

## **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEMAUAN UNTUK MEMBAYAR PAJAK DENGAN KESADARAN MEMBAYAR PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Tengah Satu)**

**Rahman Adi Nugroho, Zulaikha<sup>1</sup>**

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedarto SH Tembalang, Semarang 50239, Phone +62247648651

### **ABSTRACT**

*This research aimed to find factors that affect taxpayers willingness to pay taxes, case study on individual taxpayers who perform as a freelancer that registered at KPP Pratama Semarang Tengah Satu. As these factors are the realization of tax paying knowledge and understanding of taxation laws, and a good perception of the effectiveness of the tax system. Data was collected by using a random sampling toward 80 respondents from questionnaire distribution.*

*After the data was collected, the data was analyzed by using the SPSS program to test whether the model used in this study quite appropriate as the model analyzed. Then the regression analysis was used to test the relationship between the variables above.*

*The results of this research indicated that knowledge and understanding of taxation law, service quality, and a good perception of the effectiveness of the taxation system had a significant effect toward willingness to pay taxes. Also awareness to pay taxes had a significant effect toward willingness to pay taxes.*

**Keywords:** *willingness to pay taxes, pay taxes awareness, knowledge and understanding of taxpayers, a good perception of the effectiveness of the taxation system*

### **PENDAHULUAN**

Pajak merupakan penerimaan terbesar negara sampai dengan dekade 2010an, yaitu mencakup kurang lebih 2/3 dari penerimaan negara. Negara menggunakan penerimaan pajak untuk membiayai pelayanan publik dan pembangunan nasional. 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, pada saatnya akan habis dan tidak bisa diperbaharui. Hal ini berbeda dengan pajak, sumber penerimaan ini mempunyai umur tidak terbatas, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk yang semakin meningkat setiap tahunnya (Widayati dan Nurlis, 2010). Penerimaan pajak diharapkan dapat terus meningkat agar pembangunan negara dapat berjalan dengan lancar.

Bila setiap wajib pajak sadar akan kewajibannya untuk membayar pajak, tentunya penerimaan negara atas pajak akan terus meningkat, bukan berkurang, sebab jumlah wajib pajak potensial cenderung semakin bertambah setiap tahun. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, dan persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan. Sebagian wajib pajak tidak mengerti tentang peraturan perpajakan yang ada.

Masih ada wajib pajak yang menunggu ditagih baru membayar pajak, seperti peraturan pajak pada periode lama. Hal ini dapat menurunkan jumlah penerimaan pajak negara. Sejak terbitnya Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983, yang kemudian diubah dengan UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) dikenal istilah *Self*

---

<sup>1</sup> Penulis penanggung jawab

*Assessment System* yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutang. Dengan adanya sistem *Self Assessment System*, maka selain bergantung pada kesadaran dan kejujuran wajib pajak, pengetahuan teknis perpajakan yang memadai juga memegang peran penting, agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Karena melalui sistem ini, setiap wajib pajak diwajibkan mengisi sendiri dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dengan benar, lengkap, dan jelas (Wulandari, 2007).

Peningkatan jumlah pajak tercapai jika peningkatan jumlah wajib pajak terjadi. Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) baru berguna untuk meningkatkan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Tidak dipungkiri bahwa masih banyak wajib pajak potensial yang belum terdaftar sebagai wajib pajak aktual dan tidak taat untuk membayar pajak. Ketidaktaatan dalam membayar pajak tidak hanya terjadi dalam lapisan pengusaha saja tetapi juga terjadi para pekerja profesional lainnya. Dalam pemberian NPWP oleh Ditjen Pajak, diharapkan wajib pajak dapat mematuhi hak dan kewajibannya (Widayati dan Nurlis, 2010). Wajib pajak yang memiliki penghasilan lebih dari PTKP wajib membayar pajak. Bila setiap wajib pajak mengetahui dengan jelas tentang kriteria wajib pajak dan perhitungannya, maka wajib pajak akan memiliki kesadaran untuk membayar pajak penghasilannya.

