

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI UNTUK
MEMBAYAR PAJAK DENGAN KONDISI KEUANGAN DAN
PREFERENSI RISIKO WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL
MODERATING
(Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama
Candisari Semarang)**

**Murni Julianti,
Zulaikha¹**

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

ABSTRACT

This research aims to analyze the factors that influence the compliance of individual taxpayers to pay taxes. This is a replication from Alabede's research in 2011 in Nigeria, but one variable is added in this research. We add taxpayer's knowledge about tax laws as an independent variable. This research is also use financial condition and risk preferences of taxpayers as moderating variable. Data were collected by survei to taxpayers listed in the Primary Tax Office Candisari Semarang. Statistical tests were performed using Moderating test of regression. Statistic program in this research used SPSS 19. The results of this research indicated that the perception of taxpayers on tax service quality and taxpayers knowledge of tax laws have positive effect on taxpayers compliance. Financial condition and risk preferences of taxpayers also have role as pure moderator which strengthen or weaken the relationship between the dependent variable with the independent variables. Implication of this research showed that taxpayer's compliance in Indonesia was low. Socialization was needed to increase the taxpayer's compliance. The socialization can be done through advertising on television, radio and newspaper. Direktorat Jenderal Pajak also need to regularly hold events that educated and entertain the taxpayer to have the willingness to pay their taxes.

Keywords : Tax service quality, taxpayer's knowledge of tax laws, taxpayer's Compliance

PENDAHULUAN

Sumber daya keuangan negara berasal dalam bentuk penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak (Alabede, *et.al*, 2011). Menurut Sri Rahayu (2010) sumber penerimaan negara yang berasal dari pajak dapat dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Selain dari pengumpulan pajak, penerimaan Negara berasal dari penerimaan bukan pajak. Penerimaan negara bukan pajak dapat berasal dari retribusi, keuntungan perusahaan Negara, denda dan sita, pencetakan uang, pinjaman dari negara lain, sumbangan, hadiah, hibah, penyelenggaraan undian berhadiah, penerimaan pemerintah pusat, dan penerimaan pemerintah daerah. Dari semua penerimaan Negara tersebut, pajak penghasilan tetap menjadi sumber utama pendapatan pemerintah di beberapa Negara termasuk di Indonesia (Alabede, 2001; Olaofe, 2008 dalam Alabede *et al.*, 2011). Hammar, Jager dan Norddlow (2005) mengungkapkan apabila semua wajib pajak tidak mempunyai kewajiban membayar pajak maka pemerintah tidak akan berfungsi secara baik. Hal ini dikarenakan dalam melaksanakan kegiatan – kegiatannya pemerintah membutuhkan biaya. Biaya – biaya yang digunakan untuk pengeluaran pemerintah sebagian besar berasal dari pajak. Berdasarkan Rencana Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara–Perubahan pada Tahun

¹ Corresponding author

2013 Pemerintah menganggarkan hampir 76% atau Rp 1.148,36 Triliun penerimaan negara berasal dari pajak sedangkan sisanya sekitar 24% berasal dari pendapatan bukan pajak dan hibah.

Oleh karena itu, kesadaran untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan diperlukan karena merupakan sarana untuk mewujudkan rasa nasionalisme, cinta kepada bangsa dan negara dimana uang dari hasil pajak tersebut digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan seluruh masyarakat. Seharusnya dengan jumlah penduduk yang bertambah setiap tahunnya maka potensi penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak masih sangat besar untuk diperoleh untuk negara.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Candisari Semarang serta untuk menganalisis pengaruh moderasi dari kondisi keuangan dan preferensi risiko wajib pajak terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan hubungan antara pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Candisari Semarang.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Teori yang digunakan untuk menjelaskan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini adalah teori pembelajaran sosial, teori atribusi dan teori prospek. Teori pembelajaran sosial menyatakan bahwa orang – orang dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman secara langsung. Empat proses untuk menentukan pengaruh sebuah model pada seorang individu menurut teori pembelajaran sosial (Robbins, 2008) : (1) Proses perhatian adalah Individu belajar dari sebuah model hanya ketika mereka mengenali dan mencurahkan perhatian terhadap fitur – fitur pentingnya (2) Proses penyimpanan adalah Proses mengingat tindakan suatu model setelah model tersebut tidak lagi ada (3) Proses reproduksi motorik adalah Proses mengubah pengamatan menjadi tindakan (4) Proses penguatan adalah Proses yang mana individu – individu akan termotivasi untuk menampilkan perilaku yang dicontohkan model jika tersediakan insentif positif atau penghargaan (Robbins, 2008). Teori pembelajaran sosial ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya yaitu jika hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya.

