

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Empiris Pada Wajib Pajak di Kota Magelang)

Agustina Dewi Nugraheni
Agus Purwanto¹

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
Jl Prof. Soedarto SH Tembalang, Semarang 50239, Phone: +622476486851

ABSTRACT

This study aimed to analyze the factors that influence individual taxpayer compliance in Magelang. Independent variables which are used to examine the individual taxpayer compliance, among others: the taxpayer awareness, knowledge and understanding of taxation, tax penalties, the tax authorities of tax service quality, distributive justice, procedural justice and interactional justice. Respondents of this research is the individual taxpayer who has had SPT and domiciled in Magelang.

The sampling technique in this study using cluster sampling method, while the data source is a type of primary data with questionnaires as the instrument. Questionnaires were administered to 119 respondents using a Likert scale of 1 to 5. The data analysis of data performed by multiple linear regression analysis using SPSS version 21 for Windows.

The results showed that (1) Awareness of the taxpayer is positively significant effect on tax compliance, (2) Knowledge and understanding of taxation taxpayer is positively significant effect on tax compliance, (3) Penalties taxation expressly granted to the offender taxes positive and significant effect on tax compliance, (4) The tax authorities of tax service quality give a positive and significant effect on tax compliance, (5) Distributive justice is not significant effect on tax compliance, (6) Procedural justice give a positive and significant effect on taxpayer compliance, and (7) Interactional justice also provide a positive and significant effect on tax compliance.

Keywords: tax compliance, taxpayer awareness, knowledge and understanding of taxation, tax penalties, the tax authorities of tax service quality, distributive justice, procedural justice and interactional justice.

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara berkembang dituntut untuk dapat bersaing dengan negara-negara lain melalui upaya pembangunan nasional yang diharapkan mampu meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pemerintah sampai saat ini masih sangat mengandalkan penerimaan utama bersumber dari sektor pajak dalam membiayai pembangunan dan belanja negara. Menurut Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang 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.

Dalam rangka peningkatan penerimaan pajak khususnya penerimaan dari dalam negeri, pemerintah melakukan suatu reformasi besar-besaran di bidang perpajakan (*Tax Reform*) pada tahun 1983 yang semula menganut sistem *official assessment system* dimana

¹ Corresponding author

tanggung jawab sistem pemungutan pajak terletak pada petugas pajak (fiskus) menjadi *self assesment system*. *Self assesment system* merupakan suatu sistem pemungutan pajak dimana wajib pajak diberikan kepercayaan untuk mendaftarkan diri, menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan pajak (Pranadata, 2014).

Tiraada (2013) menyatakan adanya perubahan sikap (kesadaran) wajib pajak untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*) merupakan suatu hal penting dalam penerapan *self assesment system*. Namun dengan adanya perubahan sistem pemungutan pajak yang memberikan keleluasaan pada wajib pajak, tidak serta-merta membangkitkan kesadaran wajib pajak. Masih banyak masyarakat yang enggan membayar pajak secara sukarela Seperti yang diungkapkan Fuad Rahmany, Direktur Jenderal Pajak Kementerian Keuangan bahwa masyarakat yang mau membayar pajaknya secara sukarela hanya 20 persen (KOMPAS.com, 28 Oktober 2014). Priyantini (2008) menyatakan faktor penting dalam melaksanakan sistem perpajakan baru (*self assesment system*) adalah kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak. Banyak wajib pajak beranggapan bila kewajiban membayar pajak merupakan suatu beban dan menjadi momok bagi mereka sehingga enggan membayar pajak atau cenderung melakukan penghindaran pajak (*tax evasion*).

Kepatuhan didefinisikan sebagai suatu kerelaan melakukan segala suatu berdasarkan kesadaran sendiri maupun adanya paksaan sehingga perilaku seseorang sesuai dengan harapan. Kaitannya dengan pajak, kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Anggraeni, 2013).

Masih kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, tidak terlepas dari faktor pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan itu sendiri. Menurut Zain (2007), pajak merupakan suatu pengetahuan yang harus dimiliki oleh setiap wajib pajak maupun aparatur pajak. Bila setiap wajib pajak mempunyai pengetahuan dan pemahaman yang memadai tentang peraturan perpajakan, maka dapat dipastikan wajib pajak secara sadar akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar.

Dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya, baik fiskus pajak maupun wajib pajak berpedoman pada Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana yang telah diatur Undang-Undang, termasuk sanksi perpajakan. Sanksi ini diperlukan untuk memberikan pelajaran atau efek jera bagi para pelanggar pajak agar tidak mengulangi kesalahannya dan bertindak sesuai dengan peraturan. Wajib pajak akan mematuhi peraturan perpajakan bila terdapat sanksi yang tegas bagi para pelanggarnya sehingga akan meningkatkan kepatuhan pajak (Rajif, 2012).

Selain adanya sanksi perpajakan yang tegas, kualitas pelayanan fiskus pajak juga turut andil dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayarkan kewajiban pajaknya. Banyak wajib pajak yang mempunyai stigma negatif terhadap fiskus pajak, terlebih lagi setelah terungkapnya kasus penggelapan pajak oleh Gayus Tambunan pada 2011 dan Dhana Widyatmika pada 2012. Hal ini menyebabkan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap fiskus karena menilai pajak yang mereka setorkan ternyata tidak dikelola secara baik dan tepat. Susanto (2013) menyatakan bahwa kejadian masa lalu yang membentuk persepsi negatif di masyarakat terhadap instansi perpajakan beserta oknum-oknumnya merupakan penyebab utama mengapa wajib pajak melakukan penghindaran pajak. Maka dari itu, pemerintah harus melakukan berbagai macam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak yang jujur, profesional, dan bertanggung jawab. Perbaikan kualitas pelayanan aparat pajak (fiskus pajak) harus senantiasa dilakukan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak (Supadmi, 2010).

Terdapat pula faktor non-ekonomi yang turut mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak menurut Richardson (2005), yaitu keadilan pajak. Sesuai dengan tujuan hukum yaitu

mencapai keadilan, undang-undang serta pelaksanaan pemungutan pajak harus dilakukan secara adil (Mardiasmo, 2009). Tipe persepsi keadilan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: distributif, prosedural, dan interaksional. Keadilan distributif mengacu pada penilaian tentang keadilan hasil atau kebijakan Dirjen Pajak yang diterima oleh wajib pajak. Keadilan ini berhubungan dengan persepsi antar wajib pajak atas kesamaan hak & kewajiban dalam pembayaran pajak (Marshall *et.al.*, 2001). Keadilan prosedural berkaitan dengan pengaruh prosedur pengambilan suatu keputusan atau kebijakan formal terhadap sikap dan perilaku. Secara lebih lanjut Cropanzano (2000) menjelaskan bahwa keadilan prosedural merupakan penilaian prosedur yang digunakan dalam mencapai suatu hasil berkaitan dengan keadilan distributif tersebut. Sedangkan cara atau perilaku Dirjen Pajak dalam mengatur segala proses perpajakan sesuai kewenangannya kepada para penerima keadilan (fiskus pajak dan wajib pajak) disebut sebagai keadilan interaksional (Cohen-Carash dan Spector, 2001).

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori atribusi pertama kali diperkenalkan oleh Fritz Heider pada tahun 1958 yang kemudian dikembangkan lagi oleh Harold Kelley (1972). Atribusi merupakan salah satu proses pembentukan kesan dengan mengamati perilaku sosial berdasarkan faktor situasional atau personal. Pemberian atribusi terjadi karena kecenderungan sifat ilmuwan manusia untuk menjelaskan segala sesuatu, termasuk apa yang ada dibalik perilaku orang lain. Tetapi kecenderungan ini tidak serta-merta bersumber hanya dari luar diri orang yang bersangkutan, misalnya saja karena keadaan lingkungan sekitar (eksternal). Namun, juga dapat bersumber dari dalam diri orang tersebut di bawah kendali kesadarannya (internal).

Teori atribusi menjadi relevan untuk digunakan dalam penelitian ini karena mampu menjelaskan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak. Persepsi dari dalam diri sendiri maupun kesan yang terbentuk dari lingkungan sekitar kepada instansi perpajakan tentu akan mempengaruhi penilaian pribadi terhadap pajak itu sendiri. Yang kemudian kesan tersebut akan diwujudkan seseorang melalui tindakan apakah menjadi patuh atau tidak.

Theory Planned Behavior (TPB)

Theory Planned Behaviour (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) menjelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak seorang Wajib Pajak dilihat dari sisi psikologis. Model TPB menyebutkan bahwa niat (*intention*) dapat mempengaruhi perilaku individu untuk menjadi patuh atau tidak patuh terhadap aturan perpajakan.