Faktor kedua yang mempengaruhi kesadaran membayar pajak adalah adanya pelayan fiskus yang berkualitas. Fiskus yang berkualitas adalah fiskus yang memberikan informasi yang akurat tentang hal-hal yang berkaitan dengan pajak dan tata cara perhitungannya serta tidak melakukan penggelapan pajak ataupun tindakan lain yang tidak sesuai dengan peraturan dan SOP yang berlaku. Munculnya oknum seperti Gayus, Dhana Widayatri dan banyak petugas pajak lainnya membuat keyakinan wajib pajak atas kinerja pelayan fiskus berkurang sehingga wajib pajak tidak mau membayar pajak karena takut uangnya digelapkan, bukan untuk pembangunan negara, atau adanya biaya tambahan yang dipungut oleh fiskus.

Kerjasama antara petugas pajak dan wajib pajak masih sering terjadi dalam menegosiasikan nilai pajak. Untuk itu, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) harus memberantas kebiasaan oknum petugas pengawas pajak. Selama ini pengawas pajak menggunakan keawaman wajib pajak untuk menakut-nakuti dalam hal membayar pajak. Saat wajib pajak dalam posisi lemah, petugas pajak akan mengajak wajib pajak untuk menegosiasikan jumlah kewajiban. Negosiasi itu yang nantinya mengarah pada tindakan merugikan negara (Satrio, 2005). DJP berusaha keras untuk memulihkan citranya di mata masyarakat sehingga kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak untuk pembangunan akan bertambah melalui transparansi kinerja dan tata cara pembayaran.

Faktor berikutnya adalah persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan. DJP membuat sistem pendukung yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya yaitu adanya *e-filling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *drop box* dan *e-banking*. Wajib pajak mempunyai persepsi sendiri tentang sistem-sistem yang dimiliki oleh DJP. Sebelum adanya pembaharuan sistem pengisian SPT dan pembayaran pajak melalui internet, wajib pajak harus datang ke KPP untuk melakukan semua proses. Dengan adanya *e-filling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *drop box* dan *e-banking*, persepsi wajib pajak atas sistem perpajakan meningkat karena semua sistem tersebut membuat wajib pajak dapat melakukan semua proses pajak tepat waktu dan dapat dilakukan di mana saja sehingga kesadaran wajib pajak meningkat untuk membayar Pph, baik orang pribadi maupun badan.

## KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

*Theory of Planned Behavior* menjelaskan bahwa perilaku yang dilakukan oleh individu timbul karena adanya minat untuk berperilaku. Minat berperilaku ditentukan oleh 3 faktor utama yaitu: (1) *behavioral beliefs*, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil yang diterima (*beliefs strength* dan *outcome evaluation*), (2) *normatif beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs* dan *motivation to comply*), dan (3) *control beliefs*, yaitu keyakinan tentang hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*)

Sikap (*attitude*) adalah jumlah dari perasaan seseorang untuk menerima atau menolak suatu obyek atau perilaku dan diukur dengan suatu prosedur yang menempatkan individu pada skala evaluasi dua kutub Ajzen (1980) dalam Anangga, (2012). Selanjutnya sikap berkaitan dengan

keadaan mental dan syaraf dari kesiapan, yang diatur melalui pengalaman yang memberikan pengaruh dinamik atau terarah terhadap respon individu pada semua obyek dan situasi yang berkaitan dengannya. Norma subjektif (*subjective norm*) adalah persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi minat untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku Ajzen (1980) dalam Anangga, (2012). Norma subjektif merupakan fungsi dari harapan yang dipersepsikan individu dimana satu atau lebih orang di sekitarnya (misalnya, saudara, teman sejawat) menyetujui perilaku tertentu dan memotivasi individu tersebut untuk mematuhi mereka Ajzen (1980) dalam Anangga, (2012).

