

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DALAM PEMENUHAN KEWAJIBAN PERPAJAKANNYA**

**(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Surakarta & Sukoharjo)**



NASKAH PUBLIKASI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

DIAN NURINASARI

B 200 110 077

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2016

HALAMAN PERSETUJUAN

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DALAM PEMENUHAN KEWAJIBAN PERPAJAKANNYA**

**(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Surakarta & Sukoharjo)**

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh:

DIAN NURINASARI
NIM B 200 110 077

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



(Drs. M. Abdul Aris, M.Si)
NIP/NIK: 565/0601016401

HALAMAN PENGESAHAN
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DALAM PEMENUHAN KEWAJIBAN PERPAJAKANNYA

(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Surakarta & Sukoharjo)

Oleh:

DIAN NURINASARI
NIM B 200 110 077

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Sabtu, 23 April 2016
dan dinyatakan telah memenuhi syarat


Dewan penguji:

1. **Drs. M. Abdul Aris, M.Si** ()
(Ketua Dewan Penguji)
2. **Dra. Rina Trisnawati, Ak. MSi., Ph.D** ()
(Anggota I Dewan Penguji)
3. **Dra. Mujiyati, M.Si** ()
(Anggota II Dewan Penguji)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta




(Dr. Triyono, SE, Ak., M.Si)

NIK : 642/0627016801

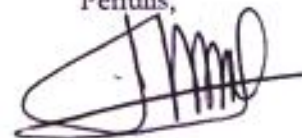
PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 23 April 2016

Penulis,



DIAN NURINASARI

B 200 110 077

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DALAM PEMENUHAN KEWAJIBAN PERPAJAKANNYA**

**(Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor
Pelayanan Pajak Pratama Surakarta & Sukoharjo)**

DIAN NURINASARI

B 200 110 077

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

diannurinasari6@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine whether the taxpayer awareness, pengetahuan and understanding of tax laws, a good perception on the effectiveness of the tax system and service quality has a significant influence on the consciousness of paying taxes. The population in this study is the taxpayer who is listed on KPP Pratama Surakarta and Sukoharjo. The sampling technique uses accidental sampling. The sample in this study were taken using the formula slovin. The research data is primary. The number of samples in this study were 100 taxpayers. Methods of data analysis used in this research is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate taxpayer awareness, knowledge and understanding of tax laws, a good perception on the effectiveness of the tax system, the quality of service have positive influence on the willingness to pay taxes. T test result showed that the level of understanding of the taxpayer, the quality of service tax authorities, tax penalties and taxpayers environmentally positive effect on the level of compliance of individual taxpayers

The results showed that R² values obtained 0.454 which means that 45.4% are influenced by the willingness to pay taxes taxpayer awareness, knowledge and understanding of tax laws, a good perception on the tax system and the quality of service tax authorities. The remaining 54.6% influenced by variables outside the model. T test results showed that the influence taxpayer awareness, knowledge and understanding of tax laws, a good perception on the tax system and the quality of service fiskus positive influence on the willingness to pay taxes.

Keyword: *taxpayer awareness, knowledge and understanding of tax laws, a good perception on the effectiveness of the tax system, quality of service, a willingness to pay taxes.*

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah wajib pajak kesadaran, Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, persepsi yang baik terhadap efektivitas sistem pajak dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesadaran membayar populasi pajak. Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta Dan Sukoharjo. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan rumus slovin. Data penelitian adalah yang utama. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, persepsi yang baik terhadap efektivitas sistem pajak, kualitas layanan fiskus berpengaruh positif pada kemauan untuk membayar pajak. Alat analisis yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linier berganda, uji F, uji koefisien determinasi R, dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa R^2 diperoleh nilai 0,454 yang berarti bahwa 45,4% kemauan membayar pajak dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus. Sisanya sebanyak 54,6% dipengaruhi variabel diluar model. Hasil uji t menunjukkan bahwa pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Kata kunci: *wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, persepsi yang baik terhadap efektivitas sistem pajak, kualitas layanan fiskus dan kemauan membayar pajak*

PENDAHULUAN

Pajak merupakan penerimaan negara terbesar. Kurang lebih 2/3 penerimaan negara saat ini bersumber dari pajak. Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan satu hal yang sangat wajar, terlebih ketika sumber daya alam, khususnya minyak bumi tidak bisa lagi diandalkan. Penerimaan dari sumber daya alam mempunyai umur yang relatif terbatas, suatu saat akan habis dan tidak bisa diperbaharui. Hal ini berbeda dengan pajak; sumber penerimaan ini mempunyai umur tidak terbatas, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk.

