

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEMAUAN MEMBAYAR  
PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN  
PEKERJAAN BEBAS**

(Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta)



**ARTIKEL PUBLIKASI**

Disusun Oleh :

**FITRINA RAMADHANI**

**B 200 090 204**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2014**

## PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca Artikel Publikasi dengan judul:

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN PEKERJAAN BEBAS (Studi Kasus Pada KPP Pratama Surakarta).**

Yang ditulis oleh :

**FITRINA RAMADHANI**

**B 200 090 204**

Penandatanganan berpendapat bahwa Artikel Publikasi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, November 2014

Pembimbing



**(Drs. Suyatmin W. A, M.Si)**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



  
**(Dr. Triyono, M.Si)**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEMAUAN MEMBAYAR  
PAJAK WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN  
PEKERJAAN BEBAS**

(Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta)

Fitrina Ramadhani B 200 090 204, Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014

**ABSTRAK**

*Penelitian ini berjudul “ Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada KPP Pratama Surakarta)”. Adapun tujuannya untuk menganalisis pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektivitas system perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, persepsi wajib pajak atas manfaat pajak yang dirasakan dan tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum terhadap kemauan membayar pajak di KPP Pratama Surakarta.*

*Populasi dalam penelitian adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan metode Convenience Sampling, sedangkan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin. Terdapat 61 kuisioner yang dapat diolah. Metode pengumpulan data primer yang dipakai adalah metode survey dengan menggunakan media kuisioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan program SPSS 17.0.*

*Hasil penelitian ini ialah kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan perpajakan, persepsi wajib pajak atas manfaat pajak yang dirasakan dan tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Sementara pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas Efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.*

*Kata kunci : Kemauan membayar pajak, kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, persepsi wajib pajak atas manfaat pajak yang dirasakan, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum.*

## **PENDAHULUAN**

Untuk menyelenggarakan pemerintahan umum dan melaksanakan pembangunan membutuhkan dana yang relatif besar. Dana yang dipelukan semakin meningkat seiring dengan peningkatan kebutuhan pembangunan itu sendiri. Dalam upaya mengurangi ketergantungan sumber eksternal, Pemerintah Indonesia secara terus menerus berusaha meningkatkan sumber pembiayaan pembangunan internal, salah satu sumber pembiayaan pembangunan internal adalah pajak. Pajak merupakan penerimaan negara terbesar yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan umum, dan pembangunan nasional (Utami, et al. 2012).

Pada prinsipnya pajak yang dikenakan kepada masyarakat adalah sumbangan terhadap pemerintah yang telah menyediakan barang-barang publik. Kewajiban tersebut harus dipikul pemerintah karena pihak swasta tidak dapat menghasilkan dan atau tidak mau menyediakan barang dan jasa publik. Semakin banyak barang dan jasa publik yang harus disediakan pemerintah, semakin besar biaya yang dibutuhkan, dan konsekuensinya semakin besar pula pajak yang dipungut dari masyarakat (Ikhsan, 2007).

Pemungutan pajak bukan pekerjaan yang mudah disamping peran aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kesadaran dari wajib pajak itu sendiri. Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak merupakan hal yang penting. Penyebab kurangnya kemauan membayar pajak antara lain asas perpajakan yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak secara langsung dapat dinikmati oleh para wajib pajak. Hal ini terjadi karena masyarakat tidak pernah tahu wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak. Upaya pendidikan, penyuluhan dan sebagainya tidak banyak berarti dalam membangun kesadaran wajib pajak melaksanakan kewajiban pajak, jika masyarakat tidak merasakan manfaat dari membayar pajak.

Sesuai dengan kenyataannya, masih banyak Wajib Pajak potensial yang belum terdaftar sebagai Wajib Pajak aktual. Ketidaktaatan dalam membayar pajak tidak hanya terjadi pada lapisan pengusaha namun juga telah menjadi rahasia umum bahwa para pekerja profesional lainnya juga ada yang tidak taat untuk membayar pajak. Sementara itu telah diketahui bahwa, Undang-Undang tentang perpajakan dengan jelas mencantumkan kewajiban para Wajib Pajak untuk membayar pajak, jika tidak memenuhi kewajiban tersebut maka akan dikenakan sanksi yang tegas. Namun perlu diperhatikan juga bahwa dilapangan dapat terjadi pelanggaran, seperti seorang Wajib Pajak yang berskala besar dapat melakukan kesepakatan dengan oknum petugas pajak untuk melakukan pengurangan jumlah nominal pajak Wajib Pajak. Pihak yang diuntungkan dalam situasi tersebut adalah Wajib Pajak dan oknum petugas pajak tersebut, sedangkan pihak yang paling dirugikan dalam situasi tersebut adalah pemerintah. Timbulnya tindakan-tindakan pelanggaran tersebut salah satunya disebabkan oleh kurangnya