Teori atribusi menyatakan bahwa bila individu – individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah perilaku itu ditimbulkan karena pengaruh internal atau eksternal (Ikhsan Lubis, 2010). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena tuntutan situasi atau lingkungan. Penentuan apakah penyebab perilaku secara internal atau eksternal tergantung pada tiga faktor (Ikhsan Lubis, 2010) yaitu : (1) Perbedaan (*Distinctiveness*) (2) Konsensus (*Consensus*) (3) Konsistensi (*Consistency*). Relevansi teori atribusi dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal.

Teori prospek dikembangkan oleh dua orang psikolog, Daniel Kahneman dan Amos Tversky diawal tahun 80an pada dasarnya mencakup dua disiplin ilmu, yaitu psikologi dan ekonomi (psikoekonomi). Awal mula teori prospek adalah pada analisis perilaku seseorang dalam mengambil keputusan (ekonomi) didalam dua pilihan. Teori prospek dimulai dengan penelitian Kahneman dan Tversky (1979) terhadap perilaku manusia yang dianggap aneh dan kotradiktif dalam mengambil keputusan. Subjek penelitian yang sama diberikan pilihan yang sama namun diformulasikan secara berbeda, dan mereka menunjukkan dua perilaku yang berbeda. Ini oleh Kahneman dan Tversky disebut sebagai *risk aversion* dan *risk seeking behavior*. Contoh yang mereka kemukakan adalah sebagai berikut: Orang akan mau menelusuri hampir seluruh toko yang ada pada sebuah kota agar memperoleh \$5 lebih murah untuk sebuah kalkulator seharga \$15, tetapi mereka tidak akan melakukannya agar memperoleh \$5 lebih murah untuk jaket seharga \$125. Di dalam teori prospek, disebutkan bahwa frame yang diadopsi seseorang dapat mempengaruhi keputusannya, dan dalam kondisi ketidakpastian orang akan memilih pilihan yang menghasilkan *expected utility* terbesar. Frame yang diadopsi sangat ditentukan oleh : (1) Formulasi masalah yang

dihadapi (2) Norma dan kebiasaan (3) Karakteristik para pengambil keputusan. Relevansi teori prospek terhadap kepatuhan wajib pajak adalah apabila seorang wajib pajak memiliki risiko yang tinggi maka wajib pajak tersebut belum tentu akan tidak membayar kewajiban pajaknya (Aryobimo, 2012).

Pengaruh Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan perpajakan terhadap Kepatuhan wajib pajak

Caro dan Garcia (2007) menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan ditentukan oleh tiga faktor yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan hasil kualitas pelayanan. Yang dimaksud dari kualitas interaksi yaitu bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya. Kualitas lingkungan fisik yang dimaksud adalah bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak. Hasil kualitas pelayanan yang dimaksud adalah apabila pelayanan dari pegawai pajak dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap perpajakan akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Aryobimo, 2012). Oleh karena itu, apabila persepsi wajib pajak puas tentang pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak maka wajib pajak tersebut akan taat membayar pajak dan kepatuhan wajib pajak di suatu negara akan meningkat. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₁ : Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Terdapat beberapa indikator bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan. *Pertama*, kepemilikan NPWP oleh wajib pajak. *Kedua*, pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. *Ketiga*, pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. *Keempat*, pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak. *Kelima*, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP. *Keenam*, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan melalui *training* yang mereka ikuti.

Dari keenam indikator tersebut dapat dirumuskan hipotesis bahwa semakin luas pengetahuan dan semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₂ : Pengetahuan dan Pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Kondisi Keuangan Wajib Pajak, Persepsi wajib pajak tentang Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Torgler (2003) mengungkapkan bahwa seseorang yang mengalami kesulitan keuangan akan merasa tertekan ketika mereka diharuskan membayar kewajibannya termasuk pajak. Bloomqist (2003) mengidentifikasi bahwa tekanan keuangan merupakan salah satu sumber tekanan bagi wajib pajak dan Bloomqist juga berpendapat bahwa wajib pajak orang pribadi yang mempunyai pendapatan yang terbatas mungkin akan menghindari pembayaran pajak jika kondisi keuangan wajib pajak tersebut buruk karena pengeluaran keluarganya lebih besar dari pendapatannya.

