

**ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN MEMBAYAR PAJAK PADA  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MANADO**

oleh:

**Andree Masinambow**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi  
Universitas Sam Ratulangi Manado  
email: [andree.dannie@yahoo.com](mailto:andree.dannie@yahoo.com)

**ABSTRAK**

Pajak merupakan penerimaan terbesar negara yang penghasilannya mencakup 78,64 persen dari hasil penerimaan negara. Penerimaan pajak diharapkan terus meningkat setiap tahunnya agar supaya pembangunan negara dapat berjalan lancar. Kesadaran dan pelayanan fiskus dapat berpengaruh terhadap peningkatan wajib pajak dalam membayar pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kesadaran membayar pajak dan pelayanan fiskus terhadap wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Metode penelitian asosiatif dengan teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian yaitu, kesadaran membayar pajak dan pelayanan fiskus memberikan pengaruh yang positif terhadap peningkatan kewajiban membayar pajak.

**Kata kunci :** pajak, kewajiban, kesadaran

**ABSTRACT**

*Tax is the largest revenue includes income countries that 78.64 percent of the state revenue. Tax revenues are expected to continue to increase each year so that the development of the country can run smoothly. Awareness and service tax authorities may affect the increase in the taxpayer paying taxes. The purpose of this study was to analyze the influence of awareness and service tax authorities to pay taxes on individual taxpayers in meeting their tax obligation. Associative research methods with techniques of analysis used is multiple linear regression. The results of that study, awareness of paying taxes and service tax authorities have a positive influence on the improvement of the obligation to pay taxes.*

**Keywords:** tax, obligations, awareness

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Adriani dalam Waluyo, (2011: 2) menjelaskan bahwa, pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan. Peranan penerimaan pajak sangat penting bagi negara, oleh karena itu Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak yang merupakan instansi pemerintahan di bawah Departemen Keuangan yang bertindak sebagai pengelola sistem perpajakan di Indonesia berusaha meningkatkan penerimaan pajak dengan melakukan reformasi pajak.

Beberapa faktor-faktor seperti kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, dan pelayanan fiskus dalam melayani kebutuhan wajib pajak, memiliki kemungkinan mempengaruhi kewajiban wajib pajak dalam membayar pajaknya. Faktor-faktor tersebut telah diteliti oleh beberapa peneliti terdahulu, dan terdapat persamaan dan perbedaan hasil penelitian.

Kesadaran membayar pajak oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak sangat penting dalam proses penarikan pajak. Tidak bisa dipungkiri lagi kalau masyarakat terkadang melalaikan tugasnya untuk membayar pajak sebagai suatu kewajiban. Semuanya itu disebabkan oleh karena masyarakat tidak tahu imbalan nyata yang dirasakan dalam membayar pajak, padahal masyarakat dapat menikmati hasil dari pembayaran pajak tersebut dengan adanya jalan raya yang bagus, pembangunan sekolah-sekolah, tempat-tempat kesehatan masyarakat, serta fasilitas publik lainnya. Adapun dengan meningkatkan pelayanan fiskus juga dapat meningkatkan masyarakat untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak, dengan cara fiskus melayani wajib pajak secara ramah dan jujur sehingga wajib pajak merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan petugas pajak dan dapat bertanggungjawab.

### Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis pengaruh kesadaran membayar pajak dan pelayanan fiskus terhadap wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Konsep Akuntansi

Akuntansi adalah pengukuran, penjabaran, atau pemberian kepastian mengenai informasi yang akan membantu manajer, investor, otoritas pajak dan pembuat keputusan lain untuk membuat alokasi sumber daya keputusan di dalam perusahaan, organisasi, dan lembaga pemerintah. Akuntansi adalah seni dalam mengukur, berkomunikasi dan menginterpretasikan aktivitas keuangan. Secara luas, akuntansi juga dikenal sebagai "bahasa bisnis". Akuntansi bertujuan untuk menyiapkan suatu laporan keuangan yang akurat agar dapat dimanfaatkan oleh para manajer, pengambil kebijakan, dan pihak berkepentingan lainnya, seperti pemegang saham, kreditur, atau pemilik (Harahap,2005: 2).