kesadaran tentang pajak baik dari pihak Wajib Pajak maupun petugas pajak (Hariyadi, 2012).

Penelitian ini mengembangkan dari penelitian (Handayani et al. 2012) yaitu Kesadaran membayar pajak, Pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, Persepsi yang baik atas Efektifitas sistem perpajakan, dan Tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintah dan hukum. Sedangkan dalam penelitian ini dilakukan penambahan dua variabel independen yaitu Kualitas pelayanan perpajakan dan persepsi wajib pajak atas manfaat pajak yang dirasakan, sehingga diharapkan akan memberikan tambahan bukti empiris tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Variabel kualitas pelayanan perpajakan ini merupakan salah satu variabel dari penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih dan Yulianawati (2011) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak. Variabel persepsi wajib pajak atas manfaat pajak yang dirasakan merupakan salah satu variabel dari penelitian yang dilakukan oleh Ryanni (2013) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor pelayanan pajak pratama bintang. Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis pengaruh Kesadaran membayar pajak, Pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, Persepsi yang baik atas Efektifitas sistem perpajakan, Kualitas pelayanan perpajakan, Persepsi wajib pajak atas manfaat pajak yang dirasakan, dan Tingkat kepercayaan terhadap sistem Pemerintahan dan Hukum terhadap kemauan membayar pajak.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Kemauan membayar pajak**

Konsep kemauan membayar pajak menurut Tatiana dan Priyo (2009) dalam Hariyadi (2012) dikembangkan melalui dua subkonsep yaitu, konsep kemauan membayar dan konsep pajak. Pertama, konsep kemauan membayar. Kemauan adalah dorongan dari dalam diri seseorang, berdasarkan pertimbangan pemikiran dan perasaan yang menimbulkan suatu kegiatan untuk tercapainya tujuan tertentu (Fikriningrum dan Syafruddin, 2012).

Menurut Widaningrum (2007) dalam Widayati (2010) Kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa. Kedua, konsep pajak. Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH Mardiasmo (2011:1) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Berdasarkan definisi dari dua subkonsep di atas, maka dapat dikembangkan suatu definisi untuk kemauan membayar pajak (*willingness to pay tax*). kemauan membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu nilai atau

tindakan moral untuk secara sukarela yang dilakukan oleh Wajib Pajak dengan mengeluarkan uang (yang sesuai dengan peraturan yang berlaku) dimana uang tersebut akan dipergunakan untuk keperluan umum negara dengan tidak mendapatkan suatu timbal balik secara langsung dari negara (Hariyadi, 2012).

## **2. Kesadaran membayar pajak**

Kesadaran merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia kesadaran dalam diri, akan diri sesama, masa silam, dan kemungkinan masa depannya (Widayati dan Nurlis, 2010). 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 pajakpun akan tinggi dan pendapatan Negara dari pajak akan meningkat (Handayani, et al. 2012).

Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak (Pancawati dan Nila, 2011).

## **3. Pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia 2003, Pengetahuan adalah sesuatu yang diketahui berkaitan dengan proses pembelajaran. Proses belajar ini dipengaruhi berbagai faktor dari dalam seperti motivasi dan faktor luar berupa sarana informasi yang tersedia serta keadaan sosial budaya (Utami, et al. 2012). Dalam penelitian Widayati dan Nurlis (2010) Pengetahuan adalah hasil kerja pikir ( penalaran ) yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara.

Pengetahuan pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

Menurut Hardiningsih dan Yulianawati (2011) Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka.

Dimana wajib pajak yang benar-benar paham, mereka akan tau sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP.

#### **4. Persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan**

Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktivitas integrated dalam diri individu. Sedangkan efektivitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai (Widayati dan Nurlis, 2010).