Dalam penelitian ini kondisi keuangan dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Apabila persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak baik maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan tinggi. Namun, apabila ditambahkan variabel kondisi keuangan wajib pajak maka hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dapat lebih kuat atau dapat lebih lemah. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₃ : Kondisi keuangan wajib pajak memoderasi hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Kondisi Keuangan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian yang dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan secara langsung berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Namun berbeda hasilnya apabila hubungan antara pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak ditambahkan variabel kondisi keuangan wajib pajak sebagai variabel *moderating*.

Kondisi Keuangan sebagai variabel *moderating* dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Apabila wajib pajak puas dengan kondisi keuangannya maka hubungan antara pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan lebih kuat. Namun, sebaliknya apabila wajib pajak tidak puas dengan kondisi keuangannya maka hubungan antara pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan melemah. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis keempat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₄ : Kondisi keuangan wajib pajak memoderasi hubungan antara pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Preferensi Risiko Wajib Pajak, Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Torgler (2003) menyampaikan bahwa keputusan seorang wajib pajak dapat dipengaruhi oleh sikap mereka terhadap risiko. Dasar teori yang digunakan preferensi risiko dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah teori prospek. Penelitian dari Alabede *et al.*, (2011) menggunakan teori prospek untuk meneliti pengaruh preferensi risiko terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian Alabede *et al.*, (2011) menunjukkan bahwa preferensi risiko berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun, dalam penelitian Alabede *et al.*, (2011) dijelaskan juga bahwa preferensi risiko sebagai variabel *moderating* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Dari uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa variabel preferensi risiko secara langsung dapat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tetapi apabila variabel preferensi risiko sebagai variabel *moderating* maka preferensi risiko dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis kelima dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H₅ : Preferensi risiko memoderasi hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, Preferensi Risiko Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian yang dilakukan oleh Alabede, Affrin dan Idris (2011) menunjukkan bahwa Preferensi Risiko wajib pajak secara langsung berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Namun, dalam penelitian Alabede *et al.*, (2011) dijelaskan juga bahwa preferensi risiko sebagai variabel *moderating* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Dari uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa variabel preferensi risiko secara langsung dapat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tetapi apabila variabel preferensi risiko sebagai variabel *moderating* maka preferensi risiko dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis keenam dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H₆ : Preferensi Risiko memoderasi hubungan antara pengetahuan dan pemahaman WP tentang peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Kondisi Keuangan Wajib Pajak, Preferensi Risiko Wajib Pajak, Persepsi tentang Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Ada indikasi dalam penelitian – penelitian mengenai perilaku bahwa kondisi keuangan seseorang dan kewajibannya memoderasi hubungan komitmen orang tersebut dan kinerja (Brett, Cron dan Slocum, 1995; Mathieu dan Zajac, 1990). Secara empiris, beberapa penelitian mendukung pengaruh moderasi dari kondisi keuangan dalam perilaku seseorang (Brett *et al.*, 1995; Doran, Stone, Brief dan George, 1991). Maksudnya beban keuangan mungkin dapat mempengaruhi komitmen seseorang untuk menbebaskan kewajibannya termasuk utang pajak.

Pengertian pengaruh moderasi kondisi keuangan seseorang terhadap kepatuhan pajak dan faktor penentu lainnya mungkin lebih jelas apabila diterapkan dalam negara berkembang seperti Nigeria dan Indonesia (Brett *et al.*, 1995). Hasil penelitian yang dilakukan Alabede *et al.*, (2011) menunjukkan bahwa variabel moderasi kondisi keuangan dan preferensi risiko wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan dalam hubungan antara persepsi kualitas pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis ketujuh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H₇ : Kondisi keuangan dan preferensi risiko wajib pajak secara bersama – sama memoderasi hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Kondisi Keuangan Wajib Pajak, Preferensi Risiko, Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian yang dilakukan Alabede *et al.*, (2011) menunjukkan bahwa variabel moderasi kondisi keuangan dan preferensi risiko wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan dalam hubungan antara persepsi kualitas pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini juga menggunakan variabel kondisi keuangan dan preferensi risiko wajib pajak sebagai variabel *moderating*. Kondisi keuangan dan preferensi risiko wajib pajak sebagai variabel *moderating* dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis kedelapan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H₈ : Kondisi keuangan dan preferensi risiko wajib pajak secara bersama – sama memoderasi hubungan antara pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Ada 3 variabel utama dalam penelitian ini yaitu variabel dependen, variabel independen, dan variabel *moderating*. Variabel dependen dalam penelitian adalah kepatuhan wajib pajak, variabel independennya adalah persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, sedangkan variabel *moderating* dalam penelitian ini adalah kondisi keuangan dan preferensi risiko wajib pajak. Variabel kepatuhan wajib pajak diukur dengan bagaimana wajib pajak dalam mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku. Indikatornya: (1) Menyampaikan laporan pajak dengan benar dan tepat waktu (2) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar (3) Melakukan pelaporan SPT ke kantor pajak tepat waktu (4) Melakukan pembayaran pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang (5) Melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu. Indikator – indikator tersebut diukur dengan menggunakan skala *Likert* 5 poin mulai dari sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju. Variabel persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan perpajakan diukur dengan menggunakan pertanyaan dalam bentuk kuisisioner dimana responden diberikan pertanyaan – pertanyaan sebanyak 23 pertanyaan. Ke-23 pertanyaan tersebut merupakan indikator – indikator yang digunakan sebagai dasar pengukuran persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan perpajakan. Indikator pertanyaan tersebut merupakan pengembangan dari penelitian

