

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Sumber penerimaan negara terbagi menjadi tiga yaitu, penerimaan negara bukan pajak, hibah dan penerimaan pajak. Penerimaan bukan pajak diantaranya pemanfaatan layanan paspor, Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS), perpanjangan SIM, pembayaran tilang sampai dengan pembayaran dividen BUMN dan biaya administrasi pelayanan *public* yang disediakan oleh lembaga pemerintah lainnya. Sumber penerimaan dari hibah merupakan pemberian yang diberikan kepada pemerintah tetapi bukan bersifat pinjaman, hibah sifatnya sukarela dan diberikan tanpa ada kontrak khusus. Sumber penerimaan dari pajak yaitu, Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Ekspor, Pajak perdagangan Internasional Bea Masuk dan Cukai.

Menurut UU No. 28 Tahun 2007 Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan adalah hal yang wajar, sumber penerimaan ini umurnya tidak terbatas, terlebih dengan semakin banyaknya jumlah penduduk yang mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pajak memiliki peran yang sangat besar untuk pembangunan dan pengeluaran negara.

Fungsi pajak sebagai *budgeter*, merupakan fungsi utama pajak, atau fungsi fiskal (*fiscal function*), yaitu pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukan dana secara optimal ke kas negara yang dilakukan sistem pemungutan berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku. Upaya mengumpulkan dana dari pajak bukan berarti harus semaksimal mungkin, hal ini bertentangan dengan hak warga negara untuk tetap menjalankan kehidupan yang layak. Pengumpulan dana dari pajak diharapkan adalah seoptimal mungkin, karena memasukkan dana secara optimal bukan berarti memasukkan dana secara maksimal, melainkan memasukkan dana jangan sampai ada yang kelewatan, baik subjek pajaknya maupun objek pajaknya. Fungsi pajak sebagai *regulerend*, merupakan fungsi tambahan atas fungsi pajak *budgeter*. Fungsi *regulerend* yaitu alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Undang-Undang No. 28 tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, menyebutkan bahwa wajib pajak orang pribadi atau badan meliputi, pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pajak terbagi menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat dikelola oleh pemerintah pusat yakni Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Pajak pusat antara lain: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak tergolong Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Materai. Sedangkan pajak daerah diatur oleh Pemerintah Daerah. Pajak daerah antara lain: pajak kendaraan bermotor, bea balik

nama kendaraan bermotor, pajak air permukaan, pajak rokok, pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak parkir dan pajak reklame.

Pentingnya kontribusi pajak dalam penerimaan negara yang digunakan untuk pembiayaan belanja negara dan pembangunan nasional, maka masyarakat wajib pajak sangat berpengaruh dalam hal ini. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak hanya mengandalkan peran dari Ditjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para Wajib Pajak. Peran serta tanggung jawab wajib pajak inilah yang nantinya akan sangat menentukan bagaimana berlangsungnya pembangunan nasional.

Salah satu bentuk reaksi masyarakat dapat dilihat dari kemauan wajib pajak untuk membayar pajaknya. Kemauan wajib pajak merupakan hal yang terpenting (Fikriningrum, 2012). Penyebab kurangnya kemauan membayar pajak antara lain asas perpajakan yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak dinikmati secara langsung oleh wajib pajak itu sendiri (Pancawati Hardiningsih, 2012). Hal ini menjadi sesuatu yang sangat penting karena berdampak pada besarnya penerimaan negara dari pajak.

Salah satu jenis pajak yang berpengaruh besar dalam meningkatkan ekonomi nasional adalah pajak penghasilan. Pajak penghasilan merupakan jenis pajak subjektif yang kewajiban pajaknya melekat pada subjek pajak yang bersangkutan, artinya kewajiban pajak tersebut tidak dapat dilimpahkan kepada subjek lain. Maka dari itu kesadaran dan kepatuhan subjek pajak sangat diperlukan. Pajak penghasilan dikenakan pada subjek pajak yang berkaitan

dengan penghasilan yang diterimanya atau diperolehnya dalam satu tahun pajak (Najib, 2014).

Menurut (Rahayu, 2013) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kewajiban membayar pajak yaitu:

1. Kejelasan dan kesederhanaan peraturan perundang-undangan perpajakan  
Undang-Undang yang jelas, sederhana, dan mudah dimengerti akan memberi penafsiran yang sama bagi wajib pajak dan fiskus. Dengan adanya kepastian hukum dan kejelasan Undang-Undang tidak akan menimbulkan salah interpretasi, selanjutnya akan menimbulkan motivasi pemenuhan kewajiban perpajakan sebagaimana mestinya.
2. Sistem administrasi perpajakan yang tepat  
Administrasi perpajakan merupakan prioritas tertinggi karena kemampuan pemerintah untuk menjalankan fungsinya secara efektif bergantung kepada jumlah uang yang dapat diperolehnya melalui pemungut pajak. Unit-unit penting sebagai kunci strategis dalam organisasi pengadministrasian Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sebagai *operating arms* dari pemerintah harus memiliki sistem administrasi pajak yang tepat. Selain itu sistem administrasi perpajakan diharapkan tidak rumit, tetapi ditekankan pada kesederhanaan prosedur.
3. Pelayanan petugas pajak  
Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak. Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana Sumber Daya Manusia aparatur pajak

dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan. Dalam kondisi Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4. Kesadaran dan pemahaman warga negara

Rasa nasionalisme tinggi, kepedulian kepada bangsa dan negara, serta tingkat pengetahuan yang perpajakan masyarakat yang memadai, maka secara umum akan semakin mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan. Dengan pengetahuan yang cukup yang diperoleh karena memiliki tingkat pendidikan yang tinggi tentunya juga akan dapat memahami bahwa dengan tidak memenuhi peraturan maka akan menerima sanksi baik sanksi administrasi maupun pidana fiskal. Maka akan diwujudkan masyarakat yang sadar pajak dan mau memenuhi kewajiban perpajakannya.