Melalui sistem perpajakan baru yang berbasis internet, Wajib Pajak dapat mendaftar dan mengakses data perpajakannya tanpa batas waktu dan tempat. Menurut penelitian Widayati dan Nurlis (2010) dalam Handayani (2012) persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak karena Wajib Pajak masih belum banyak yang menggunakan media online sebagai sarana pembayaran pajak.

#### **5. Kualitas Pelayanan perpajakan**

Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

Menurut Ni Luh Supadmi (2009) dalam Hariyadi (2012) Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan kepada pelanggan. Suatu layanan dapat dikatakan baik apabila usaha yang dijalankan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

#### **6. Persepsi wajib pajak atas Manfaat pajak yang dirasakan**

Persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari serapan atau seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indranya (departemen pendidikan dan kebudayaan, 1999:759 dalam wulandari, 2012).

Manfaat dari pembayaran pajak yang dirasakan ini secara langsung maupun tidak langsung dapat mendorong Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak dengan kemauan penuh bahwa mereka akan mendapatkan imbalannya melalui fasilitas yang telah dirancang oleh pemerintah. Secara otomatis keinginan untuk mengingkari kewajiban membayar pajak akan terkikis. Adapun manfaat pajak yang dapat dirasakan wajib pajak seperti fasilitas umum yang ada seperti jalan, jembatan, pelabuhan dan sarana transportasi umum, pembangunan gedung-gedung sekolah,

pemberian bantuan untuk para pelajar yang berprestasi maupun kurang mampu (Ryanni, 2013).

#### **7. Tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintah dan hukum**

Di beberapa Negara maju yang memberlakukan wajib pajak, warga Negara mendapatkan tunjangan dari Negara, misalnya tunjangan untuk yang pengangguran, tunjangan kesehatan gratis, pendidikan dasar gratis, transportasi yang nyaman, dll. Keuntungan-keuntungan secara langsung maupun tidak langsung ini mendorong Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak dengan kesadaran penuh bahwa mereka akan mendapatkan imbalannya melalui fasilitas yang telah dirancang oleh pemerintah. Secara otomatis keinginan untuk mengingkari kewajiban membayar pajak akan terkikis (Handayani, et al. 2012).

Kepercayaan sistem pemerintahan dan hukum dapat diartikan sebagai suatu bentuk hubungan penilaian antar lembaga negara dalam menyelenggarakan kekuasaan-kekuasaan negara untuk kepentingan negara itu sendiri dalam rangka untuk mewujudkan kesejahteraan rakyatnya sesuai dengan undang-undang yang berlaku (Ryanni, 2013).

#### **Penelitian terdahulu**

Penelitian yang dilakukan oleh Handayani et al. (2012) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. Disimpulkan bahwa kesadaran membayar pajak, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan serta tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum masing-masing secara parsial tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas; sedangkan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.

Penelitian Hardiningsih dan Yulianawati (2011) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak; meneunjukkan bahwa Kesadaran membayar pajak, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak, sedangkan Pengetahuan peraturan perpajakan, Pemahaman peraturan perpajakan, Persepsi efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ryanni (2013) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dikantor pelayan pajak pratama bintang bahwa variabel persepsi wajib pajak terhadap kualitas layanan aparat perpajakan, Tingkat kepercayaan pada sistem pemerintahan dan hukum, Persepsi wajib pajak terhadap manfaat yang dirasakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. sedangkan Efektifitas sistem perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak.



Penelitian Permadi et.al 2013 tentang Studi kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas (kasus pada KPP Pratama Tapan Pekanbaru). Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan : (1) Variabel kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak serta norma moral secara parsial berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. (2) Variabel persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan serta variabel tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum secara parsial tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.

## **METODE PENELITIAN**

### **Populasi dan sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Sampel dalam penelitian dilakukan dengan menggunakan *Convenience Sampling*. *Convenience Sampling* adalah pengumpulan informasi dari anggota populasi yang dengan senang hati bersedia memberikannya (Uma Sekaran, 2006).

### **Teknik pengambilan Sampel**

Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{24.456}{24.456 (0,1)^2 + 1}$$

$$= 99, 59$$

Dibulatkan menjadi 100

### **Jenis dan sumber data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data ini dikumpulkan melalui penyebaran kuisisioner pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar pada KPP Pratama Surakarta.