Persepsi kontrol keperilakuan (*perceived behavioral control*) didefinisikan oleh Ajzen (1980) dalam Anangga, (2012). sebagai kemudahan atau kesulitan yang dipersepsikan untuk melakukan perilaku. TPB mengasumsikan bahwa persepsi kontrol keperilakuan mempunyai implikasi motivasional terhadap minat berperilaku. Orang yang tidak percaya bahwa mereka memiliki sumber daya atau kesempatan untuk melakukan perilaku, tentu tidak akan membentuk minat yang kuat untuk melakukan perilaku Ajzen (1980) dalam Anangga, (2012).

### **Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Akan Peraturan Perpajakan terhadap Kesadaran Membayar Pajak**

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman pertaturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Resmi, 2009).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010) terdapat beberapa indikator wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu: (1) Kepemilikan NPWP, setiap Wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak. (2) Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Apabila W wajib pajak telah mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak, maka mereka akan melakukannya, salah satunya adalah membayar pajak. (3) Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Semakin tahu dan paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka.

Hal ini tentu akan mendorong setiap wajib pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik. (4) Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak. Dengan mengetahui dan memahami mengenai tarif pajak yang berlaku, maka akan dapat mendorong wajib pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak sendiri secara benar. (5) Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP. (6) Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui *training* perpajakan yang mereka ikuti.

Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan berkaitan dengan persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya (*perceived control behavior*) dalam kesadaran membayar pajak. Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Namun jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

$H_1 =$  Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak

### **Pengaruh Pelayanan Fiskus yang Berkualitas terhadap Kesadaran Membayar Pajak**

Pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak adalah usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak. Menurut Anchok (1994), aparat pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Wajib pajak dapat mengenal pajak dari pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak. Untuk itu aparat pajak harus

memiliki keterampilan untuk dapat memuaskan wajib pajak. Keterampilan yang harus dimiliki aparat pajak adalah kemampuan dalam berhubungan dengan orang lain dengan cara-cara yang baik (Boediono, 2000). Kepuasan wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di dalam membayar pajak. Suryadi (2006) menekankan pada pentingnya kualitas aparat pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Pelayanan yang diberikan oleh fiskus selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses perpajakan melibatkan fiskus dan wajib pajak membuat pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap (*attitude*) wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan. Semakin baik pelayanan fiskus maka wajib pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan. Namun jika pelayanan fiskus tidak baik, hal itu akan membuat wajib pajak enggan untuk membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

Ada beberapa indikator bahwa pelayanan fiskus yang berkualitas dapat mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak. Pertama, fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan dan pengalaman dalam hal perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Kedua, fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik. Ketiga, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diharapkan perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT). TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak (Widayanti dan Nurlis, 2010). Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

***H<sub>2</sub> : Pelayanan fiskus yang berkualitas berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak***  
**Pengaruh Persepsi Atas Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kesadaran Membayar Pajak**

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan membayar pajak, maka diperlukan perubahan atau penyempurnaan dan perbaikan dalam sistem administrasi modern yang berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Intansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak mengenai peningkatan ketertiban administrasi, efektivitas, dan kinerja organisasi instansi vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang mencakup semua lini operasi organisasi secara nasional. Selama ini wajib pajak masih mempersepsikan pajak adalah pungutan wajib bukan sebagai wujud peran serta dalam pembangunan karena mereka belum merasakan dampak secara nyata pajak bagi negara dan masyarakat, apalagi ditambah persepsi mereka terhadap petugas pajak.

Selain itu masih banyak wajib pajak yang berpersepsi negatif terhadap petugas pajak yang terlihat dari rendahnya pelayanan petugas pajak (Supriyati dan Hidayati, 2008). Dengan adanya persepsi yang baik dari wajib pajak bahwa sistem perpajakan yang sudah ada sekarang lebih efektif dan lebih memudahkan para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, maka akan meningkat pula kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Hal-hal yang mengindikasikan efektivitas sistem perpajakan yang saat ini dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain pertama, adanya sistem pelaporan melalui e-SPT dan *e-Filling*. Wajib pajak dapat melaporkan pajak secara lebih mudah dan cepat. Kedua, pembayaran melalui *e-Banking* yang memudahkan wajib pajak dapat melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja.

