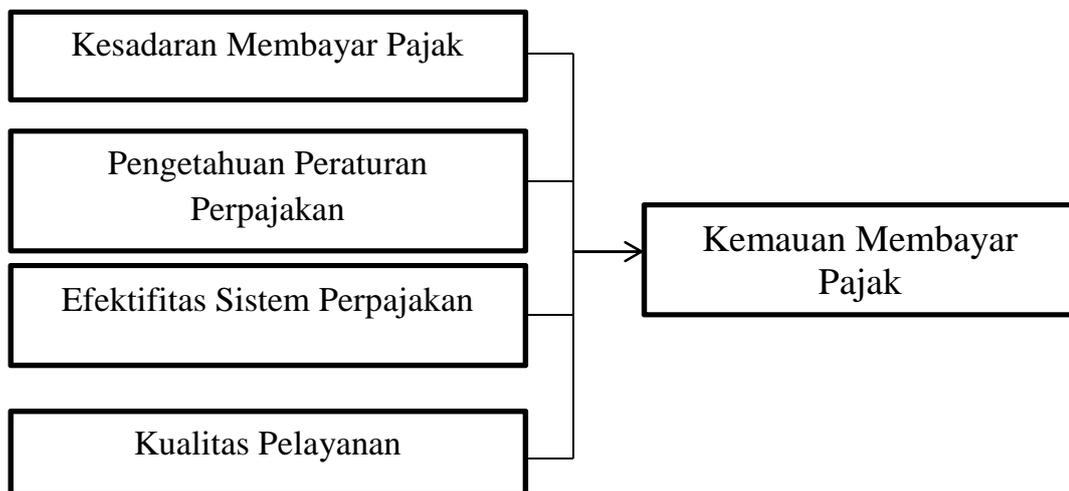
pajak maka dengan begitu dapat meningkatkan pendapatan negara dari sektor perpajakan. Bila kualitas pelayanan baik maka kemauan wajib pajak dalam membayar pajak akan meningkat (Probondari, 2013). Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan :

H₄ : kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian pengembangan hipotesis diatas, maka kerangka pemikiran tentang faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak bagi pengusaha kena pajak adalah seperti pada gambar dibawah ini:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Teoritis



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menerapkan berdasarkan teori yang sudah ada dan data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan kuesioner sebagai alat penelitian.

3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.

3.2.1 Variabel Independen (X)

Kesadaran Membayar Pajak

Kesadaran wajib pajak memiliki konsekuensi logis untuk para wajib pajak agar mereka rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan dengan cara memenuhi perpajakannya secara tepat waktu maupun tepat jumlah pajak yang harus dibayar (Sulastri, 2013).

Peran aktif pemerintah untuk menyadarkan masyarakat akan pajak sangat diperlukan baik berupa penyuluhan atau sosialisasi rutin ataupun berupa pelatihan secara intensif agar kesadaran masyarakat untuk membayar pajak dapat meningkat atau dengan kebijakan perpajakan dapat digunakan sebagai alat untuk menstimulus atau merangsang wajib pajak untuk meningkatkan kemauan dalam membayar pajak.

Variabel kesadaran membayar pajak dirujuk pada hasil penelitian Rahmawaty (2011). Kesadaran membayar pajak yaitu pajak merupakan bentuk

partisipasi dalam menunjang pembangunan negara, penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara, pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan, membayar pajak tidak sesuai dengan yang seharusnya dibayar akan merugikan negara, setiap warga negara harus taat pada aturan yang berlaku.

Skala pengukuran jawaban menggunakan skala *Likert* 5 point. Perinciannya adalah sebagai berikut: angka 5 menunjukkan Sangat Setuju (SS), angka 4 menunjukkan Setuju (S), angka 3 menunjukkan Ragu-Ragu (RR), angka 2 menunjukkan Tidak Setuju (TS), dan angka 1 menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS).

Pengetahuan Peraturan Perpajakan

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Seperti pengetahuan mengenai pajak yang dipungut berdasarkan undang-undang dan sanksi pajak, pajak digunakan untuk kesejahteraan rakyat dan tentang PTKP, PKP, dan tarif pajak. Dengan mengetahui dan memahami mengenai tarif pajak yang berlaku, wajib pajak diberikan kepercayaan melalui sistem untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang sehingga dengan adanya sistem ini diharapkan para wajib pajak tahu akan fungsi pembayaran pajak dan fungsi pajak untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial atau ekonomi.