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode angket ( kuisisioner ). Kuisisioner dalam penelitian ini bersifat tertutup dalam arti bahwa pihak peneliti telah menyediakan alternatif jawaban sehingga responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan oleh penulis (Kholifah, 2012). 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)

### **Definisi operasional variabel dan pengukuran**

### **Kemauan Membayar Pajak (Y)**

Variabel ini diukur dengan instrumen yang terdiri dari lima item pertanyaan kemauan membayar pajak yang dikembangkan oleh Handayani et al. (2012), 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.

### **Kesadaran membayar pajak (X<sub>1</sub>)**

Variabel ini diukur dengan instrumen pertanyaan yang berasal dari penelitian Handayani et al. (2010), yang terdiri dari empat item pertanyaan yaitu : 1). Pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. 2). Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. 3). Pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. 4). Membayar pajak tidak sesuai dengan yang seharusnya dibayar akan merugikan negara.

### **Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Pajak (X<sub>2</sub>)**

Variabel ini diukur dengan instrumen pertanyaan yang berasal dari penelitian Handayani et al. (2012), yang terdiri dari empat item pertanyaan. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah : 1). Pengetahuan dan pemahaman tentang sanksi jika melakukan pelanggaran perpajakan. 2). Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak. 3). Pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak melalui sosialisasi. 4). Pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak melalui training.

### **Persepsi yang baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan (X<sub>3</sub>)**

Variabel ini diukur dengan instrumen pertanyaan yang berasal dari penelitian Handayani et al. (2012), yang terdiri dari lima item pertanyaan. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah : 1). Pembayaran pajak melalui e-Banking. 2). Penyampaian SPT melalui e-SPT dan e-Filing. 3). Penyampaian SPT melalui drop box. 4). Update peraturan pajak terbaru secara online melalui internet. 5). Pendaftaran NPWP melalui e-register.

### **Kualitas Pelayanan Perpajakan (X<sub>4</sub>)**

Variabel ini diukur dengan instrumen pertanyaan yang berasal dari penelitian Hardiningsih dan Yulianawati (2011), yang terdiri dari lima item pertanyaan dan peneliti menambah satu item pertanyaan jadi ada enam item pertanyaan. Indikator kualitas layanan perpajakan antara lain: 1). Fiskus diharapkan memiliki kompetensi *Skill, Knowledge, Experience* dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan perundang-undangan. 2). Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik. 3). Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). 4). TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib. 5). Fiskus senantiasa menjaga kerapian dalam berpenampilan, tutur katanya dengan baik, bersikap sopan,

cepat dan tangkas untuk membantu kesulitan wajib pajak. 6). Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata.

#### **Persepsi wajib pajak atas manfaat pajak yang dirasakan (X5)**

Variabel ini diukur dengan instrumen pertanyaan yang berasal dari penelitian Ryanni (2013), yang terdiri dari enam item pertanyaan. Indikator persepsi wajib pajak atas manfaat pajak yang dirasakan antara lain: 1). Dengan adanya penerimaan pajak pembangunan fasilitas umum(jalan dan transportasi) menjadi bertambah baik. 2). Dengan adanya penerimaan pajak, pembangunan sekolah menjadi bertambah baik. 3). Dengan adanya penerimaan pajak pelayan kesehatan menjadi lebih baik. 4). Dengan adanya penerimaan pajak bantuan untuk korban bencana alam dapat tersalur dengan cepat. 5). Dengan adanya penerimaan pajak tingkat keamanan menjadi lebih terjaga. 6). Pajak sebagai alat pembayaran luar negeri.

#### **Tingkat kepercayaan terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum ( X<sub>6</sub>)**

Variabel ini diukur dengan instrumen pertanyaan yang diadaptasi dari penelitian James et al. (2005) dalam Handayani et al.(2012) yang dilakukan di Rusia sebelum, selama dan sesudah masa transisi perubahan sistem pemerintahan, yang terdiri dari empat item pertanyaan. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1). Kepercayaan terhadap sistem pemerintahan 2). Kepercayaan terhadap sistem hukum 3). Kepercayaan terhadap politisi 4). Kepercayaan terhadap pemungutan pajak yang dialokasikan kembali ke rakyat.