Teori ini mampu memperkuat teori atribusi yang sebelumnya telah diuraikan di atas dalam menjelaskan variabel-variabel penelitian. Kesan yang terbentuk dalam *mindset* individu akan mempengaruhi niat atau keyakinan pada diri individu tersebut sebelum melakukan sesuatu. Keyakinan terhadap hasil yang dia peroleh dari perilakunya kemudian berdampak pada apakah dia akan memenuhi kewajiban perpajakannya atau tidak. Wajib Pajak yang sadar pentingnya membayar pajak terhadap penyelenggaraan negara, tentu saja akan memenuhi kewajiban pajaknya (*behavioral beliefs*). Dengan memenuhi kewajiban perpajakan, wajib pajak menginginkan adanya timbal balik atau keyakinan tentang akan terpenuhinya harapan normatif dari orang lain maupun lingkungan sekitar yang memotivasi untuk tetap berperilaku patuh pajak. Melalui peningkatan kualitas pelayanan fiskus pajak, melakukan sosialisasi pajak guna meningkatkan pengetahuan & pemahaman perpajakan masyarakat, mempertegas penerapan peraturan perpajakan, dll akan memotivasi kesadaran wajib pajak untuk menjadi patuh (*normative beliefs*). Sedangkan

sanksi pajak digunakan sebagai alat kendali sejauh mana persepsi wajib pajak terhadap sanksi berpengaruh pada kepatuhan (*control beliefs*).

Teori Keadilan

Teori Keadilan yang dikemukakan oleh John Rawls (1971) memandang keadilan sebagai *fairness*. Apabila keadilan sebagai *fairness* dijadikan prinsip dasar dalam melaksanakan suatu kebijakan, maka akan tercipta kesukarelaan segenap anggota masyarakat untuk menerima dan mematuhi ketentuan-ketentuan yang ada. Teori keadilan Rawls menitikberatkan pada bagaimana mendistribusikan hak dan kewajiban secara seimbang di masyarakat, sehingga setiap orang berpeluang untuk memperoleh manfaat dan menanggung beban yang sama. Kunci keberhasilan pada rumusan keadilan Rawls ini dapat dicapai dengan adanya prosedur yang jelas dan tidak memihak. Bila suatu kebijakan dilaksanakan sesuai prosedur yang *fair* (tidak memihak), maka akan terjalin hubungan baik antar individu dan juga menjamin diperoleh hasil akhir yang adil pula.

Teori ini digunakan untuk menjelaskan variabel keadilan yang terdiri dari keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional pada penelitian ini. Dirjen Pajak selaku pemegang otoritas perpajakan, bila dalam pengambilan keputusan atau kebijakan dan pelaksanaan kebijakan tersebut dilakukan sesuai prosedur yang berlaku, maka wajib pajak akan mampu menerima & mematuhi secara sukarela. Hal ini dapat terjadi karena masyarakat sebagai wajib pajak merasa diperlakukan adil oleh pemerintah, hubungan baik pun dapat terjalin antara kedua belah pihak sehingga timbal balik yang mampu diberikan masyarakat adalah dengan mematuhi kebijakan tersebut secara sukarela. Adanya kesukarelaan ini dapat memicu kesadaran para wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan yang diharapkan berdampak pula pada meningkatnya penerimaan pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepatuhan didefinisikan sebagai suatu perilaku tunduk atau patuh terhadap ajaran atau peraturan yang berlaku. Sedangkan menurut Nurmantu (2000) dalam Cahyonowati et.al. (2012) mendefinisikan kepatuhan adalah telah terpenuhinya semua kewajiban dan hak perpajakan oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak. Adapun kepatuhan wajib pajak terbagi menjadi dua macam, yaitu:

1. Kepatuhan Pajak Formal

Kepatuhan pajak formal lebih mengarahkan wajib pajak agar patuh sebagaimana yang diatur dalam undang-undang perpajakan, misalnya memiliki NPWP bagi wajib pajak yang sudah berpenghasilan sendiri, tepat waktu melaporkan SPT, tidak menunggak membayar pajak, dll.

2. Kepatuhan Pajak Material

Kepatuhan pajak material merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, misalnya wajib pajak mengisi SPT dengan benar sesuai kenyataan.

Kepatuhan wajib pajak tidak hanya dinilai dengan apakah individu tersebut membayar pajak atau tidak, tetapi ada hal-hal lain yang dapat dinilai untuk mengetahui kepatuhan pajak. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 kriteria wajib pajak yang patuh adalah sebagai berikut :

1. tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir
2. tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
3. tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir

4. dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak terutang paling banyak lima persen
5. wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi wajib pajak yang secara sadar mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela (Arum, 2012). Kesadaran wajib pajak sangat dibutuhkan karena kesadaran merupakan faktor penting dalam melaksanakan sistem perpajakan yang baru yaitu *self assessment system*.