Ketiga, penyampaian SPT melalui *drop box* yang dapat dilakukan di berbagai tempat, tidak harus di KPP tempat wajib pajak terdaftar. Keempat ialah bahwa peraturan pajak dapat diakses lebih cepat melalui internet, tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP tempat wajib pajak terdaftar. Dan yang kelima adalah pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui *e-register* dari website pajak. Hal ini akan memudahkan wajib pajak untuk memperoleh NPWP secara lebih cepat (Widayati dan Nurlis, 2010).

Persepsi wajib pajak terhadap sistem perpajakan di Indonesia berkaitan dengan media yang digunakan dalam membayar pajak. Jika wajib pajak merasa bahwa sistem perpajakan yang ada adalah terpercaya, handal dan akurat, maka wajib pajak akan memiliki pandangan yang positif untuk sadar membayar pajak. Namun jika sistem perpajakan yang ada tidak memuaskan bagi wajib pajak, maka hal itu dapat turut mempengaruhi kesadaran wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

***H<sub>3</sub> : Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak***

### Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak

Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak. Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan serta pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak maka akan timbul kesadaran akan membayar pajak. Kesadaran membayar pajak karena wajib pajak memiliki kewajiban untuk membayar pajak. Pajak yang mereka bayar digunakan oleh pemerintah untuk membiayai pelayanan publik dan pembangunan nasional.

Tatiana dan Hari (2009) dalam penelitiannya menyatakan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak bersedia untuk membayar pajak. Terdapat tiga bentuk utama yang terkait dengan pembayaran pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.

Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.

Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan amatlah diperlukan untuk meningkatkan kemauan untuk membayar pajak. Kesadaran membayar pajak dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) pada penelitian ini sebagai minat berperilaku (*behavior intention*). Karena, minat berperilaku (*behavior intention*) ini di pengaruhi oleh kontrol perilaku (pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan yang di berikan oleh DJP kepada wajib pajak secara intensif), sikap (pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan), norma subjektif (wajib pajak merasa bahwa sistem perpajakan yang ada adalah terpercaya, handal dan akurat, maka wajib pajak akan memiliki pandangan yang positif untuk membayar pajak). Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

**H<sub>4</sub>:** Kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak

### METODE PENELITIAN

#### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah Satu. WPOP yang melakukan pekerjaan bebas adalah pengacara, akuntan, arsitek, dokter, konsultan, notaris, penilai, dan aktuaris. Jumlah populasi WPOP melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Tengah Satu berjumlah 92 wajib pajak. Guna efisiensi waktu serta biaya maka, dilakukan pengambilan sampel. Rosgue (1975) dalam Anangga (2012) menyatakan bahwa ukuran sampel yang lebih tepat untuk banyak penelitian adalah lebih dari 30 dan kurang dari 500, sedangkan Hair *et al.* (1998) dalam Anangga (2012) menyatakan bahwa jumlah sampel yang harus diambil dalam suatu penelitian adalah 15 hingga 20 kali jumlah variabel yang digunakan.

Banyaknya variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 5 variabel sehingga jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah  $5 \times 16 = 80$ . Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *random sampling*, yaitu cara pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk diambil kepada setiap elemen populasi.

#### Metode Analisis

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan regresi berganda untuk uji hipotesis yang pertama dan kedua serta regresi linier untuk uji hipotesis ketiga, maka dapat dituliskan persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e \quad (1)$$

$$Z = c + dY + e \quad (2)$$

Keterangan :

Y = Kesadaran Membayar Pajak

- Z = Kemauan Membayar Pajak  
 a,c = Konstanta  
 b1 = Koefisien regresi variabel pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan  
 b2 = Koefisien regresi variabel pelayanan fiskus yang berkualitas  
 b3 = Koefisien regresi variabel persepsi atas efektivitas sistem perpajakan  
 X1 = Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan  
 X2 = Pelayanan fiskus yang berkualitas  
 X3 = Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan  
 d = Koefisien regresi variabel kesadaran membayar pajak  
 e = error term

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Sampel Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, maka dapat dijelaskan tentang deskripsi responden. Deskripsi responden digunakan untuk mengetahui gambaran umum tentang wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah Satu.