#### **Metode Analisis Data**

Analisis dalam penelitian ini menggunakan persamaan regresi linier berganda. Persamaan yang dapat dirumuskan berdasarkan hipotesis yang dikembangkan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + \beta X_4 + \beta X_5 + \beta X_6 + \varepsilon$$

Dimana:

Y = Variabel Dependen (Kemauan Membayar Pajak)

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> = Kesadaran membayar pajak

X<sub>2</sub> = Pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan

X<sub>3</sub> = Persepsi yang baik atas Efektivitas sistem perpajakan

X<sub>4</sub> = Kualitas pelayanan perpajakan

X<sub>5</sub> = Persepsi wajib pajak atas manfaat pajak yang dirasakan

X<sub>6</sub> = Tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintah dan hukum

$\varepsilon$  = eror

### **HASIL PENELITIAN**

#### **Deskripsi Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Peneliti penyebaran kuisisioner mulai tanggal 21 maret 2014 sampai tanggal 22 april 2014 di kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Jumlah populasi wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang aktif sebanyak 24.456 orang, dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang dari jumlah populasi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*. Menunjukkan bahwa dari 100 kuisisioner yang disebar oleh peneliti, 2 kuisisioner tidak kembali, 37 kuisisioner tidak dapat diolah dan 61 kuisisioner dapat diolah. Jadi peneliti menggunakan 61 kuisisioner yang dapat diolah.

Jenis kelamin menunjukkan bahwa jumlah responden paling banyak adalah laki-laki sebanyak 38 orang (62,3%) dan jumlah responden wanita sebanyak 23 orang (37,7%).

Umur responden menunjukkan bahwa jumlah responden berusia 25-35 tahun sebanyak 27 orang (44,3%), usia 36-45 tahun sebanyak 20 orang (32,2%) kemudian usia 46-55 tahun sebanyak 10 orang (16,4%) dan usia >56 tahun sebanyak 4 orang (6,6%).

Pendapatan menunjukkan bahwa jumlah responden berpendapatan 25-100 sebanyak 49 orang (80,3%), pendapatan 101-200 juta sebanyak 11 orang (18,0%) sedangkan pendapatan 201-500 juta sebanyak 0 responden (0%) dan pendapatan >501 juta sebanyak 1 orang (1,6%).

Pendidikan terakhir menunjukkan bahwa jumlah responden dengan jenis pendidikan SMA sebanyak 20 responden (32,8%) kemudian SI sebanyak 39 responden (63,9%), S2 sebanyak 2 responden (3,3%) dan S3 sebanyak 0 responden (0%) dari jumlah responden.

#### **Uji Validitasi**

Menunjukkan bahwa semua item pertanyaan adalah valid, karena nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel sebesar (0,252) dan nilai signifikansi < 0,05. Dengan demikian instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

#### **Uji Reliabilitas**

Menunjukkan bahwa besarnya *Cronbach's Alpha* pada semua variabel lebih dari 0,60, dengan demikian butir-butir pertanyaan dalam kuisisioner adalah reliabel.

#### **Analisis Data**

Analisis regresi linear berganda ini digunakan pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektivitas system perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, persepsi wajib pajak atas manfaat pajak yang dirasakan dan tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintah dan hukum terhadap kemauan membayar pajak. Hasil pengolahan data dengan bantuan program SPSS versi 17.0. Adapun persamaan uji regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$KMBP=9,576+0,253X1+0,030X2+0,143X3+0,203X4-0,194X5+0,188X6+e$$

### **Uji Normalitas**

Diperoleh nilai *kolmogorov Smirnov* sebesar dengan nilai sig atau p-value sebesar 0,610 yang lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ . Sehingga dapat kesimpulan bahwa residual model regresi terdistribusi normal.

### **Uji Multikolinieritas**

Menunjukkan bahwa semua variabel independen bebas mempunyai nilai *tolerance* di atas 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) yang berada di bawah angka 10 sehingga tidak terjadi multikolinieritas dalam persamaan regresi berganda.

### **Uji Heterokedastitas**

Diketahui probabilitas masing-masing variable lebih besar dari 0,05 hal ini dapat menunjukan bahwa semua variable tersebut bebas dari masalah heteroskedastisitas.