Peranan penerimaan pajak dari tahun ketahun mengalami peningkatan terhadap keseluruhan pendapatan negara. 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 yang bertujuan agar sistem perpajakan dapat mengalami penyederhanaan yang mencakup tarif pajak, penghasilan tidak kena pajak, dan sistem pemungutan pajak. Hal ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 yang merupakan perubahan keempat dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 disahkan pada tanggal 23 September 2008 dan mulai berlaku tanggal 1 Januari 2009. Pengesahan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 menimbulkan reaksi beragam dari wajib pajak. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang "Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan", menyebutkan bahwa wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Agenda aksi Direktorat Jendral Pajak berupa usaha *ekstensifikasi* dan *intensifikasi pajak*, dimana usaha *ekstensifikasi* dilakukan dengan menggali atau memperluas objek pajak baru melalui perbahan perundang-undangan. Sedangkan usaha *intensifikasi* ditempuh melalui perbaikan kualitas pengumpulan dilapangan tanpa harus merubah undang-undang yang berlaku. Usaha *intensifikasi* lebih murah dan efisien dari pada usaha *ekstensifikasi*. Masih banyak wajib pajak potensial yang belum terdaftar sebagai wajib pajak aktual . ketidaktaatan dalam membayar pajak tidak hanya terjadi pada lapisan pengusaha saja tetapi juga terjadi pada pekerja professional, sedangkan perkembangan usaha kecil dan menengah sangat dinamis yang barang kali jauh meninggalkan jangkauan pajak. Meskipun jaring pengaman baik wajib pajak (berupa Nomor Pokok Wajib Pajak) agar melaksanakan kewajiban perpajakannya sudah dipasang terutama bagi usaha kecil menengah masih lepas dari jeratan pajak (Hardiningsih dan Yulianawati,2011)

Menurut widayati dan Nurlis (2010) Kemauan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak. Namun, masyarakat sendiri tidak suka membayar pajak. Beberapa faktor seperti kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus dalam melayani kebutuhan wajib pajak, memiliki kemungkinan mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Menurut Utami dan Kardinal (2013) bahwa kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai peraturan yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut.

Menurut Sudjono (2006) dalam Sapti, dkk (2012) bahwa pengetahuan sebagai suatu ingatan dan hafalan terhadap materi yang dipelajari seperti rumus batasan, definisi, pasal dalam undang-undang dan sebagainya memang perlu dihafal dan diingat agar dapat dikuasai sebagai pengetahuan. Sedangkan memahami adalah suatu kemauan untuk menjelaskan secara benar tentang objek yang diketahui dan dapat menginterpretasikan materi tersebut secara benar (Soekidjo, 2007). Dengan demikian, apabila seorang telah mengetahui peraturan yang ada, maka seharusnya orang tersebut akan paham akan peraturan yang ada. Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian dan penginterpretasikan terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktivitas *integrated* dalam diri individu. Sedangkan efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang dinyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai (Widayati dan Nurlis, 2010). Pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan cara mendengar, mencari tahu dan berupaya untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak terkait dengan hak dan kewajiban perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kemauan membayar pajak.

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak ?
2. Apakah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak?
3. Apakah persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak?
4. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak?

LANDASAN TEORI

1.1 Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior (TPB) menjelaskan bahwa perilaku wajib pajak yang tidak patuh (*noncompliance*) sangat dipengaruhi oleh variabel dari sikap, norma subyektif, serta kontrol keberilakuan yang dipersepsikan. Perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku (Tiraada, 2013). Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor yaitu:

1. Behavior Beliefs

Behavior Beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

2. Normative Beliefs

Normative Beliefs yaitu keyakinan harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. *Normative Beliefs*, juga dapat diartikan sebagai kepercayaan-kepercayaan mengenai harapan-harapan yang muncul karena pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut. Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan *Normative Beliefs* adalah dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang (orang lain) yang akan mempengaruhi perilaku seseorang tersebut.