**Tabel 2**  
**Deskripsi Responden**

| Deskripsi                 | Jumlah | %    |
|---------------------------|--------|------|
| <b>Lama Usaha</b>         |        |      |
| ≤ 5 tahun                 | 25     | 31,3 |
| ≤ 10 tahun                | 32     | 40,0 |
| ≤ 15 tahun                | 18     | 22,5 |
| ≤ 20 tahun                | 5      | 6,2  |
| <b>Pendapatan/tahun</b>   |        |      |
| ≤ 50.000.000              | 38     | 47,5 |
| ≤ 50.000.001-250.000.000  | 31     | 38,8 |
| ≤ 250.000.001-500.000.000 | 10     | 12,5 |
| ≤ 500.000.0001            | 1      | 1,2  |
| <b>Jenis Profesi</b>      |        |      |
| Dokter                    | 55     | 68,8 |
| Pengacara                 | 12     | 15   |
| Notaris                   | 25     | 13,8 |
| Akuntan                   | 2      | 2,5  |

### Uji Validitas dan Realibilitas

#### Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika suatu pertanyaan pada suatu kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Gozali, 2006). Dari hasil pengujian menunjukkan hasil bahwa kesemua pertanyaan dalam kuesioner terkait variabel kesadaran membayar pajak, kemauan membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan terbukti valid dengan signifikansi *correlation* bernilai 0,05.

#### Uji Realibilitas

Uji reliabilitas berhubungan dengan masalah ketepatan dari suatu data, sedangkan untuk pengujian reliabilitas melalui nilai koefisien *Cronbach Alpha* (Gozali, 2006).

**Tabel 3**  
**Uji Realibilitas**

| Nomer | Variabel                                            | <i>Cronbach Alpha</i> |
|-------|-----------------------------------------------------|-----------------------|
| 1     | Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan | 0,902                 |
| 2     | Pelayanan fiskus yang berkualitas                   | 0,841                 |
| 3     | Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan         | 0,864                 |
| 4     | Kemauan membayar pajak                              | 0,811                 |
| 5     | Kemauan membayar pajak                              | 0,799                 |

Berdasarkan dari hasil Tabel 3 diatas dapat dijelaskan masing-masing variabel yaitu pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, kesadaran membayar pajak dan kemauan membayar pajak memiliki nilai koefisien alpha di atas 0,60, sehingga dapat dijelaskan bahwa semua variabel penelitian ini adalah reliabel.

#### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji dan mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi terbebas dari penyakit multikolinearitas melalui nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan Tolerance yang disajikan pada Tabel 4 sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Uji Multikolinieritas**

| Model                                               | Collinearity Statistics |       |
|-----------------------------------------------------|-------------------------|-------|
|                                                     | Tolerance               | VIF   |
| Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan | .560                    | 1.784 |
| Pelayanan fiskus yang berkualitas                   | .434                    | 2.303 |
| Persepsi atas efektivitas sistem perpajakan         | .478                    | 2.092 |

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat di jelaskan masing-masing variabel yaitu pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan memiliki nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dibawah 10 dan nilai *tolerance* diatas 0,1, sehingga disimpulkan bahwa model bebas dari masalah multikolinieritas.

#### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Uji normalitas persamaan ke-1 menunjukan angka signifikansi dari uji *Kolmogorov Smirnov* sebesar 0,619 yang mana nilai signifikansi tersebut lebih besar dari nilai signifikansi yang telah ditentukan yaitu 0,05, sehingga berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan bahwa model regresi terdistribusi secara normal. Hal ini membuktikan bahwa model regresi layak dipakai untuk prediksi variabel terikat.

Uji normalitas persamaan ke-2 menunjukan angka signifikansi dari uji *Kolmogorov Smirnov* sebesar 0,293 yang mana nilai signifikansi tersebut lebih besar dari nilai signifikansi yang telah ditentukan yaitu 0,05, sehingga berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan bahwa model regresi terdistribusi secara normal. Hal ini membuktikan bahwa model regresi layak dipakai untuk prediksi variabel terikat.

#### Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol sampai satu (Ghozali, 2006). Uji koefisien determinasi persamaan pertama mempunyai nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Squared*) sebesar 0,687. Hasil tersebut menunjukkan bahwa besar pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kesadaran membayar pajak adalah 68,7% sedang sisanya 31,3% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian atau diluar model persamaan regresi.

Uji koefisien determinasi persamaan kedua mempunyai nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Squared*) pada persamaan kedua sebesar 0,57. Hasil tersebut menunjukkan bahwa besar pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kemauann membayar pajak adalah 57% sedang sisanya 43% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian atau diluar model persamaan regresi.

#### Uji F

Uji hipotesis F digunakan untuk mengetahui baik tidaknya suatu model. Uji F persamaan satu mempunyai sig sebesar 0,0001. Berdasarkan pengujian diatas, terlihat  $\text{sig} < \alpha$  ( $0,0001 < 0,05$ ) yang berarti secara simultan variabel pengetahuan dan pemahaman

peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan layak untuk menjelaskan variabel kesadaran membayar pajak. Uji F persamaan kedua diperoleh sig sebesar 0,0001. Berdasarkan pengujian diatas, terlihat  $\text{sig} < \alpha$  ( $0,0001 < 0,05$ ) yang berarti secara simultan variabel kesadaran membayar pajak layak untuk menjelaskan variabel kemauan membayar pajak.

#### Uji t

Hipotesis pertama menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh t hitung variabel  $X_1$  (pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan) sebesar 2,140 dan nilai sig atau probabilitas sebesar 0,036, jadi diperoleh  $\text{sig} < \alpha$  atau  $0,036 < 0,05$ , sehingga dapat diartikan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kesadaran membayar pajak. Kondisi ini menunjukkan bahwa demikian  $H_1$  diterima.

Hipotesis kedua menyatakan bahwa pelayanan fiskus yang berkualitas terhadap wajib pajak berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh t hitung variabel  $X_2$  (pelayanan fiskus yang berkualitas) sebesar 2,252 dan nilai sig atau probabilitas sebesar 0,027, jadi diperoleh sig mutlak lebih kecil dari alpha ( $0,027 < 0,05$ ), sehingga dapat diartikan bahwa pelayanan fiskus yang berkualitas terhadap wajib pajak berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak. Kondisi ini menunjukkan bahwa demikian  $H_2$  diterima.

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh t hitung variabel  $X_3$  (persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan) sebesar 5,967 dan nilai sig atau probabilitas sebesar 0,0001, jadi diperoleh sig mutlak lebih kecil dari alpha ( $0,0001 < 0,05$ ), sehingga dapat diartikan bahwa persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak. membayar pajak, maka semakin tinggi kesadaran membayar pajak. Kondisi ini menunjukkan bahwa demikian  $H_3$  diterima.

Hipotesis keempat menyatakan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Berdasarkan hasil diperoleh t hitung variabel Y (kesadaran membayar pajak) sebesar 10,280 dan nilai sig atau probabilitas sebesar 0,0001, jadi diperoleh sig mutlak lebih kecil dari alpha ( $0,0001 < 0,05$ ), sehingga dapat diartikan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Kondisi ini menunjukkan bahwa demikian  $H_4$  diterima.

#### Pembahasan

Hasil pengujian atas variabel pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak. Hal tersebut konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gardina dan Haryanto (2006) yang menyatakan bahwa ada perbedaan pengetahuan tentang pajak antara wajib pajak yang patuh dan tidak patuh. Salah satu penyebab berpengaruhnya pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, sebagian besar wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, radio, televisi, internet, surat kabar, buku perpajakan, seminar dan pelatihan perpajakan. Bertambahnya wawasan wajib pajak mampu memberikan kesadaran akan pentingnya pajak bagi mereka, masyarakat dan negara.