yang dilakukan oleh Alabede (2011). Variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan diukur dengan menggunakan pertanyaan dalam bentuk kuisisioner dimana responden diberikan pertanyaan – pertanyaan sebanyak 14 pertanyaan. Ke-14 pertanyaan tersebut merupakan indikator – indikator yang digunakan sebagai dasar pengukuran pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan. Indikator pertanyaan tersebut merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Widayanti dan Nurlis (2010).

Variabel kondisi keuangan wajib pajak diukur dengan menggunakan pertanyaan dengan menggunakan skala likert 5 poin dimana nilai “1” adalah wajib pajak sangat tidak puas dengan kondisi keuangannya, nilai “2” adalah wajib pajak tidak puas dengan kondisi keuangannya, nilai “3” adalah wajib pajak netral dengan kondisi keuangannya, nilai “4” adalah wajib pajak puas dengan kondisi keuangannya, dan nilai “5” adalah wajib pajak sangat puas dengan kondisi keuangannya. Variabel preferensi risiko wajib pajak diukur dengan menggunakan preferensi umum wajib pajak dalam mengambil risiko keuangan, risiko kesehatan, risiko sosial, risiko pekerjaan dan risiko keselamatan. Risiko keuangan misalnya risiko berinvestasi, risiko berwirausaha; risiko kesehatan misalnya penyakit kronis, diabetes; risiko sosial misalnya pemilu, perubahan kebijakan pemerintah; risiko pekerjaan misalnya PHK; risiko keselamatan misalnya tidak memiliki asuransi jiwa, tidak menggunakan sabuk keselamatan dalam mengendarai mobil, tidak menggunakan helm ketika naik motor. Indikator pertanyaan ini merupakan pengembangan penelitian yang dilakukan oleh Alabede (2011) dan Aryobimo (2012).

Penentuan Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang masih aktif menjalankan kewajiban perpajakannya dan terdaftar di KPP Pratama Candisari Semarang serta bersedia dijadikan sebagai responden penelitian. Sedangkan populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Candisari Semarang yaitu sebanyak 70.304 wajib pajak. Dalam menentukan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin* (Aryobimo, 2012) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad n = \frac{70304}{1 + 70304(10\%)^2} \quad n = 99,86 \text{ dibulatkan } 100 \text{ sampel}$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka jumlah sampel minimal yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel, tetapi untuk mengantisipasi tidak kembalinya kuesioner penelitian dan tidak lengkapnya pengisian kuesioner oleh responden maka ditetapkan jumlah sampel (kuesioner) yang akan disebar dalam penelitian ini adalah sebanyak 160 kuesioner dengan asumsi tingkat *responden rate* sebesar 70%.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Convenience Sampling*, yaitu metode penetapan sampel dengan berdasarkan kebetulan saja, anggota populasi yang ditemui peneliti dan bersedia menjadi responden untuk dijadikan sampel.