3. *Control Beliefs*

Control Beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*)

Kualitas pelayanan terkait dengan *Control Beliefs*. Kualitas pelayanan dibuat untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak. Kemauan membayar pajak akan ditentukan berdasarkan nilai yang dikontribusikan oleh seseorang yang ditetapkan dengan peraturan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal balik. Hal tersebut berkaitan dengan wajib pajak. Wajib pajak yang sadar, akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu pembangunan negara (*behavioral beliefs*).

Behavioral beliefs, *normative beliefs*, dan *control beliefs* sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat tiga faktor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap *intention*, kemudian tahap terakhir adalah *behavior*. Tahap *intention* merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan *behavior* adalah tahap seseorang berperilaku. Kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman pajak, persepsi yang baik atas efektivitas, kualitas pelayanan fiskus dapat menjadikan faktor yang menentukan perilaku kemauan membayar pajak.

1.2 Definisi Pajak

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Definisi tersebut kemudian disempurnakan menjadi :

Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus” nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Dr. N. J. Feldmann :

Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

1.3 Pekerjaan Bebas

Pekerjaan bebas (*Indipendent Personal Service*) adalah pekerjaan yang dilakukan oleh orang pribadi yang mempunyai khusus sebagai usaha untuk memperoleh penghasilan yang tidak terkait oleh suatu hubungan kerja. Pekerjaan bebas dapat dibagi atas dua kelompok yaitu, pekerjaan bebas yang dilakukan oleh tenaga ahli (*liberal professional service*) dan pekerjaan bebas lainnya. Pekerjaan bebas yang dilakukan oleh tenaga ahli adalah pekerjaan yang dilakukan oleh pengacara, PPAT, akuntan, dokter, notaris, arsitek dan konsultan. Sedangkan pekerjaan bebas dilakukan diluar tenaga ahli seperti artis, seniman, atlet, penulis, peneliti, penceramah, dan profesional lainnya yang bekerja secara independen, bukan sebagai karyawan

1.4 Kemauan membayar pajak

Kemauan adalah dorongan dari dalam diri seseorang, berdasarkan pertimbangan pemikiran dan perasaan yang menimbulkan suatu kegiatan untuk tercapainya tujuan tertentu (Fikriningrum, 2012:12). Sedangkan, kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang dan jasa (Widayati dan Nurlis, 2010). Kemauan membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) secara langsung.

1.5 Kesadaran wajib pajak

Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai *stimulus* yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut menurut Hidayati (2014).

1.6 Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan

Menurut Fikriningrum, 2012 dalam (Dimas Ramadiansyah, 2014) Pengetahuan adalah hasil kerja pikir yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara. Pemahaman merupakan kemampuan untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari. Pengetahuan dan pemahaman perpajakan merupakan penalaran dan penangkapan makna tentang peraturan perpajakan.

Peraturan dan Pemahaman yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT.

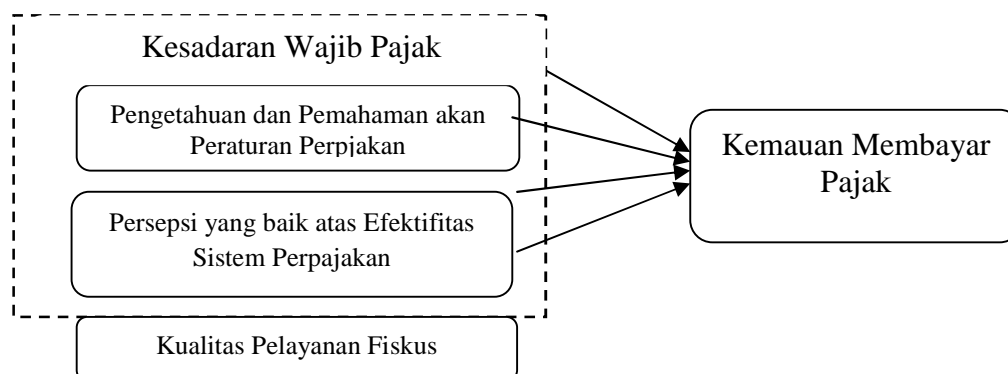
1.7 Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan

Menurut Fikriningrum, 2012 dalam (Dimas Ramadiansyah, 2014) Persepsi adalah proses dimana individu mengatur meninterpretasi kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka. Sedangkan efektivitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai.