Definisi akuntansi seperti yang diberikan oleh Komite Terminologi dari *American Institute of Certified Public Accountants* adalah: Suatu seni pencatatan, pengklasifikasian, dan pengikhtisaran dalam cara yang signifikan dan suatu mata uang, transaksi-transaksi dan kejadian-kejadian yang paling tidak sebagian di antaranya, memiliki sifat keuangan, dan selanjutnya menginterpretasikan hasilnya.

Ruang lingkup akuntansi sebagaimana yang dijelaskan oleh definisi diatas tampak seperti terbatas. Sebuah perspektif yang lebih luas dinyatakan dalam definisi yang menggambarkan akuntansi sebagai berikut: Proses pengidentifikasian, pengukuran, dan pengomunikasian informasi ekonomi sehingga memungkinkan adanya pertimbangan dan pengambilan keputusan berdasarkan informasi oleh para pengguna informasi tersebut. Dan baru-baru ini, akuntansi telah didefinisikan berkaitan dengan konsep dari informasi kuantitatif: Akuntansi adalah suatu aktivitas jasa. Fungsinya adalah untuk memberikan informasi kuantitatif dari entitas ekonomi, terutama yang bersifat keuangan dan dimaksudkan untuk bermanfaat dalam pengambilan keputusan ekonomi, dan dalam menentukan pilihandi antara serangkaian tindakan-tindakan yang ada.

Definisi-definisi diatas menjelaskan akuntansi sebagai suatu seni atau aktivitas jasa dan mengartikan bahwa akuntansi meliputi beragam teknik yang dianggap berguna untuk bidang-bidang tertentu. (Belkaoui, 2011:5).

## **Konsep Pajak**

### **Pengertian Pajak**

Soemitro dalam Mardiasmo (2011:1) menyatakan bahwa, pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

### **Fungsi Pajak**

Fungsi pajak (Mardiasmo 2009:1), yaitu :

1. Fungsi Budgetair  
Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
2. Fungsi Mengatur  
Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksananya pemerintah dalam bidang social dan ekonomi.

### **Teori-Teori Yang Mendukung Pemungutan Pajak**

Mardiasmo (2009:3) terdapat beberapa teori yang menjelaskan atau memberikan justifikasi pemberian hak kepada negara untuk pemungut pajak, yaitu :

1. Teori Asuransi
2. Teori Kepentingan
3. Teori Daya Pikul  
Untuk mengukur daya pikul dapat digunakan 2 pendekatan yaitu :
  1. Unsur objektif, dengan melihat besarnya penghasilan atau kekayaan yang dimiliki oleh seseorang.
  2. Unsur subjektif, dengan memperhatikan besarnya kebutuhan materil yang harus dipenuhi.
4. Teori Bakti
5. Teori Asas Daya Beli

### **Kewajiban Membayar Pajak**

Kewajiban membayar pajak adalah suatu keharusan yang harus dibayarkan oleh wajib pajak kepada negara sesuai dengan kemampuan ekonomi dari masyarakat atau sesuai dengan penghasilan dari masing-masing orang. Dalam penelitian ini kewajiban membayar pajak ditujukan pada wajib pajak orang pribadi dalam negeri. Beberapa faktor yang digunakan dalam penelitian ini, yang kemungkinan mempengaruhi kewajiban membayar pajak wajib pajak orang pribadi, yaitu:

#### **1. Kesadaran Membayar Pajak**

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi realitas tersebut. Pawoko (2008:4) menyatakan bahwa dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang "Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan" menyebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

#### **2. Pelayanan Fiskus**

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan, cara seorang petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak dalam mengurus pajak mereka.