5. Kualitas petugas pajak

Kualitas petugas pajak sangat menentukan efektivitas undang-undang dan peraturan perpajakan. Petugas perpajakan yang baik sepanjang yang menyangkut kecakapan teknis, efisien, dan efektif dalam hal kecepatan, tepat dan keputusan yang adil. Petugas pajak yang berhubungan dengan masyarakat pembayar pajak harus memiliki intelektualitas tinggi, terlatih baik, digaji baik, dan bermoral tinggi. Petugas pajak hendaknya menyadari bahwa semua tindakan yang dilakukan, serta sikap terhadap Wajib Pajak dalam rangka pelaksanaan tugasnya mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan masyarakat sistem perpajakan secara keseluruhan.

Penyuluhan perpajakan merupakan suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan kepada masyarakat, dunia usaha, dan pemerintah maupun non- pemerintah. Insentif pajak memberikan hak kepada wajib pajak agar tidak dikenakan pajak dalam jangka waktu yang ditentukan oleh pemerintah. Insentif pajak merupakan alat yang dapat digunakan oleh pemerintah untuk mempengaruhi perilaku investor dalam menentukan kegiatan bisnisnya. Ada dua status Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) antara lain aktif dan non aktif. Status aktif merupakan wajib pajak yang telah melaksanakan kewajibannya membayar pajak dan melaporkan SPT. Status non aktif merupakan wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya membayar pajak dan melaporkan SPT.

Berdasarkan kasus yang dijumpai dan diamati di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Pasir Pengaraian bahwa banyaknya masyarakat yang sudah mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) namun tidak memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Kewajiban wajib pajak adalah membayar pajak dan melaporkan SPT. Wajib pajak di kabupaten Rokan Hulu banyak yang berstatus nonaktif, karena Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang sudah dimiliki hanya untuk keperluan administrasi yang hendak mereka penuhi. Setelah administrasi mereka terpenuhi mereka tidak melaksanakan kewajibannya. Administrasi yang memerlukan NPWP diantaranya, kredit bank, Rekening Dana Nasabah (RDN), pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan pembuatan paspor.

**Table 1.1**  
**Nomor Pokok Wajib Pajak Orang Pribadi Pegawai dan Non Pegawai**  
**yang Terdaftar dan Berstatus Aktif di KP2KP Pasir Pengaraian**

Tahun	NPWP Terdaftar	Wajib Pajak Aktif Membayar
2016	475	802
2017	3.041	1.284
2018	5.285	5.284
2019	4.657	4.657
2020	38.188	4.193

*Sumber: KP2KP Pasir Pengaraian pada Tahun 2016-2020*

Berdasarkan tabel 1.1 data wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Pasir Pengaraian pada 2016 sampai tahun 2020 mengalami fluktuatif. Pada tahun 2016 ada 2.561 NPWP yang terdaftar, namun hanya 802 wajib pajak yang aktif. kemudian pada tahun 2017 meningkat sebesar 480 sehingga menjadi 3.041 NPWP yang terdaftar, namun hanya 1.284 wajib pajak yang aktif. Pada tahun 2018 meningkat sebesar 2.244 sehingga menjadi 5.285 NPWP yang terdaftar dan ada 5.284 wajib pajak yang aktif. Kemudian mengalami penurunan pada tahun 2019 sebesar 628 sehingga menjadi 4.657 NPWP yang terdaftar dan ada 4.657 wajib pajak yang aktif. Pada tahun 2020 mengalami peningkatan yang sangat signifikan sebesar 33.531 sehingga menjadi 38.188 NPWP yang terdaftar dikarenakan dengan adanya penerapan peraturan terbaru yang dijalankan oleh hampir semua

perusahaan yang mewajibkan karyawannya memiliki NPWP, namun hanya 4.193 wajib pajak yang aktif.