1.8 Kualitas pelayanan fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan kewajiban perpajakannya (Dimas Ramadiansyah, 2014). Pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam membayar pajaknya. Oleh karena itu, fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak.

Kerangka Pemikiran
Gambar II.1
Kerangka Pemikiran



Pengembangan Hipotesis

a. Kesadaran Wajib Pajak pada Kemauan Membayar Pajak

Lovihan (2014) mengemukakan adanya hubungan antara kesadaran wajib pajak terhadap kemauan membayar pajak. Kesadaran merupakan unsur dalam individu yang dapat memahami realitas dengan cara bertindak individu itu sendiri. 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.

H₁: kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap Kemauan membayar pajak

b. Pengetahuan dan Pemahaman akan Peraturan Perpajakan pada kemauan membayar pajak pada kemauan membayar pajak

Adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kedua variabel, jadi semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, maka semakin tinggi pula kemauan wajib pajak dalam membayar pajak. bahwa adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kedua variabel, jadi semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, maka semakin tinggi pula kemauan wajib pajak dalam membayar pajak (Winda dan Syafruddin , 2012)

H₂ : pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak

c. Persepsi yang Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan pada kemauan membayar pajak

Widayati dan Nurlis (2010) mengemukakan bahwa persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian, terhadap stimulasi oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktifitas *integrated* dalam diri individu. Sedangkan efektifitas suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai.

H₃ : persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak

d. Kualitas Pelayanan Fiskus pada kemauan membayar pajak

Dimas Ramadianyah (2014) bahwa sikap wajib pajak cukup memiliki kepercayaan terhadap pelayanan yang telah dilakukan oleh fiskus, bahwa wajib pajak telah mendapatkan pelayanan yang cukup baik dari aparat pajak dengan selalu memperhatikan wajib pajak.

H₄ : kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak

Populasi, Sampel, dan Metode Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas terdaftar di KPP Pratama Surakarta dan Sukoharjo. Dengan data Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas terdaftar sampai Desember 2015. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*. Metode *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan bila orang yang kebetulan ditemui dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013). Penentuan jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin sebagai berikut:

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

N: jumlah populasi

n : ukuran sampel

e² : nilai/batasan ketelitian (e² = 10%)

Berdasarkan rumus diatas maka jumlah sampel ditentukan sebagai berikut:

$$n = \frac{141.668 + 97.864}{1 + (141.668 + 97.864 \cdot 0.1^2)} = 99.96 \text{ sampel dibulatkan menjadi } 100 \text{ sampel.}$$

Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya

Variabel Dependen.

1. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang hasilnya dipengaruhi dan terikat oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Menurut Vanesa dan Hari (2009) dalam Widayati dan Nurlis (2010) kemauan membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapatkan jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung.

Kemauan membayar pajak dapat diukur menggunakan indikator, diantaranya : konsultasi, dokumen, informasi cara dan tempat, informasi batas waktu, alokasi dana.

2. Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas, merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab terjadinya perubahan terhadap variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

a. Kesadaran Wajib Pajak (KWP)

Variabel independen pertama penelitian ini adalah kesadaran membayar pajak. Menurut Arum (2012), perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai peraturan yang diberikan oleh system dan ketentuan pajak tersebut.

Kesadaran wajib pajak dapat diukur dengan indikator sebagai berikut : iuran rakyat dan pembangunan, dana pengeluaran umum pemerintah, penerimaan negara yang terbesar, dan harus bayar.

b. Pengetahuan dan Pemahaman akan Peraturan Perpajakan (PPPP)

Variabel independen kedua penelitian ini adalah Pengetahuan dan Pemahaman akan Peraturan Perpajakan. Menurut Fikriningrum (2012) dalam Dimas Ramadiansyah (2014) Pengetahuan adalah hasil kerja pikir yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara. Pemahaman merupakan kemampuan untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari. Pengetahuan dan Pemahaman perpajakan merupakan penalaran dan penangkapan makna tentang peraturan perpajakan.

Pengetahuan dan Pemahaman akan Peraturan Perpajakan diukur dengan indikator sebagai berikut : kepemilikan NPWP, pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan, pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak, wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP, wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui tentang perpajakan yang mereka ikuti.

c. Persepsi Yang Baik Atas Efektivitas Sistem Perpajakan (PE)

Variabel independen ketiga penelitian ini adalah Persepsi yang baik atas Efektivitas Sistem Perpajakan. Menurut Fikriningrum (2012) dalam Dimas Ramadiansyah (2014) Persepsi adalah proses dimana individu mengatur meninterpretasi kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka. Sedangkan Efektivitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai.