Metode Analisis

Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan menggunakan MRA (*Moderated Regression Analysis*). Dalam penelitian ini terdapat 4 model regresi penelitian sebagai berikut :

- Model Regresi I : $KPT = a + b_1KPP + b_2PPWP + e$
Model Regresi II : $KPT = a + b_1KPP + b_2PPWP + b_3KPP.KK + b_4PPWP.KK + e$
Model Regresi III : $KPT = a + b_1KPP + b_2PPWP + b_3KPP.PR + b_4PPWP.PR + e$
Model Regresi IV : $KPT = a + b_1KPP + b_2PPWP + b_3KPP.KK.PR + b_4PPWP.KK.PR + e$

Keterangan:

- KPT : Kepatuhan Wajib Pajak
a : Konstanta
 b_1, b_2, b_3, b_4 : Koefisien arah regresi
KPP : Kualitas Pelayanan Perpajakan

- PPWP : Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan
 KPP.K : Interaksi kualitas pelayanan perpajakan dengan kondisi keuangan
 PPWP.KK : Interaksi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang Peraturan perpajakan dengan kondisi keuangan wajib pajak
 KPP.PR : Interaksi kualitas pelayanan perpajakan dengan preferensi risiko
 PPWP.PR : Interaksi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang Peraturan perpajakan dengan preferensi risiko wajib pajak
 KPP.KK.PR : Interaksi kualitas pelayanan perpajakan dengan kondisi Keuangan dan preferensi risiko wajib pajak
 PPWP.KK.PR : Interaksi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan dengan kondisi keuangan dan preferensi risiko wajib pajak
 e : Variabel pengganggu (*Error*)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Objek Penelitian

Dari hasil penyebaran kuesioner sebanyak 140 kuesioner maka didapat daftar distribusi kuesioner yang disebar dan yang kembali sebagai berikut :

Tabel 1
Distribusi dan Tingkat Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Jumlah kuesioner yang disebar	160 Kuesioner
Jumlah kuesioner yang kembali	147 Kuesioner
Jumlah kuesioner yang tidak kembali	13 Kuesioner
Jumlah kuesioner yang tidak lengkap	7 Kuesioner
Jumlah kuesioner yang dapat diolah	140 Kuesioner
Tingkat Partisipasi Responden	91,87%

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Dari 140 kuesioner yang kembali, penyebaran kuesioner dilakukan melalui penyebaran langsung. Penyebaran langsung dilakukan dengan cara, peneliti memberikan kuesioner secara langsung kepada responden kemudian responden langsung mengisi kuesioner dan kuesioner dikembalikan kepada peneliti pada saat itu juga.

Berikut ini adalah daftar demografi responden dalam penelitian ini :

Tabel 2
Profil Responden Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Candisari Semarang

Profil Responden	Jumlah	Proporsi (%)
Jumlah Responden	140	100%
Jenis Kelamin		
• Laki – laki	85	60,71%
• Perempuan	55	39,29%
Lama menjadi WP		
• 1 – 5 tahun	80	57,13%
• 6 – 10 tahun	47	33,57%
• 11 – 15 tahun	7	5%
• > 15 tahun	6	4,3%
Usia Responden		
• 20 – 30 tahun	41	29,28%
• 31 – 40 tahun	54	38,57%
• 41 – 50 tahun	32	22,85%
• > 50 tahun	13	9,3%
Pendidikan		
• SMP	1	0,71%
• SMA	26	18,57%
• Diploma	24	17,14%
• S1	79	56,43%
• S2	10	7,15%

Profil Responden	Jumlah	Proporsi (%)
Pendapatan		
• 1 – 5 Juta	105	75%
• 6 – 10 Juta	27	19,29%
• 11 – 15 Juta	4	2,86%
• 16 – 20 Juta	1	0,71%
• > 20 Juta	3	2,14%
Pekerjaan		
• Karyawan	74	52,86%
• PNS	8	5,71%
• Kegiatan usaha	38	27,14%
• Pekerjaan Bebas	20	14,29%
Agama		
• Islam	113	80,72%
• Kristen	19	13,57%
• Katolik	8	5,71%

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan Tabel 2 maka dapat diketahui bahwa jumlah responden yang mengembalikan kuesioner dari total 160 kuesioner yang disebar adalah 140 orang yang terdiri dari 85 orang atau sekitar 60,71% berjenis kelamin laki – laki dan 55 orang atau sekitar 39,29% berjenis kelamin perempuan.

Lama menjadi wajib pajak responden yang terdapat pada Tabel 2 antara lain telah menjadi wajib pajak selama 1 – 5 tahun berjumlah 80 orang atau sekitar 57,13%, 6 – 10 tahun berjumlah 47 orang atau sekitar 33,57%, 11 – 15 tahun berjumlah 7 orang atau sekitar 5%, > 15 tahun berjumlah 6 orang atau sekitar 4,3%.

Usia responden yang terdapat pada Tabel 2 antara lain responden yang berusia 20 – 30 tahun berjumlah 41 orang atau sekitar 29,28%, 31 – 40 tahun berjumlah 54 orang atau sekitar 38,57%, 41 – 50 tahun berjumlah 32 orang atau sekitar 22,85%, > 50 tahun berjumlah 13 orang atau sekitar 9,3%.