Terbentuknya Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Pasir Pengaraian melalui Keputusan Direktorat Jenderal Pajak No KEP 158/PJ./2007 tanggal 5 November 2007 Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Pasir Pengaraian mulai beroperasi dengan menempati gedung eks KP-4 Pasir Pengaraian yang beralamat di Jl. Panglima Awang No. 72 Pasir Pengaraian. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No.210/PMK.01/2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. KP2KP mempunyai tugas melakukan urusan pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan kepada masyarakat serta membantu kantor pelayanan pajak pratama dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. KP2KP adalah Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bangkinang.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka peneliti mengangkat judul tentang **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Pasir Pengaraian)”**



## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka muncul beberapa masalah pada penelitian tersebut yaitu:

1. Apakah penyuluhan perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada studi kasus pada KP2KP Pasir Pengaraian?
2. Apakah insentif pajak secara parsial berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada studi kasus pada KP2KP Pasir Pengaraian ?
3. Apakah pelayanan petugas pajak secara parsial berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada studi kasus pada KP2KP Pasir Pengaraian?
4. Apakah pelaksanaan sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada studi kasus pada KP2KP Pasir Pengaraian ?
5. Apakah penyuluhan perpajakan, insentif pajak, pelayanan petugas pajak, pelaksanaan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak studi kasus pada KP2KP Pasir Pengaraian ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh penyuluhan perpajakan terhadap kemauan membayar pajak pada studi kasus pada KP2KP Pasir Pengaraian.
2. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh insentif pajak terhadap kemauan membayar pajak pada studi kasus pada KP2KP Pasir Pengaraian.
3. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh pelayanan petugas pajak terhadap kemauan membayar pajak pada studi kasus pada KP2KP Pasir Pengaraian.

4. Untuk mengetahui secara parsial pengaruh pelaksanaan sanksi perpajakan terhadap kemauan membayar pajak pada studi kasus pada KP2KP Pasir Pengaraian.
5. Untuk mengetahui secara simultan pengaruh penyuluhan perpajakan, insentif pajak, pelayanan petugas pajak, pelaksanaan sanksi perpajakan terhadap kemauan membayar pajak pada studi kasus pada KP2KP Pasir Pengaraian.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, sebagai sarana berlatih dalam mengembangkan kemampuan pada bidang penelitian dan sarana evaluasi di bidang akademik untuk pengembangan dan peningkatan mutu pendidikan serta penerapan teori yang telah diperoleh selama kuliah.
2. Bagi mahasiswa lainnya, dapat menambah pengetahuan mahasiswa mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.
3. Bagi Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi (KP2KP) Pasir Pengaraian, dapat memberikan masukan mengenai tindakan yang dapat diambil Kantor Pelayanan Penyuluhan dan konsultasi KP2KP Pasir Pengaraian guna mengetahui penyebab yang mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.

4. Bagi Universitas pasir Pengaraian, sebagai tambahan literature dan bukti penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.
5. Bagi penelitian lainnya, dapat dijadikan pedoman atau referensi tambahan untuk bahan penelitian sejenis.

## **1.5 Pembatasan Masalah dan Originalitas**

### **1.5.1 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas dan mengingat bahwa luasnya masalah yang akan diteliti maka peneliti membatasi pada analisis faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban membayar pajak yaitu: penyuluhan perpajakan, insentif pajak, pelayanan petugas pajak dan pelaksanaan sanksi perpajakan terhadap kewajiban membayar pajak orang pribadi karyawan dan non karyawan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Pasir Pengaraian.

### **1.5.2 Originalitas**

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Winda Kurnia Fikriningrum yang berjudul: Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya adalah:

1. Variabel independen yang digunakan pada penelitian sebelumnya adalah kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman perpajakan,

persepsi yang baik atas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus sedangkan penelitian ini variabel independennya adalah: penyuluhan perpajakan, insentif pajak, pelayanan petugas pajak, pelaksanaan sanksi perpajakan.

2. Objek penelitian sebelumnya adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Candisari sedangkan penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu.
3. Tahun pengamatan penelitian sebelumnya adalah 2006-2011 sedangkan pada penelitian ini pada tahun 2016-2020

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Menjelaskan tentang landasan teori penelitian, pembahasan penelitian sebelumnya yang sejenis, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Menjelaskan tentang variabel penelitian dan definisi operasional, pemilihan populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis yang digunakan dalam penelitian, dan jadwal penelitian.

#### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi hasil, pengujian hipotesis dan pembahasan.

#### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan yang didapat dari hasil dan saran untuk penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Deskripsi Teori**

##### **2.1.1 Teori Atribusi (*Attribution Theory*)**

Atribusi merupakan salah satu proses pembentukan kesan. Atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Atribusi adalah proses dimana orang menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain (Fikriningrum, 2012). Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal orang tersebut.

Menurut (Purnaditya dan Rohman, 2015) Penentuan apakah perilaku disebabkan secara internal atau eksternal dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu:

1. Kekhususan. Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap biasa maka akan dinilai sebagai atribusi internal. Sebaliknya apabila perilaku dianggap suatu hal yang luar biasa maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal.
2. Konsensus. Konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi internal. Sebaliknya apabila konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi eksternal.

3. **Konsistensi.** Konsistensi yaitu seseorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon yang sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal.

Jika ketiga hal tersebut terpenuhi, maka akan terjadi atribusi eksternal. Tapi jika tidak, maka akan dinyatakan sebagai akibat dari keadaan diri sendiri (atribusi internal).

Alasan pemilihan teori ini adalah kemauan wajib pajak untuk membayar pajak terkait dengan persepsi wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai sesuatu sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal dari orang tersebut. Jadi teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut.