Hasil penelitian atas variabel pelayanan fiskus yang berkualitas berpengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak. Hal tersebut konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Supadmi (2009) bahwa 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. Dengan peningkatan kualitas pelayanan diharapkan akan menumbuhkan rasa kesadaran kepada masyarakat untuk mau membayar pajak yang kemudian akan membawa dampak yang positif pada pendapatan negara. Meningkatnya penerimaan pajak khususnya pada Orang Pribadi yang selama ini menjadi primadona pendapatan negara dapat memberikan arti yang positif bagi pembangunan negara. Peningkatan penerimaan pajak negara dapat dijadikan elemen penting penilaian bahwa kinerja organisasi dengan segenap pelayanan yang berkualitas dan kinerja pegawainya sudah menunjukkan hasil yang baik.

Hasil penelitian atas variabel persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak. Hal tersebut tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010) variabel persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan menyatakan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak. Berdasarkan hasil penelitian menggambarkan bahwa wajib pajak khususnya di KPP Pratama Semarang Tengah Satu memahami dengan adanya suatu sistem terpadu dalam perpajakan hal tersebut tentunya akan dapat mempengaruhi kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dengan mudah dan cepat tanpa harus ke KPP dimana wajib pajak itu terdaftar. Manfaat yang didapat dari adanya sistem tersebut adalah meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap perpajakan, citra dari Direktorat Jendral Pajak pun dapat meningkat dengan adanya sistem tersebut.

Menurut responden, kebijakan DJP tentang sistem administrasi perpajakan moderen dengan pemanfaatan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi antara lain *e-Filling*, *e-SPT*, *e-Registrator* dapat memberikan kemudahan yang baik bagi wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan sistem administrasi perpajakan moderen dilakukan untuk mencapai empat sasaran utama yaitu optimalisasi penerimaan yang berkeadilan, peningkatan kepatuhan sukarela dimana kemauan juga termasuk didalamnya, efisiensi administrasi, terbentuknya citra yang baik dan kepercayaan masyarakat yang tinggi.

Hasil penelitian atas variabel kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Hal tersebut konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sjarief (2004) yang secara empiris juga telah dibuktikan bahwa semakin tinggi kesadaran membayar pajak maka semakin tinggi tingkat kemauan membayar pajak. Menurut Tatania dan Priyo (2009) kesadaran membayar pajak dipengaruhi oleh : (1) Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau untuk membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. (2) Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara.

Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada berkurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. (3) Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan. Wajib Pajak akan membayar pajak karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan suatu kewajiban mutlak setiap warga negara.

## KESIMPULAN DAN KTERBATASAN

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kurangnya kemauan tersebut antara lain adalah asas perpajakan, yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak langsung dinikmati oleh para wajib pajak. Kemudian bagaimana dirjen pajak untuk mengatasi masalah tersebut. Penelitian ini secara khusus menguji pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kesadaran membayar pajak untuk meningkatkan kemauan membayar pajak.

Dari data yang dianalisis, hasil uji yang dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak, sehingga  $H_1$ ,  $H_2$ , dan  $H_3$  di terima. Sedangkan variabel kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan

Secara keseluruhan teori yang dibangun menjadi sebuah model rancangan kerangka pemikiran teoritis diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori terhadap pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan dalam upaya meningkatkan kesadaran membayar pajak, kesadaran membayar pajak meningkatkan kemauan membayar pajak. Penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan dalam upaya meningkatkan kesadaran membayar pajak oleh Gardina (2006), terbukti didalam penelitian ini. Penelitian yang juga menunjukkan adanya pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan dalam upaya meningkatkan

kesadaran membayar pajak (Fratnesi (2001), Chatarina (2004)) juga terbukti didalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini telah membuktikan dan mendukung teori terdahulu dimana terbukti bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan dalam upaya meningkatkan kesadaran membayar pajak. Besar variasi perubahan variabel kesadaran membayar pajak 68,7% dan Kesadaran membayar pajak terhadap kemauan membayar pajak sebesar 52%..