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui mengenai latar belakang pendidikan yang dimiliki responden. Responden yang memiliki latar belakang pendidikan terakhir SMP hanya berjumlah 1 orang atau sekitar 0,71%, SMA berjumlah 26 orang atau sekitar 18,57%, Diploma berjumlah 24 orang atau sekitar 17,14%, S1 berjumlah 79 orang atau sekitar 56,43%, S2 berjumlah 10 orang atau sekitar 7,15%.

Berdasarkan pada Tabel 2 apabila dilihat dari tingkat pendapatan responden per bulan, responden yang mempunyai pendapatan antara 1 – 5 juta berjumlah 105 orang atau sekitar 75%, 6 – 10 juta berjumlah 27 orang atau sekitar 19,29%, 11 – 15 juta berjumlah 4 orang atau sekitar 2,86%, 16 – 20 juta berjumlah 1 orang atau sekitar 0,71%, > 20 juta berjumlah 3 orang atau sekitar 2,14%.

Jika dilihat jenis pekerjaan dari responden yang terdapat dalam Tabel 2 maka responden yang melakukan kegiatan usaha berjumlah 38 orang atau sekitar 27,14%, pekerjaan bebas (konsultan, akuntan, arsitek, dokter, dan notaris) berjumlah 20 orang atau sekitar 14,29%, karyawan berjumlah 74 orang atau sekitar 52,86% dan PNS berjumlah 8 orang atau sekitar 5,71%.

Berdasarkan Tabel 2 juga dapat diketahui responden yang memiliki agama Islam berjumlah 113 orang atau sekitar 80,72%, Kristen berjumlah 19 orang atau sekitar 13,57%, sedangkan Katolik berjumlah 8 orang atau sekitar 5,71%.

Uji Kualitas Data

Uji kualitas data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji reliabilitas, uji validitas dan uji *Non-Response Bias*. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan pengukuran *one shot*, yaitu pengukuran sekali yang kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain. Suatu Konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,70 (Ghozali 2011). Uji Validitas dilakukan dengan analisis *bivariate* yaitu melihat korelasi antara masing – masing indikator dengan total konstruk. Sementara pengujian *Non-Response Bias* dilakukan dengan uji independen sample *T-Test* untuk melihat perbedaan karakteristik sampel dari responden

yang menjawab kuesioner pada penelitian hari pertama dengan responden yang menjawab kuesioner pada penelitian hari kedua. Apabila nilai t_{hitung} menunjukkan tingkat signifikansi diatas 0,05 dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan signifikan antara rata – rata skor jawaban pada 2 kelompok responden, sehingga dapat dikatakan bahwa kelompok berasal dari populasi yang sama (Muhammad, 2008).

Uji reliabilitas untuk variabel KPP, PR, PPWP maupun KPT memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70 maka dapat dikatakan bahwa semua variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah “*reliabel*”. Uji validitas menunjukkan bahwa korelasi antar masing – masing indikator terhadap total konstruk memberikan hasil yang signifikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini adalah “*valid*”. Sementara hasil uji *Non-Response Bias* menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan antara jawaban responden pada penelitian hari pertama dengan jawaban responden pada penelitian hari kedua, dengan tingkat probabilitas diatas dari 0,05 artinya tidak ada perbedaan signifikan antara jawaban responden atas variabel persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kondisi keuangan wajib pajak, preferensi risiko wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak.

Analisis Deskriptif

Hasil analisis deskriptif untuk keseluruhan variabel meliputi nilai minimal, nilai maksimal, nilai rata – rata (*mean*) pada kisaran teoritis dan aktual, serta simpangan baku (*standar deviation*) disajikan pada Tabel 3 sebagai berikut :

Tabel 3
Statistik Deskriptif pada masing – masing Variabel

Variabel	Teoritis		Aktual		Std. Deviation
	Kisaran	Mean	Kisaran	Mean	
Kualitas Pelayanan Perpajakan	23 – 115	69	70 – 114	89,68	8,255
Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan	14 – 70	42	44 – 70	56,14	5,354
Kondisi Keuangan	1 – 5	3	1 – 5	3,68	0,954
Preferensi Risiko	5 – 25	15	5 – 25	18,80	3,404
Kepatuhan Wajib Pajak	5 – 25	15	14 – 25	20,95	2,157

Sumber : Data Primer yang diolah, 2013

Berdasarkan Tabel 3 pada pengukuran yang pertama yaitu variabel persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan perpajakan memiliki kisaran aktual untuk nilai minimum adalah 70, nilai maksimum adalah 114, nilai standar deviasi 8,255 serta nilai *mean* sebesar 89,68. Dilihat dari nilai *mean* pada kisaran aktual lebih tinggi dibandingkan dengan nilai kisaran teoritis, sehingga dapat dijelaskan bahwa tingkat persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan perpajakan yang diwakili oleh jawaban responden tergolong tinggi.