Kesadaran wajib pajak atas pemenuhan kewajiban perpajakannya merupakan unsur penting yang berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan pajak. Pada penelitian yang telah lama dilakukan oleh Jatmiko (2006) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan perpajakan. Penelitian Jatmiko (2006) juga didukung penelitian yang baru-baru ini dilakukan oleh Arum (2012) dan Rusli (2014). Berdasarkan penelitian yang mereka lakukan, kesadaran wajib pajak memberikan pengaruh positif pada kepatuhan perpajakan. Semakin tinggi kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP Orang Pribadi

Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya

Pengetahuan & pemahaman perpajakan merupakan proses dimana wajib pajak memahami tentang perpajakan kemudian menerapkan pengetahuan tersebut untuk membayar pajak (Resmi, 2009). Persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya (*perceived control behavior*) berkaitan erat dengan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak itu sendiri terhadap peraturan perpajakan. Bila wajib pajak benar-benar mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, maka mereka akan mampu menentukan perilaku lebih baik sesuai dengan peraturan yang ada. Wajib pajak akan secara sadar dan sukarela memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa ada unsur keterpaksaan sama sekali.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rusli (2014) mengungkapkan bahwa adanya pengetahuan dan pemahaman yang baik dari wajib pajak memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kepatuhan dalam membayar pajak. Penelitian serupa yang mendukung penelitian Rusli (2014) sebelumnya juga telah dilakukan oleh Rajif (2012) dan Masruroh (2013). Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya akan turut meningkatkan kepatuhan mereka dalam membayar pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Pengetahuan dan pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP Orang Pribadi

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya

Pemberian sanksi pajak kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan entah itu berat, sedang, maupun ringan sampai saat ini masih menjadi cara paling efektif untuk memaksa kepatuhan wajib pajak. Masih banyak wajib pajak beranggapan bahwa

pajak adalah beban yang harus dibayarkan, sehingga dirasa memberatkan mereka. Tetapi mereka menyadari pula sanksi apa yang akan dijatuhkan sebagai konsekuensi atas pelanggaran pajak. Adanya anggapan atau kesan yang terbentuk dalam diri wajib pajak mengenai sanksi perpajakan diduga memberikan pengaruh terhadap perilaku wajib pajak menjadi patuh.

Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Mardiasmo (2006) bahwa sanksi pajak merupakan jaminan ketentuan peraturan perundang-undangan pajak (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Hasil penelitian Jatmiko (2006), Verboon dan van Dijke (2010), Arum (2012), dan Ratmono dan Faisal (2014) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin tegas atau semakin berat sanksi pajak yang dijatuhkan kepada para pelanggar, maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP orang pribadi

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Pajak terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya

Salah bentuk upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan kualitas pelayanan pajak yang baik kepada para wajib pajak. Fiskus pajak dituntut untuk dapat selalu menjaga sikapnya yang ramah, adil, dan tegas dalam memberikan pelayanan terutama setelah adanya perubahan sistem perpajakan menjadi *self assesment system*. Dengan adanya kualitas pelayanan terbaik yang mampu diberikan fiskus pajak dapat mendorong kesadaran masyarakat membayar pajak dan meningkatkan kepatuhan.

Penelitian yang dilakukan oleh Jatmiko (2006), Supadmi (2010), dan Arum (2012) menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan fiskus pajak, maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

H4 : Kualitas pelayanan fiskus pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP orang pribadi

Pengaruh Keadilan Distributif terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya

Keadilan distributif mengacu pada penilaian tentang keadilan hasil atau kebijakan Dirjen Pajak sebagai pemegang otoritas perpajakan kepada wajib pajak. Keadilan ini berhubungan dengan persepsi atas kesamaan hak dan kewajiban yang diterima oleh wajib pajak dalam pembayaran pajak (Marshall *et.al.*, 2001). Semakin baik pendistribusian pajak menurut persepsi wajib pajak, maka akan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak. Sebaliknya, bila pendistribusian pajak dirasa tidak adil dan terdapat kesenjangan yang mencolok, maka tingkat kepatuhannya akan menurun dan cenderung melakukan berbagai upaya penghindaran pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H5 : Keadilan Distributif berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP orang pribadi

Pengaruh Keadilan Prosedural terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya

Keadilan prosedural merupakan keadilan yang dirasakan wajib pajak pada proses distribusi hak dan kewajiban perpajakan apakah telah dilakukan sesuai prosedur atau belum. Kunci utama tercapainya keadilan secara menyeluruh adalah dengan mengikuti prosedur yang berlaku. Hal ini disebabkan karena keadilan prosedural dianggap sebagai pengendali atau jaminan dalam suatu rangkaian proses dapat berjalan baik dengan

berpegang teguh sesuai prosedur yang berlaku. Semakin baik prosedur keadilan pajak ditegakkan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, akan menimbulkan perasaan puas dan adil bagi wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Maka dari itu dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H6 : Keadilan Prosedural berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP orang pribadi

Pengaruh Keadilan Interaksional terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakannya

Keadilan interaksional lebih menekankan pada bagaimana perlakuan atau hubungan yang terjalin antar individu. Cara atau perilaku Dirjen Pajak dalam mengatur segala proses perpajakan sesuai kewenangannya kepada para penerima keadilan (fiskus pajak dan wajib pajak) disebut sebagai keadilan interaksional (Cohen-Carash dan Spector, 2001). Keadilan interaksional ini merupakan hubungan timbal balik yang melibatkan semua pihak baik Dirjen Pajak, fiskus pajak, maupun wajib pajak. Semakin baik hubungan atau interaksi yang terjalin antara pemegang otoritas pajak, fiskus pajak, maupun wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan adanya kepuasan atas jaminan keadilan bagi wajib pajak, karena mereka merasa telah mendapatkan imbalan sebanding dari pajak yang dibayarkan. Maka dirumuskan hipotesis :

H7 : Keadilan Interaksional berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP orang pribadi

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Cahyonowati et.al. (2012) kepatuhan adalah telah terpenuhinya semua kewajiban dan hak perpajakan oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak. Variabel ini diukur menggunakan skala Likert 1 sampai 5 dengan instrument kuesioner, dimana indikator pernyataan variabel kepatuhan mengacu pada penelitian Masrurroh (2013).

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus pajak, keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional. Semua variabel independen pada penelitian ini diukur menggunakan skala Likert 1 sampai 5. Kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak mengerti atau mengetahui hak dan kewajiban perpajakannya. Indikator kesadaran wajib pajak mengacu pada penelitian Jatmiko (2006). Pengetahuan & pemahaman akan peraturan perpajakan merupakan proses dimana wajib pajak memahami tentang perpajakan kemudian menerapkan pengetahuan tersebut untuk membayar pajak (Resmi, 2009). Indikator yang digunakan variabel ini mengacu pada penelitian Rahmadi (2014). Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006). Indikator sanksi pajak mengacu pada penelitian Arum (2012). Pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang wajib pajak. Indikator variabel ini mengacu pada penelitian Rosvitawati (2012). Keadilan distributif mengacu pada penilaian tentang hasil atau kebijakan pemegang otoritas perpajakan terhadap persepsi atas kesamaan hak dan kewajiban yang diterima oleh wajib pajak dalam pembayaran pajak. Indikator keadilan distributif mengacu pada penelitian Cropanzano (2000). Keadilan prosedural merupakan keadilan yang dirasakan wajib pajak pada proses distribusi hak dan kewajiban perpajakan apakah telah dilakukan sesuai prosedur atau belum. Kunci utama tercapainya keadilan secara menyeluruh adalah dengan mengikuti prosedur yang berlaku. Indikator keadilan prosedural mengacu pada penelitian Cropanzano (2000). Keadilan interaksional ini

merupakan hubungan timbal balik yang melibatkan semua pihak terkait baik Dirjen Pajak, fiskus pajak, maupun wajib pajak. Indikator keadilan interaksional yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada penelitian Cropanzano (2000).

Penentuan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi di Kota Magelang dengan kriteria berdomisili di Magelang dan telah memiliki NPWP. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Cluster Sampling* yang terdiri dari tiga kecamatan (17 kelurahan). Dari masing-masing kelurahan diambil 7 orang responden secara acak, sehingga diperoleh total 119 responden. *Response rate* penelitian ini yaitu sebesar 100 %.