Variabel pengetahuan peraturan perpajakan dirujuk pada hasil penelitian Setyawati (2013) yaitu:

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang
2. Pajak berguna bagi masyarakat
3. Tidak dapat imbalan langsung
4. Adanya sanksi perpajakan
5. *Self Assessment System*
6. Kepemilikan NPPKP

Skala pengukuran jawaban menggunakan skala *Likert* 5 point. Perinciannya adalah sebagai berikut: angka 5 menunjukkan Sangat Setuju (SS), angka 4 menunjukkan Setuju (S), angka 3 menunjukkan Ragu-Ragu (RR), angka 2 menunjukkan Tidak Setuju (TS), dan angka 1 menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS).

Efektifitas Sistem Perpajakan

Efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah dapat tercapai (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

Variabel efektifitas sistem perpajakan dirujuk pada hasil penelitian Setyawati (2013) yaitu:

1. Pembayaran pajak melalui *e-Banking*.
2. Pembayaran SPT melalui *e-SPT* dan *e-Filling*.
3. Penyampaian SPT melalui *drop box*
4. Update peraturan pajak terbaru secara online melalui internet.

5. Pendaftaran NPPKP melalui *e-Register*

Skala pengukuran jawaban menggunakan skala *Likert* 5 point. Perinciannya adalah sebagai berikut: angka 5 menunjukkan Sangat Setuju (SS), angka 4 menunjukkan Setuju (S), angka 3 menunjukkan Ragu-Ragu (RR), angka 2 menunjukkan Tidak Setuju (TS), dan angka 1 menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS).

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Persepsi pelaksanaan pelayanan menunjukkan bahwa pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kemauan wajib pajak (Sulastri, 2013).

Hal ini mengisyaratkan bahwa kepuasan pelayanan pajak dapat meningkatkan kemauan membayar pajak. Indikator variabel kualitas pelayanan dirujuk pada hasil penelitian Probondari (2013), yaitu:

1. Aparat perpajakan memiliki kompetensi skill, knowledge, experience dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan perundang-undangan.
2. Aparat perpajakan memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik.
3. Perlu adanya perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).
4. TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

5. Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata.

Skala pengukuran jawaban menggunakan skala *Likert* 5 point. Perinciannya adalah sebagai berikut: angka 5 menunjukkan Sangat Setuju (SS), angka 4 menunjukkan Setuju (S), angka 3 menunjukkan Ragu-Ragu (RR), angka 2 menunjukkan Tidak Setuju (TS), dan angka 1 menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS).

Variabel Dependen (Y)

Kemauan Membayar Pajak

Kemauan membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu dorongan dimana seseorang rela untuk mengorbankan dan membayar pajak yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung (Tatiana dan Hari, 2009).

Kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kesadaran dalam membayar pajak, pengetahuan akan peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan aparatur pajak (Setyawati, 2013). Variabel kualitas pelayanan dirujuk pada hasil penelitian Rahmawaty (2011) yaitu :

1. Konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak.
2. Dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak.
3. Informasi mengenai cara dan tempat pembayaran pajak.
4. Informasi mengenai batas waktu pembayaran pajak.
5. Membuat alokasi dana untuk membayar pajak.

Skala pengukuran jawaban menggunakan skala *Likert* 5 point. Perinciannya adalah sebagai berikut: angka 5 menunjukkan Sangat Setuju (SS), angka 4 menunjukkan Setuju (S), angka 3 menunjukkan Ragu-Ragu (RR), angka 2 menunjukkan Tidak Setuju (TS), dan angka 1 menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS).

3.3 Metode Pengambilan Sampel

3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian atau hal minat peneliti yang ingin peneliti investigasi (Sekaran, 2011:121). Populasi dalam penelitian ini sebanyak 396 Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bengkulu sampai tahun 2013.

3.3.2 Sampel Penelitian

Penentuan sampel dalam penelitian ini dengan *sensus*. *Sensus* merupakan metode pengambilan sampel yang melibatkan seluruh anggota populasi sebanyak 396 pengusaha kena pajak yang terdaftar di KPP pratama Kota Bengkulu.

3.4 Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis Data

Data penelitian ini adalah data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian, atau kegiatan, dan hasil pengujian (Indriantoro dan Supomo, 2002:146-147).