## Penelitian Terdahulu

**Tabel 1. Penelitian Terdahulu**

Nama Peneliti/ Tahun	Judul	Tujuan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Rantum dan Adi (2009)	Dampak Program sunset policy terhadap factor-faktor yang mempengaruhi uhi kemauan membayar pajak	Menganalisis wajib pajak terhadap manfaat pajak, terhadap kualitas pelayanan aparat perpajakan, dan pengetahuan teknis perpajakan dalam memiliki NPWP	Regresi sederhana	Program sunset policy Berpengaruh positif dan Signifikan terhadap Kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, dan persepsi yang baik atas system perpajakan	Persamaan dari penelitian ini adalah persepsi wajib pajak terhadap manfaat pajak dan kesadaran membayar pajak,	Perbedaannya cukup jelas terlihat dari judul maka hasil penelitiannya pun akan berbeda.
Widayati dan Nurlis (2010)	Faktor yang mempengaruhi uhi kemauan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas	Menganalisis kesadaran membayar pajak dan persepsi yang baik atas efektifitas system perpajakan terhadap kemauan membayar pajak.	Regresi Berganda	Kesadaran membayar pajak dan persepsi yang baik atas efektifitas system perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Sedangkan pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemauan membayar pajak	persamaan dari penelitian ini adalah kemauan membayar pajak wajib orang pribadi,	perbedaannya terlihat dari judul yang berbeda.

### Kerangka Pemikiran Teoritis

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah tentang faktor-faktor mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak tiga variabel yaitu dua variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen yang digunakan yaitu, kesadaran membayar pajak (X1), dan pelayan fiskus (X2). Sedangkan variabel dependen yang digunakan yaitu kemauan membayar pajak (Y).

### Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis yang dapat dikembangkan adalah sebagai berikut:

#### Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kewajiban Membayar Pajak

Semakin tinggi kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak maka semakin tinggi pula kewajiban wajib pajak dalam membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :  
Hipotesis 1 (H1) : Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kewajiban membayar pajak.

#### Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kewajiban Membayar Pajak

Pelayanan fiskus berpengaruh besar terhadap wajib pajak dalam membayar pajaknya, pelayanan fiskus yang baik, dapat mendorong seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajaknya salah satunya adalah membayar pajaknya. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:  
Hipotesis 2 (H2) : Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kewajiban membayar pajak.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara kepada setiap wajib pajak yang datang membayar pajak di KPP Pratama Manado.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dengan alamat Jl. Gunung Klabat Manado. Proses penelitian ini dilakukan pada bulan September-Oktober 2013.

### Prosedur Penelitian

Adapun langkah-langkah yang akan dilakukan dalam pelaksanaan penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado sebagai berikut:

1. Mengajukan permohonan penelitian
2. Disposisi pimpinan
3. Pengumpulan data
4. Analisis data penelitian
5. Kesimpulan dan saran

### Populasi dan Sampel

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin diinvestigasi (Sekaran, 2006:32). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Manado dan masih tergolong wajib pajak efektif sebanyak 11.411 orang. Alasan pemilihan populasi ini karena wajib pajak orang pribadi efektif merupakan wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya, dan penelitian ini berfokus terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *incidental sampling*. Teknik *incidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2010:27). Sampel yang diambil adalah 50 responden. Alasan pemilihan teknik pengambilan sampel ini adalah untuk mempermudah proses pengambilan sampel.

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survey melalui angket (kuesioner) guna mendapatkan data primer, dan untuk mendapatkan data berupa gambaran umum Kantor Pelayanan Pajak Manado dilakukan melalui wawancara langsung kepada nara sumber. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diisi oleh responden. Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala likert yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

- Angka 1 = Sangat Tidak setuju (STS)
- Angka 2 = Tidak Setuju (TS)
- Angka 3 = Netral (N)
- Angka 4 = Setuju (S)
- Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

### Metode Analisis

Analisis dalam penelitian ini menggunakan persamaan regresi linier berganda, yaitu analisis untuk lebih dari satu variabel independen.

### Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, maksimum, dan minimum.

**Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

**Uji Validitas**

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.

**Uji Normalitas**

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2006:21).

**Uji Multikolonieritas**

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).

**Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

**Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen.

**Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

**Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji Statistik F)**

Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

**Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)**

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

**Pengukuran Variabel**

Variabel-variabel penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Variabel Penelitian**

Penelitian ini terdiri atas dua variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran membayar pajak dan pelayanan fiskus yang keduanya menggunakan skala likert 5 poin untuk 5 pertanyaan. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kewajiban membayar pajak dengan menggunakan skala likert 5 poin untuk 5 pertanyaan.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN****Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado**

Kantor Pelayanan Pajak berdiri pada tahun 1959, yang merupakan pecahan dari Kantor Pelayanan Pajak Makassar, dimana pada waktu itu menggunakan istilah Kantor Inspeksi Keuangan. Untuk daerah Sulawesi Utara meliputi Sulut dan Sultengyang dalam perkembangan selanjutnya pada tahun 1969 diubah menjadi Kantor Inspeksi Pajak dengan wilayah kerja meliputi Sulut dan Sulteng.