Metode Analisis

Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Persamaan regresi adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + e$$

Keterangan :

Y = kepatuhan wajib pajak orang pribadi

α = konstanta

$b_1 - b_7$ = koefisien regresi

X_1 = kesadaran wajib pajak

X_2 = pengetahuan dan pemahaman perpajakan

X_3 = sanksi pajak

X_4 = kualitas pelayanan fiskus pajak

X_5 = keadilan distributif

X_6 = keadilan prosedural

X_7 = keadilan interaksional

e = error

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Objek Penelitian

Tabel 1
Pengambilan Sampel

Kecamatan	Jumlah Responden
Magelang Selatan	42 orang
Magelang Tengah	42 orang
Magelang Utara	35 orang
Total Responden	119 responden

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2015

Berdasarkan tabel 1 responden terpilih yang menjadi sampel pada penelitian ini terdiri dari tiga kecamatan, yaitu: Kec. Magelang Selatan (6 Kelurahan) sebanyak 42 orang, Kec. Magelang Tengah (6 Kelurahan) sebanyak 42 orang, Kec. Magelang Utara (5 Kelurahan) sebanyak 35 orang. Masing-masing kelurahan diambil 7 orang responden, sehingga total responden yang menjadi sampel penelitian sebanyak 119 responden.

Statistik Deskriptif Variabel

Tabel 2
Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepatuhan Pajak Secara Keseluruhan

N	Valid	119
	Missing	0
Mean		27.7059
Median		28.5
Std. Deviation		2.13666
Minimum		24.00
Maximum		33.00

Sumber: data Primer yang Diolah, 2015

Tabel 2 hasil output SPSS uji statistik deskriptif kepatuhan pajak menunjukkan nilai minimum jawaban responden adalah 24 dan nilai maksimumnya adalah 33. Sedangkan untuk standard deviasinya sebesar 2.136. Nilai rata-rata jawaban responden adalah 27.70, nilai tersebut lebih rendah dari nilai tengah jawaban responden sebesar 28.5. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi di Kota Magelang sudah baik.

Pembahasan Hasil Regresi

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan & pemahaman perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus pajak, keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional terhadap kepatuhan pajak.

Tabel 3
Hasil Uji Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Keterangan
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	1.097	1.876		.585	.560	
Kesadaran	.305	.087	.263	3.512	.001	Diterima
Pengetahuan	.252	.069	.191	3.669	.000	Diterima
Sanksi	.146	.040	.161	3.623	.000	Diterima
Kualitas	.261	.084	.252	3.092	.003	Diterima
Distibutif	-.082	.077	-.048	-1.062	.290	Ditolak
Prosedural	.266	.073	.173	3.621	.000	Diterima
Interaksional	.210	.082	.186	2.562	.012	Diterima

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2015

Variabel kesadaran wajib pajak orang pribadi berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Selain itu bila dilihat dari perbandingan nilai t hitung dengan nilai t tabelnya, t hitung untuk variabel kesadaran wajib pajak sebesar 3,512 sedangkan nilai t tabelnya sebesar 1,9801. Hal itu berarti t hitung lebih besar dari t tabelnya yaitu $3,512 > 1,9801$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima.

Dengan demikian terdapat pengaruh antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Variabel pengetahuan & pemahaman perpajakan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Selain itu bila dilihat dari perbandingan nilai t hitung dengan nilai t tabelnya, t hitung untuk variabel pengetahuan & pemahaman perpajakan sebesar 3,669 sedangkan nilai t tabelnya sebesar 1,9801. Hal itu berarti t hitung lebih besar dari t tabelnya yaitu $3,669 > 1,9801$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima. Dengan demikian terdapat pengaruh antara pengetahuan & pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Variabel sanksi perpajakan menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Selain itu bila dilihat dari perbandingan nilai t hitung dengan nilai t tabelnya, t hitung untuk variabel sanksi perpajakan sebesar 3,623 sedangkan nilai t tabelnya sebesar 1,9801. Hal itu berarti t hitung lebih besar dari t tabelnya yaitu $3,623 > 1,9801$, sehingga disimpulkan menerima H_3 . Dengan demikian terdapat pengaruh antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Variabel kualitas pelayanan fiskus pajak menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,003 yang lebih kecil dari 0,05. Selain itu bila dilihat dari perbandingan nilai t hitung dengan nilai t tabelnya, t hitung untuk variabel kualitas pelayanan fiskus pajak sebesar 3,092 sedangkan nilai t tabelnya sebesar 1,9801. Hal itu berarti t hitung lebih besar dari t tabelnya yaitu $3,092 > 1,9801$, sehingga disimpulkan H_4 diterima. Dengan demikian terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan fiskus pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Variabel keadilan distributif menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,290 yang lebih besar dari 0,05. Selain itu bila dilihat dari perbandingan nilai t hitung dengan nilai t tabelnya, t hitung untuk variabel keadilan distributif sebesar -1,062 sedangkan nilai t tabelnya sebesar 1,9801. Hal itu berarti t hitung lebih kecil dari t tabelnya yaitu $-1,062 < 1,9801$, sehingga H_5 ditolak. Dengan demikian disimpulkan tidak adanya pengaruh antara keadilan distributif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Variabel keadilan prosedural menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Selain itu bila dilihat dari perbandingan nilai t hitung dengan nilai t tabelnya, t hitung untuk variabel pengetahuan & pemahaman perpajakan sebesar 3,621 sedangkan nilai t tabelnya sebesar 1,9801. Hal itu berarti t hitung lebih besar dari t tabelnya yaitu $3,621 > 1,9801$, sehingga disimpulkan menerima H_6 . Dengan demikian terdapat pengaruh antara keadilan prosedural terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Variabel keadilan interaksional menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,012 yang lebih kecil dari 0,05. Selain itu bila dilihat dari perbandingan nilai t hitung dengan nilai t tabelnya, t hitung untuk variabel pengetahuan & pemahaman perpajakan sebesar 2,562 sedangkan nilai t tabelnya sebesar 1,9801. Hal itu berarti t hitung lebih besar dari t tabelnya yaitu $2,562 > 1,9801$, sehingga disimpulkan H_7 diterima. Dengan demikian terdapat pengaruh antara keadilan interaksional terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis regresi *linear berganda* diketahui hasil uji statistik F sebesar 72,764, sedangkan menurut tabel distribusi F dengan tingkat signifikansi 5% menunjukkan nilai 2,093. Dari hasil tersebut terlihat bahwa f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} , yaitu $72,764 > 2,093$. Selain itu, probabilitas signifikansi pada model tersebut menunjukkan nilai 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian disimpulkan untuk menerima hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan & pemahaman perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus pajak,

keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaktif secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Magelang.

Berdasarkan hasil uji hipotesis signifikansi parameter individual (uji statistik t) maka dapat disimpulkan :

1. Terdapat pengaruh positif antara variabel kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan WP Orang Pribadi.
2. Terdapat pengaruh positif antara variabel pengetahuan & pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan WP Orang Pribadi.
3. Terdapat pengaruh positif antara variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan WP Orang Pribadi.
4. Terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan fiskus pajak terhadap kepatuhan WP Orang Pribadi.
5. Tidak terdapat pengaruh positif antara variabel keadilan distributif perpajakan terhadap kepatuhan WP Orang Pribadi.
6. Terdapat pengaruh positif antara variabel keadilan prosedural perpajakan terhadap kepatuhan WP Orang Pribadi.
7. Terdapat pengaruh positif antara variabel keadilan interaksional perpajakan terhadap kepatuhan WP Orang Pribadi.

Pada penelitian yang dilakukan ini terdapat beberapa kelemahan dan keterbatasan, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan *Cluster Sampling* sedikit menyulitkan penulis ketika menyebarkan kuesioner di beberapa wilayah tertentu karena kondisi lingkungan sosial kurang mendukung. Selain itu, masih kurang meratanya sosialisasi perpajakan oleh instansi terkait menyebabkan informasi yang mampu diperoleh hanya terbatas pada pernyataan-pernyataan kuesioner.

Beberapa saran yang dapat diberikan sehubungan dengan penelitian yang dilakukan adalah Penelitian selanjutnya disarankan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel lain yang belum pernah digunakan untuk mengetahui adakah faktor lain yang turut berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk turut membantu mensosialisasikan pengetahuan perpajakan kepada responden agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
2. Bagi pemerintah, hendaknya lebih meningkatkan sosialisasi perpajakan kepada seluruh elemen masyarakat yang menjadi wajib pajak sehingga semakin menumbuhkan kesadaran mereka dalam membayar kewajiban perpajakannya dan meningkat pula *tax ratio* secara keseluruhan.

REFERENSI

- Anggraeni, Dian. 2013. "Persepsi Keadilan Pajak terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Arum, H.P. 2012. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas". *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Aryobimo, Putu Tri. 2012. "Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating". *Skripsi*. Universitas Diponegoro.