Persepsi Yang Baik Atas Efektivitas Sistem Perpajakan diukur dengan indikator sebagai berikut : pembayaran melalui e-Banking lebih memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak, adanya sistem pengisian SPT melalui e-SPT dan pelaporan pajak melalui e-Filing, penyampaian SPT melalui drop box, pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui e-register

d. Kualitas Pelayanan Fiskus (KPF)

Variabel independen keempat penelitian ini adalah kualitas pelayanan fiskus. Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan kewajiban perpajakannya (Dimas Ramadiansyah, 2014). Pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap

wajib pajak dalam membayar pajaknya, oleh karena itu fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak.

Kualitas pelayanan fiskus diukur dengan indikator sebagai berikut : pelayanan yang baik, membantu pemahaman mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan, cara membayar dan melunasi pajak mudah/efisien

Skala penyusunan yang digunakan dalam variabel-variabel penelitian ini adalah skala likert, yaitu skala yang berisi lima tingkat prefensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut :

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

Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda yaitu model regresi untuk menganalisis lebih dari satu variabel independen. Model yang digunakan dalam penelitian menggunakan rumus :

$$KMP = \alpha + \beta_1 KWP + \beta_2 PPPP2 + \beta_3 PE3 + \beta_4 KPF4 + \epsilon_i$$

Keterangan :

KMP = Kemauan Membayar Pajak

α = Konstanta

β = Koefisien masing-masing variabel X1, X2, X3, dan X4

KMP1 = Kesadaran Membayar Pajak

PPPP2 = Pengetahuan dan Pemahaman akan Peraturan Perpajakan

PE3 = Persepsi yang baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan

KPF4 = Kualitas Pelayanan Fiskus

ϵ_i = eror

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pengujian Hipotesis

Tabel 4.16
Hasil Uji Regresi

Variabel	Koefisien Regresi	Std. Error	t-hitung	Sig.
Konstanta	1,837	2,036	0.902	0.369
KWP	0.467	0.094	4.994	0
PPPP	0.177	0.082	2.172	0.032
PE	0.185	0.073	2.512	0.014
KPF	0.175	0.083	2.106	0.038
T _{tabel}	2,000			
F _{hitung}	19,715			
F _{tabel}	2,76			

Sumber: Data Diolah 2015

Pembahasan

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak

Berdasarkan pengujian hipotesis pertama mendapatkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh pada kemauan membayar pajak yang ditunjukkan dengan hasil uji t memperoleh nilai t_{hitung} ($4.994 > 2.000$) dan memiliki nilai sig. Sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga **H1** diterima yang artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak

Hasil tersebut senada dengan hasil penelitian Lovihan (2014) Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kemauan Membayar Pajak..

Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman akan Peraturan Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak

Berdasarkan pengujian hipotesis kedua mendapatkan hasil bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan berpengaruh pada kemauan membayar pajak yang ditunjukkan dengan hasil uji t memperoleh nilai t_{hitung} ($2.172 > 2.000$) dan memiliki nilai sig. Sebesar $0,032 < 0,05$ sehingga **H2** diterima yang artinya kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Hasil tersebut senada dengan hasil penelitian Winda dan Syafruddin (2012) yaitu pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang positif dan sig nifikan antara kedua variabel,

Pengaruh Persepsi yang baik atas Sistem Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak

Berdasarkan pengujian hipotesis ketiga mendapatkan hasil bahwa persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh pada kemauan membayar pajak yang ditunjukkan dengan hasil uji t memperoleh nilai t_{hitung} ($2.512 > 2.000$) dan memiliki nilai sig. Sebesar $0,014 < 0,05$ sehingga **H3** diterima yang artinya Pengaruh persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Hasil tersebut senada dengan hasil penelitian Widayati dan Nurlis (2010) yaitu persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kemauan Membayar Pajak