Kemudian pada tanggal 1 Desember 2008, Kantor Pelayanan Pajak Manado berubah namanya menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado yang wilayah kerjanya meliputi Kota Manado dan Kota Tomohon. Misi dari Direktorat Jenderal Pajak adalah menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia, yang dipercayakan dan dibanggakan masyarakat.

Visi dari Direktorat Jenderal Pajak adalah :

1. Segi Fiskal, yaitu menghimpun penerimaan Dalam Negeri dari sector pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintahan berdasarkan Undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisien yang tinggi.
2. Segi Ekonomi, yaitu mendukung kebijaksanaan pemerintah dalam mengatasi permasalahan ekonomi bangsa dengan kebijaksanaan yang *minimizing distortion*.
3. Segi Politik, yaitu mendukung proses demokratisasi bangsa.
4. Segi Kelembagaan, yaitu senantiasa memperbaharui diri, selaras dengan aspirasi masyarakat dan teknologi perpajakan mutakhir.

## Hasil Penelitian

### Gambaran Umum Responden

Dari jumlah 11.411 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di kota Manado, karena jumlah populasi yang banyak maka tidak semua anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Untuk itu diambil 50 responden Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai sampel. Dimana sampel tersebut menjawab langsung pertanyaan yang telah diberikan melalui kuisioner yang ada dan wajib pajak yang mengisi kuisioner tersebut benar-benar orang pribadi yang memenuhi kewajibannya, dikarenakan kuisioner yang diberikan langsung dilapangan yang bertempat di KPP Pratama Manado. Di bagian ini, dijabarkan mengenai persebaran sampel penelitian yang dianalisa dalam penelitian ini, yang mana sampel tersebut terbagi berdasarkan empat dasar yang berbeda, yaitu umur, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan terakhir.

**Tabel 2. Distribusi Responden Penelitian**

Dasar Distribusi Responden	Jumlah	Persentase (%)
Umur :		
20-30 Tahun	23	46
30-40 Tahun	16	32
40-50 Tahun	11	22
Jenis Kelamin :		
Laki-Laki	23	46
Perempuan	27	54
Pekerjaan :		
Pegawai Negeri Sipil	19	38
Pegawai Swasta	31	62
Pendidikan Terakhir :		
Sekolah Menengah Atas	21	42
Sarjana (S1)	29	58

Sumber: Pengolahan Data

### Hasil Uji Tes Reliabilitas

**Tabel 3 Data Nilai Reliabilitas**

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	3

Sumber: Pengolahan Data

Hasil uji pada Tabel 3, poin pertama, disimpulkan bahwa hubungan antara Kesadaran Membayar Pajak ( $X_1$ ) dan Pelayanan Fiskus ( $X_4$ ), dengan Kewajiban Membayar Pajak dari Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Manado ( $Y$ ) adalah reliabel/dapat diterima.

### Hasil Uji Tes Validitas

**Tabel 4. Data Nilai Validitas Untuk Hubungan Semua Variabel**

		Kesadaran_ Membayar_ Pajak	Pelayanan_ Fiskus	Kewajiban_Membayar_ Pajak
Kesadaran_Membayar_ Pajak	Pearson Correlation	1	.415**	.979**
	Sig. (1-tailed)		.001	.000
	N	50	50	50
Pelayanan_Fiskus	Pearson Correlation	.415**	1	.461**
	Sig. (1-tailed)	.001		.000
	N	50	50	50
Kewajiban_Membayar_ Pajak	Pearson Correlation	.979**	.461**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	
	N	50	50	50

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed)

Sumber: Pengolahan Data SPSS

Hasil keseluruhan yang ada di Tabel 4, poin pertama sampai dengan poin keenam, disimpulkan bahwa hampir semua hubungan variabel yang ada di dalam penelitian ini, yaitu Kesadaran Membayar Pajak ( $X_1$ ), Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ) dan Kewajiban Membayar Pajak dari Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Manado ( $Y$ ) valid.