Pengukuran variabel yang kedua yaitu variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan memiliki kisaran aktual untuk nilai minimum adalah 44, nilai maksimum adalah 70, nilai standar deviasi 5,354 serta nilai *mean* sebesar 56,14. Dilihat dari nilai *mean* pada kisaran aktual lebih tinggi dibandingkan dengan nilai kisaran teoritis, sehingga dapat dijelaskan bahwa tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan yang diwakili oleh jawaban responden tergolong tinggi.

Pengukuran variabel yang ketiga yaitu variabel kondisi keuangan wajib pajak memiliki kisaran aktual untuk nilai minimum adalah 1, nilai maksimum adalah 5, nilai standar deviasi 0,954 serta nilai *mean* sebesar 3,68. Dilihat dari nilai *mean* pada kisaran aktual lebih tinggi dibandingkan dengan nilai kisaran teoritis, sehingga dapat dijelaskan bahwa kondisi keuangan wajib pajak yang diwakili oleh jawaban responden tergolong tinggi.

Pengukuran variabel yang keempat yaitu preferensi risiko wajib pajak memiliki kisaran aktual untuk nilai minimum adalah 5, nilai maksimum adalah 25, nilai standar deviasi 3,404 serta nilai *mean* sebesar 18,80. Dilihat dari nilai *mean* pada kisaran aktual lebih tinggi dibandingkan dengan nilai kisaran teoritis, sehingga dapat dijelaskan bahwa preferensi risiko wajib pajak yang diwakili oleh jawaban responden tergolong tinggi.

Variabel kelima yaitu variabel kepatuhan wajib pajak memiliki kisaran aktual untuk nilai minimum adalah 14, nilai maksimum adalah 25, nilai standar deviasi 2,157 serta nilai *mean* sebesar 20,95. Dilihat dari nilai *mean* pada kisaran aktual lebih tinggi dibandingkan dengan nilai kisaran teoritis, sehingga dapat dijelaskan bahwa tingkat kepatuhan wajib yang diwakili oleh jawaban responden tergolong tinggi.

Selain itu juga dilakukan analisis statistik deskriptif pada item – item pertanyaan untuk mengetahui tingkat tanggapan dari responden atas item – item pertanyaan yang diajukan yang dapat ditentukan dengan mencari nilai rata – rata jawaban dari responden berdasarkan rumus berikut ini :

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Tabel 4
Kategori Mean Variabel Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Perpajakan, Preferensi Risiko, Kondisi Keuangan, Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak tentang Peraturan Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak

Interval	Kategori
4,20 < a ≤ 5,00	Sangat Setuju
3,40 < a ≤ 4,20	Setuju
2,60 < a ≤ 3,40	Netral
1,80 < a ≤ 2,60	Tidak Setuju
1,00 < a ≤ 1,80	Sangat Tidak Setuju

Sumber : Lampiran

Hasil statistik deskriptif setiap item pertanyaan dari masing – masing variabel penelitian yang digunakan ditunjukkan dalam Tabel berikut :

Tabel 5
Jawaban Responden terhadap Variabel Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Perpajakan

Indikator	Frekuensi Skor Jawaban Responden					Mean	Kategori
	1	2	3	4	5		
KPP1	0	7	5	95	33	4,10	Setuju
KPP2	0	10	3	103	24	4,01	Setuju
KPP3	2	8	3	100	27	4,01	Setuju
KPP4	0	26	3	100	11	3,69	Setuju
KPP5	0	13	4	102	21	3,94	Setuju
KPP6	0	2	1	90	47	4,30	Sangat Setuju
KPP7	1	12	2	82	43	4,10	Setuju
KPP8	2	10	5	91	32	4,01	Setuju
KPP9	0	4	3	94	39	4,20	Setuju
KPP10	2	19	4	86	29	3,86	Setuju
KPP11	2	7	1	96	34	4,11	Setuju
KPP12	1	19	5	89	26	3,86	Setuju
KPP13	4	11	3	102	20	3,88	Setuju
KPP14	1	6	3	105	25	4,05	Setuju
KPP15	3	48	6	70	13	3,30	Netral
KPP16	0	39	7	87	7	3,44	Setuju
KPP17	0	36	2	88	14	3,57	Setuju
KPP18	1	24	4	98	13	3,70	Setuju
KPP19	1	13	4	106	16	3,88	Setuju
KPP20	1	17	2	97	23	3,89	Setuju
KPP21	1	12	4	102	21	3,93	Setuju
KPP22	1	14	3	101	21	3,91	Setuju
KPP23	0	13	2	103	22	3,96	Setuju