- Bryne, *et.al.* 2003. *Effect of Discrete Emotions on Distributive, Procedural, and Interactional Justice*. www.ilir.edu
- Cahyonowati. 2011. "Model Moral dan Kepatuhan Perpajakan: Wajib Pajak Orang Pribadi". *JAAI*, Vol.15, No.2, hlm. 161-177.
- Cahyonowati, dkk. 2012. "Peranan Etika, Pemeriksaan, dan Denda Pajak Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, Vol. 9, No. 2, hlm. 136-153.
- Cohen-Carash, Y. & Spector, P.E. 2001. The role of justice in organizations: A meta-analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(2), 278-321.
- Cropanzano, dkk. 2000. "The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress". *Journal of Organizational Behaviour*, Vol.18, hlm. 159-180.
- Daromes, Fransiskus Eduardus. 2006. "Pengaruh Keadilan Organisasional terhadap Intensitas Turnover Auditor pada KAP di Indonesia". *Tesis*. Universitas Diponegoro.
- Fikriningrum, Winda Kurnia. 2012. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak". *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Greenberg, Jerald dan Cropanzano R. (Eds). 2002. "The social side of fairness: Interpersonal and Informational Classes of Organizational Justice dalam *Advances in Organizational Justice*. Stanford University Press.
- Hardiningsih, Pancawati dan Nila Yulianawati. 2011. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak". *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Hidayat, Widi dan Argo A.N. 2010. "Studi Empiris *Theory of Planned Behavior* dan Pengaruh Kewajiban Moral pada Perilaku Ketidakepatuhan Pajak WPOP. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 12, No. 2, hlm. 82-93.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. "Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap kepatuhan Wajib Pajak". *Tesis*. Universitas Diponegoro.
- Kristanto, Sentot. 2013. "Pengaruh Keadilan Organisasional terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya terhadap Komitmen dan Intensi Keluar". *Tesis*. Universitas Udayana.
- Layata, Sherly dan Putu Ery Setiawan. 2014. "Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan." ISSN: 2303-8556, Vol. 9, No. 2, hlm. 540-556.
- Marshall, *et.al.* 2001. *Distributive Justice Reasoning in Families with Adolescent*. *Journal of Family Issues*, 22(1), 107-123.

- Masruroh, Siti. 2013. "Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.". *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Pranadata, I Gede. 2014. "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan Pelaksanaan Sanksi Pajak terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Batu". *Skripsi*. Universitas Brawijaya.
- Pris K. Andarini. 2010. "Dampak Dimensi Keadilan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan". *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: ANDI.
- Rachmadi, Wahyu. 2014. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Atas Perilaku Penggelapan Pajak". *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Rajif, Mohamad. 2012. "Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Pajak Pengusaha UKM di Daerah Cirebon". *Skripsi*. Universitas Gunadarma.
- Ratmono, Dwi dan Faisal. 2014. "Model Kepatuhan Pajak Sukarela: Peran Denda, Keadilan Prosedural, dan Kepercayaan terhadap Otoritas Pajak". SNA 17 Mataram, Lombok. Universitas Mataram.
- Resmi, S. 2011. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. 6th ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Richardson, G. 2006. *Determinant of Tax Evasion: A Cross Country Investigation*. Journal of International Accounting, Auditing and Taxation 15, 150-169.
- Rusli, Rahayu H.P. 2014. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak". *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Sekaran, U. 2013. *Research Methods for Business: Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. 4th ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Suminarsasi, Wahyu dan Supriyadi. 2012. "Pengaruh Keadilan, Sistem Perpajakan, dan Diskriminasi terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Etika Penggelapan Pajak (*Tax Evasion*)". SNA 15, Banjarmasin. Universitas Lambung Mangkurat.
- Supadmi, Ni Luh. 2012. "Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan". *Skripsi*. Universitas Udayana.
- Suparto, Tulus. 2008. "Analisis Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Jakarta Tebet". *Tesis*. Universitas Indonesia.
- Susanto, Jessica Novia. 2013. "Pengaruh Persepsi Pelayanan Aparat Pajak, Persepsi Pengetahuan Wajib Pajak, dan Persepsi Pengetahuan Korupsi terhadap Kepatuhan". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* Vol.2 No.1. Universitas Surabaya.
- Tiraada, Tryana. 2013. "Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan". ISSN 2303-1174, Vol. 1, No. 3, hlm. 999-1008.

- Tuasamu, Abdullatief. 2010. “Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Perspektif Keadilan Menurut Pandangan Dosen di Ambon”. *Tesis*. Universitas Brawijaya.
- Verboon, Peter dan Van Djike. 2010. “When Do Severe Sanctions Enhance Compliance? The Role of Procedural Fairness”. *Journal of Economic Psychology*, hlm. 120-130. Elsevier.
- Witono, Banu. 2008. “Peranan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak”. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 7 No. 2, hlm. 196-208. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Zain, Mohamad. 2007. *Manajemen Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zulaechah, Retno. 2008. “Analisis Pengembangan Kota Magelang Sebagai Pusat Pertumbuhan Kawasan Purwomanggung Jawa Tengah”. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Magelang.