### **2.1.2 Kemauan Membayar Pajak**

Kemauan adalah dorongan dari dalam diri seseorang, berdasarkan pertimbangan pemikiran dan perasaan yang menimbulkan suatu kegiatan untuk tercapainya tujuan tertentu. Sedangkan, kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang dan jasa (Fikriningrum, 2012). Kemauan untuk membayar pajak merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap warga negara karena hasil dari pembayaran pajak inilah yang akan digunakan untuk melakukan segala kegiatan penyelenggaraan pemerintah, selain itu untuk membiayai pembangunan dan segala fasilitas umum yang dapat digunakan nantinya oleh setiap warga negara (Sudharini, 2016).

Indikator kemauan membayar pajak menurut (Nugroho, 2016) adalah sebagai berikut:

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

### **2.1.3 Penyuluhan Perpajakan**

Penyuluhan pajak memiliki arti proses penyebarluasan peraturan perpajakan agar dapat dipahami dan dapat diterapkan dalam kegiatan praktis di lapangan yang dilakukan secara berkesinambungan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No: SE-98/PJ/2011 penyuluhan perpajakan dapat diartikan sebagai suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat, serta lembaga pemerintah maupun non pemerintah agar terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa penyuluhan pajak adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh petugas pajak kepada wajib pajak untuk melakukan pembinaan dan pengarahan tentang hak dan kewajiban wajib pajak dalam mengisi, menyampaikan dan membayar pajaknya (Listiana Andyastuti, 2013). Kurangnya penyuluhan perpajakan mungkin berdampak pada rendahnya



pengetahuan masyarakat tentang pajak yang menyebabkan ketidak mengertian masyarakat pentingnya peranan pajak dalam kehidupan berbangsa dan bernegara yang pada akhirnya membuat masyarakat enggan memberikan kontribusi yang semestinya (Khasanah, 2013).

Jadi Penyuluhan perpajakan adalah proses penyampaian informasi kepada masyarakat terkait pengetahuan perpajakan dan peranan perpajakan bagi negara. Oleh karena itu dengan adanya penyuluhan perpajakan dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat akan pentingnya pajak bagi perkembangan negara Indonesia.

Setelah kita mengetahui penyuluhan perpajakan, kita dapat mengukur Penyuluhan Perpajakan dengan indikator menurut (Yogatama, 2014) adalah sebagai berikut:

1. Tata cara penyuluhan perpajakan
2. Frekuensi penyuluhan
3. Kejelasan penyuluhan perpajakan

#### **2.1.4 Insentif Pajak**

Pandemi *Corona Virus Disease* 2019 merupakan bencana nasional yang mempengaruhi stabilitas ekonomi dan produktivitas masyarakat. Untuk melakukan penanganan dampak pandemik *Corona Virus Disease* 2019, perlu dilakukan insentif perpajakan yang diperlukan selama masa pemulihan ekonomi nasional dengan memberikan kemudahan pemanfaatan insentif pajak. Insentif pajak diatur dalam PMK-9/PMK.03/2021 tentang Insentif Pajak Untuk Wajib

Pajak Terdampak Pandemi *Covid -19*. Ketentuan penerimaan insentif Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21 yakni:

- Karyawan yang bekerja pada perusahaan yang bergerak di salah satu dari 1.189 bidang industri tertentu, pada perusahaan yang mendapatkan fasilitas kemudahan impor tujuan ekspor (KITE), dan pada perusahaan di kawasan berikat dapat memperoleh fasilitas pajak penghasilan ditanggung pemerintah.
- Fasilitas ini diberikan kepada karyawan yang memiliki NPWP dan penghasilan bruto yang bersifat tetap dan teratur yang disetahunkan tidak lebih dari Rp 200 juta pada sektor-sektor yang ditentukan. Karyawan tersebut akan mendapatkan penghasilan tambahan dalam bentuk pajak yang tidak dipotong oleh pemberi kerja tetapi diberikan secara tunai kepada pegawai.
- Apabila wajib pajak memiliki cabang, maka pemberitahuan pemanfaatan insentif PPh Pasal 21 cukup disampaikan wajib pajak pusat dan berlaku untuk semua cabang.

Sedangkan yang non karyawan mendapat fasilitas Pajak Penghasilan (PP 23/2018) yang ditanggung pemerintah. Artinya wajib pajak non karyawan tidak perlu melakukan setoran pajak dan pemotong atau pemungut pajak tidak perlu melakukan pemotongan atau pemungutan pajak pada saat pembayaran kepada non pegawai. Non karyawan yang ingin memanfaatkan insentif ini tidak perlu mengajukan keterangan PP 23, tetapi cukup menyampaikan laporan realisasi setiap bulan.

Setelah kita mengetahui insentif pajak, kita dapat mengukur insentif pajak dengan indikator menurut (Aprilia, 2021) adalah sebagai berikut:

1. Adanya pengurangan pajak
2. Keadilan pemberian insentif pajak
3. Dampak yang ditimbulkan dari insentif pajak

### **2.1.5 Pelayanan Petugas Pajak**

Pelayanan pajak (*Tax Service*) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan. Strategi pelayanan diterapkan untuk membentuk persepsi masyarakat yang positif tentang pajak dalam sistem *self assessment* yang berorientasi kepada kepuasan wajib pajak (*taxpayer satisfaction*). Melalui kepuasan wajib pajak atas pelayanan mendorongnya untuk membayar pajak sesuai ketentuan sehingga menurunkan tingkat penghindaran pajak (Najib, 2014).

Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bila mana Sumber Daya Manusia (SDM) melakukan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan. Apabila ketentuan perpajakan dibuat sederhana, mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan perpajakan atas hak dan kewajiban mereka dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Dengan demikian sistem informasi perpajakan dan kualitas SDM yang handal akan menghasilkan pelayanan perpajakan yang semakin baik (Pancawati Hardiningsih, 2012).

Setelah kita mengetahui pelayanan petugas pajak, kita dapat mengukur pelayanan petugas pajak dengan indikator menurut (As'ari, 2018) adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*).
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*).
3. Empati (*Emphaty*).
4. Penampilan Fisik (*Tangible*).
5. Jaminan (*Assurance*).

### **2.1.6 Pelaksanaan Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Sanksi perpajakan adalah alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Sari, 2016). Sistem pemungutan pajak yang berdasarkan atas *self assessment system*, wajib pajak diberikan kepercayaan penuh untuk menghitung, menyetor dan melapor sendiri jumlah pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Akan tetapi, walaupun telah diberikan kepercayaan, ternyata masih ada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Terdapat dua macam sanksi perpajakan, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Wajib pajak dapat dihukum dengan sanksi administrasi saja, atau sanksi pidana saja, maupun kombinasi keduanya. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, yang dapat berupa denda, bunga, dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan yang akan diterima oleh wajib pajak jika tidak mematuhi norma perpajakan yang

berlaku, sanksi pidana dapat berupa denda pidana, kurungan dan penjara (Arifin, 2015).

Setelah kita mengetahui pelaksanaan sanksi perpajakan, kita dapat mengukur pelaksanaan sanksi perpajakan dengan indikator menurut (As'ari, 2018) adalah sebagai berikut:

1. Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
2. Penenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.
3. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.

## **2.2 Hasil Penelitian yang Relevan**

Beberapa Penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini sebagai bahan referensi, sebagai berikut:

**Tabel 2. 1**  
**Review Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul</b>	<b>Variabel</b>	<b>Hasil</b>
1	Winda Kurnia Fikriningrum (2012)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak	(Y) Kemauan Membayar Pajak (X1) Kesadaran Membayar Pajak (X2) Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan (X3) Persepsi yang Baik Atas Efektifitas Sistem	1. Kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. 2. Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. 3. Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan. membayar pajak. 4. Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kemauan membayar

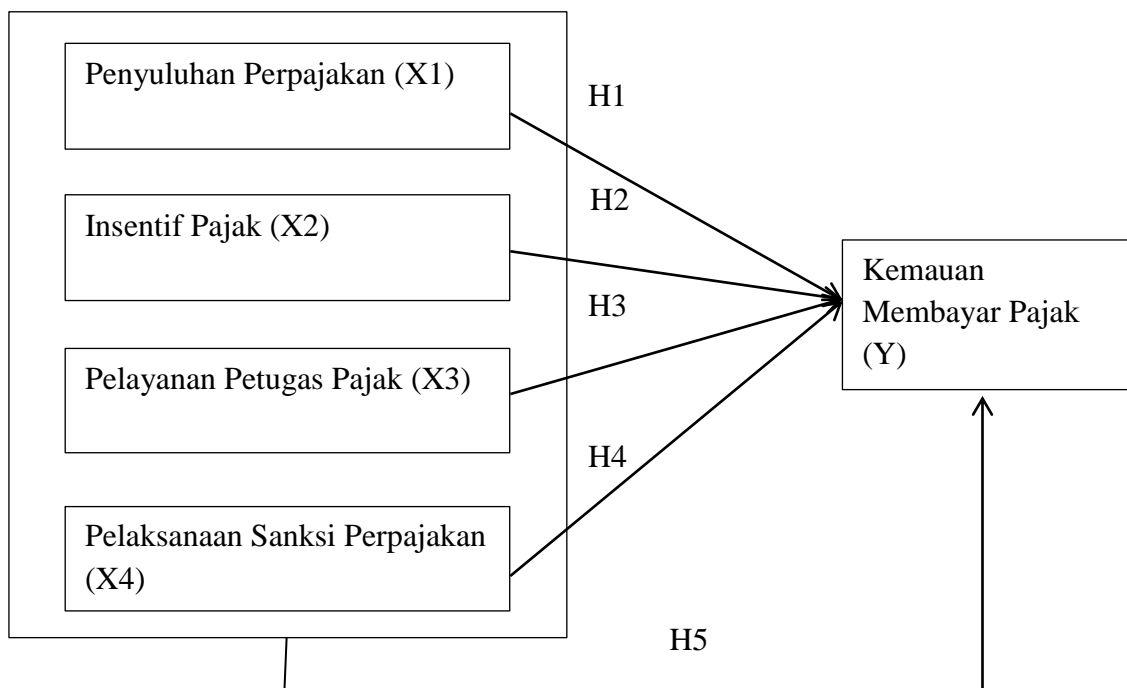
			Perpajakan (X4) Pelayanan Fiskus	pajak.
2	Nila Yulianawati (2012)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak	(Y) Kemauan Membayar Pajak (X1) Kesadaran membayar pajak (X2) Pengetahuan Peraturan Perpajakan (X3) Pemahaman Peraturan Perpajakan (X4) Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan	1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. 2. Pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. 3. Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. 4. Persepsi efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