Riset ini dilakukan terbatas hanya di KPP Pratama Semarang Tengah Satu, sehingga hasil riset ini hanya mencerminkan perilaku wajib pajak pribadi yang melakukan pekerjaan bebas di KPP Pratama Semarang Tengah Satu. Diperlukan kehati-hatian dalam memaknai hasil riset ini pada pengguna melakukan pekerjaan pekerjaan bebas di daerah lainnya, untuk menghindari generalisir karakteristik responden yang kemungkinan memiliki karakter yang berbeda dalam mensikapi kesadaran dan kemauan .membayar pajak. Tidak adanya informasi yang jelas dari Direktorat Jendral Pajak mengenai jumlah wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas di KPP Pratama Semarang Tengah Satu.

Atas dasar keterbatasan tersebut, untuk penelitian selanjutnya agar : (1) untuk memperbanyak jumlah responden dan juga memperluas ruang lingkup penelitian, hal ini agar dapat memperoleh jawaban dan hasil penelitian yang sesuai. (2) Untuk melakukan pengujian terhadap penelitian ini dengan cara menambah variabel bebas yang memungkinkan dapat mempengaruhi kualitas penelitian yang jauh lebih baik. (3) Untuk tidak hanya menggunakan metode penyebaran uesioner saja dalam mendapatkan data penelitian, melainkan dilakukannya wawancara untuk lebih menggali lagi informasi yang lebih akurat.

Saran diberikan untuk Direktorat Jendral Pajak dalam rangka meningkatkan kemauan membayar pajak melalui: (1) Meningkatkan sosialisasi kemasyarakat dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan-peraturan perpajakan. (2) Meningkatkan pelayanan fiskus yang berkualitas kepada masyarakat sehingga tumbuh kesadaran masyarakat untuk membayar pajak. (3) Meningkatkan persepsi yang baik atas efektivitas sistem pepajakan melalui sosialisasi sistem perpajakan yang baru kepada masyarakat. (4) Melakukan sosialisasi di profesi-profesi tertentu dengan cara mengundang tokoh yang disegani ataupun terkenal oleh kalangan profesi tersebut.

## **REFERENSI**

- Anangga, Septian. 2012. Studi Empiris Pada Penggunaan Aplikasi Pajak: Integrasi *Theory Of Planned Behavior* dan *Technolgy Acceptance Model*. *Skripsi*. Unviersitas Diponegoro.
- Ancok, Djamaludin, 1994. “Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kegairahan Membayar Pajak”, *Prospektif*, Vol. 6 No. 1, hal 27 – 28.
- Budiono, Eko. 2003. Pelaksanaan Pemeriksaan Sederhana dalam Rangka Pengamanan Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah, Sidoarjo.
- Chatarina. 2004. Analisis terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak dalam Membayar Pajak. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada.
- Gardina, Trisia dan Haryanto Dedy. 2006. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Modus*, Vol 18, No.1, hh 10-28.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Herry, Purwono. 2010. *Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak*. Jakarta: Erlangga.
- Priyoga, Yunian Yatno. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas ( Survei Pada Kpp Pratama Cilacap). *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Edisi kelima. Jakarta : Salemba Empat.
- Satrio. 2005. Mengeruk Pajak dari Priok yang Gamang. *Jejak Pendapat Kompas*.
- Supadmi, Ni Luh . 2009. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. <http://jurnal.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/4209214219.pdf> Diunduh pada tanggal 23 Maret 2012.
- Tatiana, Vanessa Rantung dan Priyo Hari. 2009. “Dampak Program Sunset Policy Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak”. *Proceeding Simposium Nasional XI*. Pontianak
- Widayati dan Nurlis. 2010. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga”. *Proceeding Simposium Nasional Akuntansi XII*. Purwokerto.
- Wulandari, Permata. 2007. *Self Assesment Pajak Pebghasilan Pada Wajib pajak*.
- Yudo, Prabowo Jayanto. 2011. Pengaruh Karakteristik Individu, Kondisi Keuangan dan Iklim Organisasi terhadap Ketidakpatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Dinamika Manajemen*. Vol.3 No.1 Maret 2011.