Alat yang digunakan untuk pengumpulan data ini yaitu kuesioner. Kuesioner merupakan penelitian dengan cara mengajukan daftar pertanyaan langsung kepada responden, yaitu pengusaha kena pajak. Responden diberikan angket berupa kuesioner dan diberikan tanggung jawab membaca dan menjawab pertanyaan sesuai dengan keadaan sebenarnya. Metode kuesioner atau angket yang digunakan peneliti, yakni menggunakan instrument *checklist* (sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju), untuk melihat kecenderungan responden. Responden hanya perlu memberikan tanda *checklist* pada setiap kontak jawaban dari pernyataan yang telah disediakan.

3.5 Metode Analisis

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013:52)

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevaliditan dari instrumen (kuesioner) yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengkolerasi setiap skor variabel jawaban responden dengan total skor masing-masing variabel. Untuk mengetahui apakah suatu item valid atau gugur dilakukan dilihat taraf kepercayaan 95% atau *alpha* 5% (Ghozali, 2013:53).

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013:47).

Menurut Nunnally (1994) suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel atau handal jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,70 (Ghozali, 2013:48). Apabila *Cronbach Alpha* dari suatu variabel > 0,70 maka butir pertanyaan dalam instrumen penelitian tersebut adalah reliabel atau dapat diandalkan. Sebaliknya jika nilai *Cronbach Alpha* < 0,70 maka butir pertanyaan tidak reliabel (Ghozali, 2013:48).

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat apakah data terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas data digunakan dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* yaitu dilihat dari nilai *Asymp sig (2-tailed)* > *Cronbach Alpha* 0,05 (Ghozali, 2013:32).

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji heterokedastisitas dengan *uji Glejser* diperoleh hasil nilai koefisien masing-masing variable independen tidak signifikan ($p > 0,05$) terhadap residual, sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada model tersebut tidak terdapat problem heterokedastisitas. Dalam *uji glejser*, model regresi linear yang digunakan dalam penelitian ini diregresikan untuk mendapatkan nilai residualnya. Kemudian nilai residual tersebut diabsolutkan dan dilakukan regresi dengan semua variabel bebas. Apabila terdapat variabel bebas yang berpengaruh secara signifikan pada tingkat signifikansi $p > 5\%$ terhadap residual absolut, maka terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013:142)

Uji Multikolonieritas

Menurut Ghozali (2013:105-107) uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogona. Uji multikolonieritas dapat dilihat dari *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Faktor (VIF)* nilai dengan tingkat kolonieritas 0,95 (95%). Dasar pengambilan keputusannya adalah:

- a. Jika *tolerance value* $< 0,10$ atau $VIF > 10$ dan maka terjadi multikolonieritas.
- b. Jika *tolerance value* > 10 atau nilai $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolonieritas pada data yang akan dikelola.

3.5.4 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda dilakukan untuk menguji pengaruh simultan dari beberapa variabel bebas terhadap satu variabel terikat yang berskala interval.

Dengan kata lain, analisis regresi berganda membantu dalam memahami beberapa banyak varians dalam variabel terikat yang dijelaskan oleh sekelompok prediktor. Bila kita ingin mengetahui mana diantara sekelompok prediktor yang paling penting dalam menjelaskan varians, yang berikutnya dan seterusnya, analisis regresi berganda bertingkat (*stepwise*) dapat dilakukan (Sekaran, 2011:299).

Dalam penelitian ini rumus regresi berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \epsilon$$

Keterangan:

Y : Kemauan untuk Membayar Bagi Pengusaha Kena Pajak

β_0 : Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$: Koefisiensi Regresi (menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada hubungan nilai variabel independen)

X1 : Kesadaran Membayar Pajak

X2 : Pengetahuan Peraturan Perpajakan

X3 : Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan

X4 : Kualitas Pelayanan

ϵ : error

3.5.5 Uji Hipotesis

Uji Statistik t

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Untuk menentukan hipotesis diterima atau ditolak yaitu melihat *probabilitas value* $> 0,05$ (Ghozali, 2013:98-99).

Uji statistik F (signifikansi simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Ghozali, 2013:98). Kriteria pengujiannya adalah:

- Jika *probabilities value* $>$ derajat kesalahan atau *alpha* 0,05 (5%) maka H_0 diterima atau H_a ditolak. Artinya semua variabel independen secara serentak dan signifikan tidak mempengaruhi variabel dependen.
- Jika *probabilities value* $<$ derajat kesalahan atau *alpha* 0,05 (5%) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.

3.5.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil menunjukkan kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Jika nilai R^2 mendekati satu maka variabel-variabel independen memberikan hampir semua

informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Semakin tinggi nilai *Adjusted-R²* maka semakin tinggi variabel independen dapat menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013)