			(X5) Kualitas Layanan	5. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.
3.	Debby Farihun Najib (2014)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak (Studi Kasus KPP Pratama Malang)	(Y) Kepatuhan Wajib Pajak Tingkat Pendidikan (X1) Pemahaman Terhadap <i>Self Assessment</i> (X2), Pelayanan Informasi Perpajakan (X3) Pelaksanaan Sanksi Perpajakan (X4)	1. Tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan. 2. Pemahaman <i>self assessment</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan. 3. Pelayanan informasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi



				dalam membayar pajak penghasilan.
				4. Pelaksanaan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.

### 2.3 Kerangka Pemikiran



**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Pemikiran**

## **2.4 Perumusan Hipotesis**

Berdasarkan teori yang sudah ada dapat dirumuskan hipotesis sementara untuk digunakan dalam penelitian ini adalah:

H<sub>1</sub>: Diduga penyuluhan perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak studi kasus pada KP2KP Pasir Pengaraian.

H<sub>2</sub>: Diduga insentif pajak secara parsial berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak studi kasus pada KP2KP Pasir Pengaraian.

H<sub>3</sub>: Diduga pelayanan petugas pajak secara parsial berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak studi kasus pada KP2KP Pasir Pengaraian.

H<sub>4</sub>: Diduga pelaksanaan sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak studi kasus pada KP2KP Pasir Pengaraian.

H<sub>5</sub>: Diduga penyuluhan perpajakan, insentif pajak, pelayanan petugas pajak, pelaksanaan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak studi kasus pada KP2KP Pasir Pengaraian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Objek Penelitian**

Objek pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP2KP Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu. Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Pasir Pengaraian beralamat di Jl. Panglima Awang No. 72 Pasir Pengaraian.

### **3.2 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif, yang mana artinya penelitian ini akan menggambarkan suatu objek penelitian dengan berupa kata-kata atau lisan dari beberapa individu tertentu (Sugiyono, 2019). Berdasarkan penelitian ini, maka nilai kualitatif tersebut diubah menjadi data kuantitatif, yaitu data-data yang digunakan berupa angka dari penyebaran kuesioner melalui *google form*.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi Kabupaten Rokan Hulu yang

terdaftar pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Pasir Pengaraian.

**Tabel 3. 1**  
**Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Kabupaten Rokan Hulu**

<b>Jenis Wajib Pajak</b>	<b>Tahun 2020</b>
Orang Pribadi Karyawan	3.508
Orang Pribadi Non Karyawan	34.683
<b>Jumlah</b>	<b>38.188</b>

*Sumber: Data Wajib Pajak Orang Pribadi di KP2KP Pasir Pengaraian (2020)*

### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi (Sugiyono, 2019). Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang terdaftar di KP2KP Pasir Pengaraian, khususnya wajib pajak orang pribadi kabupaten Rokan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Convenience Random Sampling*. Teknik *Convenience Random Sampling* adalah teknik penentuan sampel secara bebas sekehendak peneliti (sugiyono, 2019). Metode pengambilan sampel ini dipilih untuk memudahkan pelaksanaan penelitian dengan alasan responden yang digunakan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan dan Non Karyawan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Pasir Pengaraian.

Karena populasi dalam penelitian ini sangat banyak yaitu sejumlah 38.188 maka guna efisien waktu dan biaya dalam menentukan sampel dapat dilakukan dengan menggunakan rumus perhitungan formula slovin (Sugiyono, 2019) sebagai berikut:

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

$$n = \frac{38.188}{1+38.188(5\%)^2}$$

$$n = \frac{38.188}{96,47}$$

$$n = 395,8$$

$$n = 396$$

Keterangan:

n : Jumlah Sampel.

N : Jumlah Populasi.

e : Nilai toleransi kesalahan 5%

Berdasarkan perhitungan di atas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini disesuaikan menjadi sebanyak 396 responden, hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik.

### **3.4 Jenis dan Sumber data**

#### **3.4.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah informasi yang diperoleh dari informan berupa hasil kuesioner atau angket yang disebarakan. Analisis data kuantitatif menggunakan analisis data secara mendalam berupa angka. Jenis data yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa data interval. Menurut Sugiyono (2019:11) data interval adalah data kuantitatif yang jaraknya sama, tetapi tidak memiliki nilai nol absolut.

#### **3.4.2 Sumber Data**

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah:

##### **1. Data Primer**

Data Primer menurut Sugiyono (2019:194) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini didapat dari penyebaran kuesioner kepada pihak-pihak yang terkait yang dibagikan secara *online*.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder menurut Sugiyono (2019:194) adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder dalam penelitian ini didapat dari Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Pasir Pengaraian.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2019:296) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Untuk menganalisis penelitian teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Menurut Sugiyono (2019:199) kuesioner adalah metode pengumpulan data kepada responden untuk dijawab dengan cara memberi beberapa pertanyaan. Cara penyebaran kuesioner dalam penelitian ini yakni dengan menggunakan *Google Formulir* dengan mengirimkan link kuesioner kepada wajib pajak pegawai dan non pegawai yang terdaftar di KP2KP Pasir Pengaraian yang menjadi responden.