Berdasarkan pengujian hipotesis keempat mendapatkan hasil bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh pada kemauan membayar pajak yang ditunjukkan dengan hasil uji t memperoleh nilai t_{hitung} ($2.106 > 2.000$) dan memiliki nilai sig. Sebesar $0,038 < 0,05$ sehingga **H4** diterima yang artinya Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Hasil tersebut senada dengan hasil penelitian Dimas Ramadiansyah (2014) kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektivitas

sistem perpajakan, kualitas pelayanan fiskus terhadap kemauan membayar pajak maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. kesadaran wajib pajak berpengaruh pada kemauan membayar pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta dan Sukoharjo, yang ditunjukkan dengan hasil uji t memperoleh nilai t_{hitung} ($4.994 > 2.000$) dan memiliki nilai sig. Sebesar ($0,000 < 0,05$).
2. pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan berpengaruh pada kemauan membayar pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta dan Sukoharjo, yang ditunjukkan dengan hasil uji t memperoleh nilai t_{hitung} ($2.172 > 2.000$) dan memiliki nilai sig. Sebesar ($0,032 < 0,05$).
3. persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh pada kemauan membayar pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta dan Sukoharjo yang ditunjukkan dengan hasil uji t memperoleh nilai t_{hitung} ($2.512 > 2.000$) dan memiliki nilai sig. Sebesar ($0,014 < 0,05$).
4. Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh pada kemauan membayar pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta dan Sukoharjo yang ditunjukkan dengan hasil uji t memperoleh nilai t_{hitung} ($2.106 > 2.000$) dan memiliki nilai sig. Sebesar ($0,038 < 0,05$).

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai keterbatasan baik dalam pengambilan sampel maupun dalam pengukuran variabel. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini hanya menggunakan data kuesioner sebagai instrumen penelitian, sehingga memiliki kemungkinan respon jawaban yang bias.
2. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas saja, sehingga hasilnya kurang bisa di generalisasi secara luas.

A. Saran

Dengan adanya keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini, makapenulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan teknikwawancara, sehingga jawaban dari responden akan lebih lengkap dan jelas.
2. Penelitian selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel independen yang lain agar hasilnya dapat digeneralisasikan dengan penelitian sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

- Albana, 2010. Attribution Theory (Harold Kelley, 1972-1973) From: <http://albana19.blogspot.com/2010/01/attribution-theory-harold-kelley1972.html>. (Diakses 19 September 2015)
- Fikriningrum, W K. 2012. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Empiris pada Kantor Pajak Pratama Surakarta). *Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro*
- Fikriningrum, W.K. and 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)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis)
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 ed 6*. Semarang: Badan Penerbitan UniversitasDiponegoro.
- Handayani, Sapti Wuri, Agus Faturokhman, and Umi Pratiwi. 2012. "*Faktor-faktor yang mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan Pekerjaan Bebas.*" Dalam jurnal Universitas Jendral Soedirman. Purwokerto: Universitas Jendral
- Hardiningsih, Pancawati. 2011. "*Faktor-Faktor yang mempengaruhi kemauan Membayar Pajak*". Program Studi Auntansi Universitas Stikubank, Semarang
- Hidayati, Iva Farida. 2014. Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Efektifitas Sistem Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta). *Skripsi (tidak dipublikasikan)*. Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Jogiyanto. 2004. "*Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*". BPFE. Yogyakarta
- Kustiyah, Yuli Chomsatu Samrotun Eny. 2015. "*Kemauan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya.*" majalah ilmiah gema 27.49
- Lovihan, S. 2014. *Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Layanan terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Orang Pribadi di Kota Tomohon*. JURNAL RISET AKUNTANSI DAN AUDITING" GOODWILL", 5(1).
- Mardiasmo, 2013. "*Perpajakan*", Edisi Revisi 2011. Jakarta: Andi
- Mujiyati dan M.Abdul Aris.2011. *Perpajakan Kontemporer*. Muhammadiyah University Press.Surakarta.

- Puri, Kurnia Asrining. 2014. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Surakarta). *Skripsi (tidakdipublikasikan)*. Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Probondari, Ryanni. 2013. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak oleh Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Keuangan publik
- Ramadiansyah, Dimas. "Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban membayar pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari)." Jurnal Mahasiswa Perpajakan 1.1
- Utami dan Kardinal. 2013, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu*. STIE MDP
- Widayati dan Nurlis. (2010). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas pada KPP Pratama Gambir Tiga. *Makalah Simposium Nasional Akuntansi XIII Purwokert*