### Hasil Uji Multikolinearitas

**Tabel 5 Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1 Kesadaran_Membayar_Pajak	.827	1.208
X2 Pelayanan_Fiskus	.827	1.208

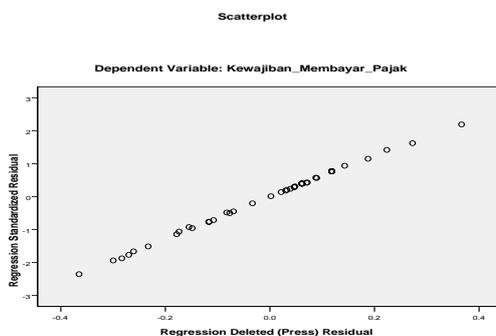
a. Dependent Variable: Y Kewajiban\_Membayar\_Pajak

Sumber: Pengolahan Data SPSS

Tabel 5, hasil perhitungan nilai *tolerance* menunjukkan dua variabel bebas mempunyai nilai  $> 0,5$ , begitu pula semua nilai *VarianceInflationFactor* (*VIF*)  $< 5$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat problem multikolinearitas atau tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

### Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Gambar 1. Uji Asumsi Klasik Heteroskedas**

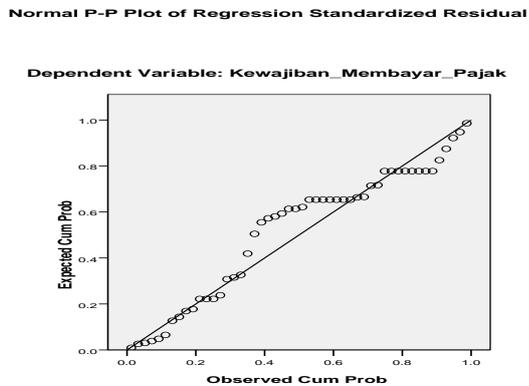


Sumber: Pengolahan Data SPSS

Gambar 1 sebelumnya nampak bahwa diagram pencar residual tidak membentuk suatu pola tertentu atau posisinya dalam keadaan menyebar. Kesimpulannya model regresi terbebas dari kasus heteroskedastisitas.

## Hasil Uji Normalitas

### Gambar 2 Uji Normalitas



Sumber : Pengolahan Data SPSS

Gambar 2 merupakan hasil uji normalitas dengan menggunakan analisa grafik dan dari Gambar 2 dapat dilihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa distribusi data residual normal.

## Hasil korelasi dan Determinasi

**Tabel 6. Tabel Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.980 <sup>a</sup>	.961	.960	.14793

a.Predictors: (Constant), Pelayanan\_Fiskus, Kesadaran\_Membayar\_Pajak

Sumber : Pengolahan Data SPSS

Hasil pada Tabel 6, disimpulkan bahwa hubungan di antara Kesadaran Membayar Pajak ( $X_1$ ) dan Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ), dengan Kewajiban Membayar Pajak dari Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Manado (Y) sangat kuat, yang mana didasarkan pada nilai R (Coefficient) (= 0,980) yang lebih tinggi daripada 0,5.

## Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

**Tabel 7. ANOVA**

Model		Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.580	2	12.790	584.454	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1.029	47	.022		
	Total	26.609	49			

a.Predictors: (Constant), Pelayanan\_Fiskus, Kesadaran\_Membayar\_Pajak

b. Dependent Variable: Kewajiban\_Membayar\_Pajak

Sumber : Pengolahan Data SPSS

Hasil pada Tabel 7, disimpulkan bahwa Kesadaran Membayar Pajak ( $X_1$ ) dan Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ) secara umum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan dan penurunan Kewajiban Membayar Pajak.

## Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

**Tabel 8. Tabel Coefficients**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.207	.095		2.191	.033
	Kesadaran_Membayar_Pajak	.898	.030	.951	30.179	.000
	Pelayanan_Fiskus	.063	.030	.066	2.081	.043