Keseluruhan kuesioner yang akan dibagikan akan diukur menggunakan skala likert. Adapun alternatif pilihan yang disediakan skala likert menurut Sugiyono (2019:147) sebagai berikut:

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

### **3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

#### **3.6.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)**

Variabel Independen merupakan variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktif*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut

sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi dependen (Sugiyono, 2019). Variabel bebas (X) pada penelitian ini adalah:

1. Penyuluhan perpajakan

Penyuluhan perpajakan adalah proses penyebarluasan peraturan perpajakan agar dapat dipahami dan dapat diterapkan dalam kegiatan praktis di lapangan yang dilakukan secara berkesinambungan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

2. Insentif pajak

Pandemi *Corona Virus Disease* 2019 merupakan bencana nasional yang mempengaruhi stabilitas ekonomi dan produktivitas masyarakat. Untuk melakukan penanganan dampak pandemic *Corona Virus Disease* 2019, perlu dilakukan insentif perpajakan yang diperlukan selama masa pemulihan ekonomi nasional dengan memberikan kemudahan pemanfaatan insentif pajak. Insentif pajak diatur dalam PMK-9/PMK.03/2021 tentang Insentif Pajak Untuk Wajib Pajak Pelayanan petugas pajak.

3. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak. Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana Sumber Daya Manusia aparatur pajak dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan. Dalam kondisi Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



#### 4. Pelaksanaan sanksi perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Sanksi perpajakan adalah alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Sari, 2016).

Variabel ini diukur menggunakan beberapa indikator. Setiap responden dalam penelitian ini akan diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut menggunakan skala likert dengan interval 1-5.

**Tabel 3. 2**  
**Indikator Variabel Independen (X)**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pernyataan</b>
Penyuluhan Perpajakan	Tata cara Penyuluhan	1. Setujukah anda bahwa penyuluhan perpajakan telah disampaikan dengan baik
		2. Apakah dengan penyuluhan perpajakan secara berkala menimbulkan kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.
	Frekuensi Penyuluhan	3. Penyuluhan perpajakan sangat membantu wajib pajak memahami peraturan pajak yang berlaku.
		4. Pemberian penyuluhan pajak yang benar akan membangun kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak.

	Kejelasan Penyuluhan Perpajakan	5. Kejelasan penyampaian informasi perpajakan oleh petugas
		6. Peran petugas pajak (fiskus) sangat penting dalam menyampaikan penyuluhan perpajakan.
Insentif Pajak	Pengurangan Pajak	7. Dengan adanya pengurangan tarif pajak, wajib pajak dapat memenuhi kewajiban membayar pajak.
		8. Sebagai wajib pajak saya sangat terbantu dengan adanya pengurangan tarif pajak.
	Keadilan pemberian insentif	9. Sebagai wajib pajak, apakah pemerintah adil dalam memberikan insentif pajak
	Dampak yang ditimbulkan dari insentif pajak	10. Dengan adanya insentif pajak merupakan hal efektif dalam meningkatkan kemauan membayar pajak di masa pandemi covid 19.

Pelayanan Petugas Pajak	Kehandalan <i>(Reliability)</i>	11. Petugas pajak memberikan pelayanan yang sama terhadap semua orang.
		12. Pelayanan yang diberikan sesuai yang dijanjikan.
	Daya Tanggap <i>(Responsiveness)</i>	13. Petugas pajak selalu tanggap atas keluhan wajib pajak
		14. Petugas yang melayani sering mengingatkan jatuh tempo pembayaran pajak.
	Empati <i>(Emphaty)</i>	15. Fasilitas kantor yang diberikan nyaman, bersih dan aman.
		16. Petugas pajak mampu memberikan solusi yang baik kepada wajib pajak.
	Penampilan <i>(Appearance)</i>	17. Penampilan fisik pegawai rapi dan sopan dalam melayani wajib pajak.
		18. Tutar kata pegawai tidak menyinggung perasaan pada saat melakukan pelayanan.

	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	19. Informasi yang diberikan petugas dapat dipercaya Keamanan dan kerahasiaan data-data wajib pajak.
Pelaksanaan Sanksi Perpajakan	Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan perpajakan yang cukup berat.	20. Sanksi pajak dapat meningkatkan kewajiban membayar pajak.
		21. Wajib pajak perlu memahami dengan baik tentang sanksi perpajakan.
	Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu saran untuk mendidik wajib pajak.	22. Saya merasa sanksi dalam keterlambatan pembayaran pajak sangat diperlukan.
		23. Sanksi pajak membuat wajib pajak jera dalam melalaikan kewajiban perpajakannya.

	Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi	24. Saya paham jika melanggar pembayaran pajak maka akan dikenakan sanksi administrasi dan sanksi pidana.
		25. Semakin berat sanksi, wajib pajak semakin mau membayar pajak.