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

Berdasarkan uji regresi diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,608 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektivitas system perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, dan tingkat kepercayaan terhadap system pemerintahan dan hukum berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak sebesar 60,8%. Sisanya sebesar 39,2% kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh variabel lain.

### **Uji Statistik F**

Diketahui bahwa  $f\text{-hitung} > f\text{-tabel}$  yaitu  $11,587 > 2,38$  dan nilai signifikan =  $0,000 < \alpha = 0,05$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak, sehingga variabel kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, persepsi wajib pajak atas manfaat pajak yang dirasakan dan tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

## **Pembahasan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis adalah:

### **1. Kesadaran membayar pajak**

Hasil penujian hipotesis variabel kesadaran membayar pajak, terlihat bahwa,  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  yaitu  $3,636 > 2,018$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,001 < \alpha = 0,05$ . dari hasil pengujian tersebut, maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Oleh karena itu, kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Hardingsih dan Yulianawati (2011), Fikriningrum dan Syafruddin (2012), Permadi et al. (2013). Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar yang digunakan untuk menunjang pembangunan negara. Semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak maka semakin meningkatkan kemauan membayar pajak.

### **2. Pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan**

Hasil pengujian hipotesis variabel pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, terlihat bahwa,  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  yaitu  $0,283 < 2,018$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,779 > \alpha = 0,05$ . Dari hasil pengujian tersebut, maka keputusannya adalah  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak. Oleh karena itu, pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Penelitian ini didukung oleh penelitian Hardiningsih dan Yulianawati (2011). Artinya, Kurangnya pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan karena wajib pajak kurang memahami dan mengetahui peraturan perpajakan. Semakin paham dan mengerti wajib pajak akan peraturan perpajakan akan meningkatkan kemauan membayar pajak.

3. Persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan

Hasil pengujian hipotesis variabel persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan, terlihat bahwa,  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  yaitu  $1,769 < 2,018$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,086 > \alpha = 0,05$ . Dari hasil pengujian tersebut, maka keputusannya adalah  $H_0$  diterima dan  $H_3$  ditolak. Oleh karena itu, persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak. Penelitian ini didukung oleh penelitian Handayani et al. (2012), Widayati dan Nurlis (2010), Hardiningsih dan Yulianawati (2011), serta Permadi et al. (2013). Artinya, Persepsi wajib pajak tentang Efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini karena wajib pajak kurang mengetahui tentang sistem pajak yang baru secara online. Semakin baik sistem perpajakan akan meningkatkan kemauan membayar pajak.

4. Kualitas pelayanan perpajakan

Hasil pengujian hipotesis variabel kualitas pelayanan perpajakan, terlihat bahwa,  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  yaitu  $2,789 > 2,018$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,008 < \alpha = 0,05$ . Dari hasil pengujian tersebut, maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima. Oleh karena itu, kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Hardiningsih dan Yulianawati (2011), Fikriningrum dan Syafruddin (2012), serta Hariyadi (2012). Artinya, semakin baik pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, maka semakin meningkatkan kemauan membayar pajak.

5. Persepsi wajib pajak atas manfaat pajak yang dirasakan

Hasil pengujian hipotesis variabel persepsi wajib pajak atas manfaat pajak yang dirasakan, terlihat bahwa,  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  yaitu  $-5,280 > 2,018$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$ . Dari hasil pengujian tersebut, maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_5$  diterima. Oleh karena itu, persepsi wajib pajak atas manfaat pajak yang dirasakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Artinya, semakin banyak manfaat pajak yang dirasakan oleh wajib pajak maka semakin meningkatkan kemauan membayar pajak.

6. Tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum

Hasil pengujian hipotesis variabel tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum, terlihat bahwa,  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  yaitu  $2,477 > 2,018$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,018 < \alpha = 0,05$ . dari hasil pengujian tersebut, maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_6$  diterima. Oleh karena itu, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Artinya, semakin baik sistem pemerintahan dan hukum maka semakin meningkatkan kemauan membayar pajak.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa : kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan perpajakan, persepsi wajib pajak atas manfaat pajak yang dirasakan dan tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Sementara pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas Efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Dari hasil penelitian ini saran yang dapat disampaikan oleh penulis adalah sebagai berikut: Bagi peneliti yang selanjutnya yang tertarik untuk melakukan kajian di bidang yang sama dapat menambah variabel-variabel yang belum digunakan dalam penelitian ini, yang mempengaruhi kemauan membayar pajak, Menggunakan metode wawancara secara langsung sehingga dapat diperoleh jawaban yang sesungguhnya dari responden, dan Sebaiknya wajib pajak memiliki kesadaran dalam membayar pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusti, A.F., Herawaty,V. 2012 .” *Pengaruh tingkat kepatuhan wajib pajak badan terhadap peningkatan penerimaan pajak yang dimoderasi oleh pemeriksaan pajak pada KPP Pratama*”. Simposium Nasioanal Akuntansi XV , Banjarmasin.
- Budi R, Ikhsan 2007.” *Kajian Terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*”. JAMBSP vol.3 No.3 Hal. 288-310. ISSN. 1829-9857.
- Cholifah, Muftiana. 2012. “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar pajak penghasilan (Studi kasu pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta)*”. Surakarta .Skripsi : Universitas Muhammadiyah Surakarta. Tidak Dipublikasikan.
- Fasmi, F., Misra, F. 2012.”*Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Di Kantor*

- Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang*". Simposium Nasional Akuntansi XV, Banjarmasin.
- Fikriningrum, W.K., Syafruddin, M. 2012. "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban membayar pajak : studi kasus pada kantor pelayanan pajak pratama semarang candisari" . Jurnal akuntansi Vol.1 nomor 2, Hal 1-15 Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi analisis multivariante dengan program IBM SPSS 20*: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, S.W., Faturohman dan Pratiwi. 2012. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas ". Simposium Nasional Akuntansi XV, Banjarmasin.
- Hardiningsih, P., Yulianawati, N. 2011."Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak". Jurnal dinamika keuangan dan Perbankan Hal : 126-142. ISSN :1979-4878.
- Mardiasmo. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mujiati dan Aris, Abdul. *Perpajakan pendekatan teori dan soal latihan*. Muhammadiyah University Pres, Surakarta.
- Mulari, N.K., Setiawan, P.E. 2009. "Pengaruh persepsi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran membayar pajak orang pribadi di kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur". Artikel Ilmiah
- Nugroho, Rahmad Adi. 2012. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak dan kesadaran membayar pajak sebagai variabel intervening (Studi kasus wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yg terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah Satu*. Skripsi UNDIP.
- Pemerintah RI. 2007. *Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tentang penetapan peraturan pemerintah pengganti Undang-Undang No.5 Tahun 2008 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan*.
- Permadi, T., Nasir, A. dan Anisma, Y. 2013. *Studi kemauan membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas (kasus pada KPP Pratama Tampan Pekanbaru)*. Jurnal Volume 21 nomor 2 juni 2013.
- Purwono, Herry. 2011. *Dasar-dasar perpajakan dan akuntansi pajak* : Penerbit Erlanga.
- Probondari, Ryanni. 2013. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan*



*Pajak Pratama Bintang*. Jurusan akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.

Resmi, Siti. 2013. *Perpajakan Teori dan Kasus*: Penerbit Salemba Empat.

Setyonugroho, Hariyadi. 2012. “*Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Tegalsari*”. Sekolah tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, Surabaya.

Sugiyono .2012. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit CV Alfabeta.

Suminarsi,W., Supriyadi. 2012.” *Pengaruh keadilan, sistem perpajakan, dan diskriminasi terhadap persepsi wajib pajak mengenai etika penggelapan pajak (Tax Evasion)*. Simposium Nasional Akuntansi XV, Banjarmasin.

Uma Sekaran 2006. *Metodologi Penelitian untuk bisnis*. Salemba Empat.

Utami, S.R., Andi, dan Soerono, A.N. 2012.”*Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepetuhan Wajib Pajak Di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang “* . Simposium Nasional Akuntansi XV, Banjarmasin.

Utami, Pradipta wisma 2013.”*analisis factor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak bagi wajib pajak orang pribadi yang mempunyai usaha dan pkerjaan bebas (studi kasus pada KPP Pratama Karanganyar)*”.

Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta, Tidak Dipublikasikan.

Widayati dan Nurlis. 2010.” *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas : Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga “*. Simposium Nasional Akuntansi XIII, Purwokerto.