Sumber :Pengolahan Data SPSS

Nilai  $t_{hitung}$  dari variabel Kesadaran Membayar Pajak ( $X_1$ ) adalah 30,179 dan lebih tinggi daripada  $t_{tabel}$  untuk jumlah responden dalam penelitian ini, yaitu sebesar 2,01. Hasil khusus tersebut membuktikan bahwa hipotesis alternatif ( $H_1$ ) dari hubungan antara Kesadaran Membayar Pajak ( $X_1$ ) dengan Kewajiban Membayar Pajak dari Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Manado ( $Y$ ), yaitu “Kesadaran Membayar Pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kewajiban Membayar Pajak dari Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Manado”, di terima. Nilai  $t_{hitung}$  dari variabel Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ) adalah 2,081 dan lebih tinggi daripada  $t_{tabel}$  untuk jumlah responden dalam penelitian ini, yaitu sebesar 2,01. Hasil khusus tersebut membuktikan bahwa hipotesis alternatif ( $H_1$ ) dari hubungan antara Pelayanan Fiskus ( $X_2$ ) dengan Kewajiban Membayar Pajak dari Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Manado ( $Y$ ), yaitu “Pelayanan Fiskus memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kewajiban Membayar Pajak dari Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Manado”, di terima.

## Pembahasan

Di Indonesia, yang merupakan salah satu negara berkembang di dunia, pajak memegang peranan yang vital dalam pembangunan setiap kabupaten, kota, atau provinsi, disebabkan oleh perbedaan sarana dan prasarana pembangunan yang terdapat di lokasi tersebut. Terlepas dari jumlah pajak yang dapat terkumpul dari masyarakat yang termasuk Wajib Pajak di kabupaten, kota, atau provinsi di Indonesia dan cara staf dan pimpinan di KPP Pratama yang bersangkutan dalam penghitungan dan pengumpulan dana tersebut, pemahaman yang ideal terhadap Kewajiban Wajib Pajak merupakan salah satu hal yang penting untuk dipertimbangkan oleh seluruh pucuk pimpinan dan staf yang bekerja di KPP Pratama yang melayani masyarakat di sekitar lokasi tersebut. Dalam praktiknya, pemahaman yang mendalam akan konsep penting ini dipengaruhi oleh dua faktor penting, yaitu Kesadaran Membayar Pajak dan Pelayanan Fiskus.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Hasil analisis dan pembahasan terdapat beberapa kesimpulan yang ditarik, yaitu:

1. Kesadaran Membayar Pajak berpengaruh terhadap Kewajiban Membayar Pajak dari Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Manado.
2. Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kewajiban Membayar Pajak dari Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Manado.

### Saran

Berdasarkan pembahasan yang terdapat di bab sebelumnya, ada beberapa saran yang dibuat, yaitu:

1. Pihak manajemen dan pimpinan dari KPP Pratama Manado harus memberikan perhatian lebih terhadap pengaruh Kesadaran Membayar Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap pemahaman Kewajiban Membayar Pajak dari masyarakat di kota ini, dikarenakan peranan penting dalam perubahan Kewajiban Membayar Pajak dan pembayaran pajak wajib pajak yang bersangkutan.
2. Pihak manajemen dan pimpinan dari KPP Pratama Manado juga harus memberi perhatian terhadap faktor-faktor lain yang bisa memberikan pengaruh terhadap pemahaman Kewajiban Membayar Pajak dari masyarakat di kota ini, dikarenakan dampak secara langsung maupun tidak langsung dari kesadaran membayar pajak dan pelayanan fiskus untuk pembangunan di kota ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Belkaoui, Ahmed Riahi. 2011. *Teori Akuntansi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Harahap, Sofyan Syafri. 2005. *Teori Akuntansi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Andi. Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*. Andi. Yogyakarta.
- Pawoko, Sigit Ibnu. 2008. *Undang Undang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan (KUP) 2007*. Salemba Empat. Jakarta.
- Rantum., Vanessa., Adi. 2009. Dampak Program Sunset Policy Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Simposium Nasional Perpajakan II*. Universitas Trunojoyo. Madura. <http://priyohari.files.wordpress.com/2010/02/dampak-sunset-policy.pdf> tanggal akses Desember 2009.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Waluyo, 2011. *Perpajakan Indonesia*. Edisi 10. Buku 1. Salemba Empat. Jakarta.
- Widayati., 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. *Jurnal Simposium Nasional Akuntansi XIII Purwokerto*. IAI KAPD. Jakarta. [http://digilib.mercubuana.ac.id/manager/file\\_skripsi/Isi\\_cover\\_192136431803.pdf](http://digilib.mercubuana.ac.id/manager/file_skripsi/Isi_cover_192136431803.pdf) tanggal akses Agustus 2010.