### 3.6.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel Dependen ini sering disebut sebagai variabel *output*, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel (Sugiyono, 2019). Variabel terikat (Y) untuk penelitian ini adalah kemauan membayar pajak. Kemauan membayar pajak adalah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap warga negara karena hasil dari pembayaran pajak inilah yang akan digunakan untuk melakukan segala kegiatan penyelenggaraan pemerintah, selain itu untuk membiayai pembangunan dan segala fasilitas umum yang dapat digunakan nantinya oleh setiap warga negara (Sudharini, 2016).

Variabel ini diukur menggunakan beberapa indikator. Setiap responden dalam penelitian ini akan diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut menggunakan skala likert dengan interval 1-5.

**Tabel 3. 3**  
**Indikator Variabel Dependen (Y)**

Variabel	Indikator	Pernyataan
Kemauan membayar pajak	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak.</li> <li>2. Dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak.</li> <li>3. Informasi mengenai cara, tempat dan batas waktu pembayaran pajak.</li> <li>4. Membuat alokasi dana untuk membayar pajak.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib pajak menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk membayar pajak.</li> <li>2. Wajib pajak menyiapkan kode <i>billing</i> untuk membayar pajak.</li> <li>3. Wajib pajak berusaha mencari informasi mengenai cara membayar pajak.</li> <li>4. Wajib pajak mengetahui batas waktu pembayaran pajak.</li> <li>5. Wajib pajak melakukan</li> </ol>

		<p>konsultasi dengan pihak yang memahami tentang peraturan perpajakan.</p> <p>6. Wajib pajak konsultasi atas pajak yang akan dibayarkan.</p> <p>7. Wajib pajak menyetorkan uang untuk membayar pajak.</p> <p>8. Wajib pajak menggunakan uang yang disisihkan untuk membayar pajak.</p>
--	--	--



### **3.7. Teknik Analisis Data**

#### **3.7.1 Analisis Deskriptif**

Menurut Sugiyono (2019: 206) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

#### **3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda**

Pengertian analisis regresi linear berganda Menurut Sugiyono (2018:277) “Analisis yang digunakan peneliti, bila bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Dalam penelitian ini, analisis regresi linear berganda digunakan untuk membuktikan sejauh mana hubungan pengaruh penyuluhan perpajakan, insentif pajak, pelayanan petugas pajak, dan pelaksanaan sanksi perpajakan terhadap kemauan membayar pajak. Dengan kata lain, melibatkan empat variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4$ ) dan satu variabel terikat ( $Y$ ). digunakan teknik data dengan menggunakan rumus analisis statistik regresi berganda sebagai berikut:

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

Dimana :

$Y$  = Kemauan membayar pajak

$X_1$  = Penyuluhan perpajakan

$X_2$  = Insentif pajak

- X3 = Pelayanan petugas pajak
- X4 = Pelaksanaan sanksi perpajakan
- $\alpha$  = konstanta dari persamaan regresi
- $\beta_1$  = koefisien regresi dari variabel X1
- $\beta_2$  = koefisien regresi dari variabel X2
- $\beta_3$  = koefisien regresi dari variabel X3
- $\beta_4$  = koefisien regresi dari variabel X4

### 3.7.3 Uji Koefisien determinasi

Koefisien determinasi  $R^2$  ini menunjukkan seberapa besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dinyatakan dalam persen (%) untuk menguji koefisien determinasi dilakukan dengan menggunakan SPSS *version 18*. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu dimana nilai  $R^2$  yang nol semakin besar atau semakin mendekati satu menunjukkan hasil regresi yang semakin baik. Menurut Sugiyono (2018:292), rumus untuk menghitung koefisien determinasi yang telah dirumuskan sebagai berikut:

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

- Kd = koefisien determinasi
- $R^2$  = koefisien korelasi ganda

### 3.7.4 Uji t

Pengolahan data akan dilakukan dengan cara menggunakan alat bantu aplikasi *software* IBM SPSS *Statistic* 18 agar pengukuran data yang dihasilkan lebih akurat. Selanjutnya untuk mencari *t* hitung menurut (Sugiyono, 2018) maka pengujian dengan taraf signifikansi 5% dapat menggunakan rumus:

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

r = Kolerasi

n = Banyaknya sampel

t = Tingkat signifikan t hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan t tabel

Dasar keputusan uji:

1. Jika  $\text{Sig} \leq 0,05$  dan  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ , maka ada pengaruh variabel x terhadap variabel y.
2. Jika  $\text{Sign} \geq 0,05$  dan  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ , maka tidak ada pengaruh x terhadap variabel y.

### 3.7.5 Uji simultan (Uji F)

Pada pengujian simultan akan diuji pengaruh keempat variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengolahan data akan dilakukan dengan cara menggunakan alat bantu aplikasi *software* IBM SPSS *Statistic* 18 agar pengukuran data yang dihasilkan lebih akurat. Pengujian hipotesis

menurut Sugiyono (2018: 192) dapat digunakan rumus signifikan kolerasi ganda sebagai berikut:

$$F = \frac{r^2/k}{(1-r^2/(n-k-1))}$$

Keterangan:

$r^2$  = Koefisien kolerasi ganda

$k$  = Jumlah variabel independen

$n$  = Jumlah anggota sampel

Pengujian membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai probabilitas signifikansi  $\leq 0,05$ ,  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. Jika nilai probabilitas signifikan  $\geq 0,05$ ,  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka secara simultan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.