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Dari hasil statistik deskriptif pada Tabel 5 dapat diketahui bahwa rata – rata penilaian sebagian besar responden menjawab setuju terhadap masing – masing indikator pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan di KPP Pratama Candisari Semarang sudah baik yang dapat dilihat dari jawaban sebagian besar responden adalah setuju terhadap indikator pertanyaan.

Tabel 6
Jawaban Responden terhadap Variabel Preferensi Risiko

Indikator	Frekuensi Skor Jawaban Responden					Mean	Kategori
	1	2	3	4	5		
PR1	1	26	2	87	24	3,76	Setuju
PR2	1	34	2	78	25	3,66	Setuju
PR3	1	27	1	83	28	3,79	Setuju
PR4	1	15	2	93	29	3,96	Setuju
PR5	2	34	1	79	24	3,64	Setuju

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Dari hasil statistik deskriptif pada Tabel 6 dapat diketahui bahwa rata – rata penilaian sebagian besar responden menjawab setuju terhadap masing – masing indikator pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak tersebut memiliki preferensi risiko yang tinggi yang akan mereka pertimbangkan ketika mereka akan membayar pajak. Preferensi risiko wajib pajak yang tinggi dapat dilihat dari jawaban sebagian besar responden adalah setuju terhadap indikator pertanyaan.

Tabel 7
Jawaban Responden terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator	Frekuensi Skor Jawaban Responden					Mean	Kategori
	1	2	3	4	5		
KPT1	0	4	0	89	47	4,28	Sangat Setuju
KPT2	1	3	1	104	31	4,15	Setuju
KPT3	0	11	1	104	24	4,01	Setuju
KPT4	0	0	2	102	36	4,24	Sangat Setuju
KPT5	0	3	2	89	46	4,27	Sangat Setuju

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Dari hasil statistik deskriptif pada Tabel 7 dapat diketahui bahwa rata – rata penilaian sebagian besar responden menjawab setuju terhadap masing – masing indikator pertanyaan, sedangkan sebagian besar responden lainnya menjawab sangat setuju terhadap masing – masing indikator pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan WP OP di KPP Pratama Candisari Semarang sudah baik yang dapat dilihat dari jawaban sebagian besar responden adalah setuju.

Tabel 8
Jawaban Responden terhadap Variabel Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak terhadap Peraturan Perpajakan

Indikator	Frekuensi Skor Jawaban Responden					Mean	Kategori
	1	2	3	4	5		
PPWP1	0	3	0	89	48	4,30	Sangat Setuju
PPWP2	0	3	2	104	31	4,16	Setuju
PPWP3	1	0	2	103	34	4,21	Sangat Setuju
PPWP4	0	1	1	100	38	4,25	Sangat Setuju
PPWP5	2	24	2	91	21	3,75	Setuju
PPWP6	0	11	3	105	21	3,97	Setuju
PPWP7	0	10	1	106	23	4,01	Setuju
PPWP8	1	8	3	100	28	4,04	Setuju
PPWP9	0	10	2	99	29	4,05	Setuju
PPWP10	0	14	3	106	17	3,90	Setuju
PPWP11	1	15	3	101	20	3,89	Setuju
PPWP12	3	31	6	87	13	3,54	Setuju
PPWP13	1	4	3	106	26	4,09	Setuju
PPWP14	2	10	4	98	26	3,97	Setuju

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Dari hasil statistik deskriptif pada Tabel 8 dapat diketahui bahwa rata – rata penilaian sebagian besar responden menjawab setuju terhadap masing – masing indikator pertanyaan, sedangkan sebagian besar responden lainnya menjawab sangat setuju terhadap masing – masing indikator pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan di KPP Pratama Candisari Semarang sudah baik yang dapat dilihat dari jawaban sebagian besar responden adalah setuju.

Tabel 9
Jawaban Responden terhadap Variabel Kondisi Keuangan Wajib Pajak

Indikator	Frekuensi Skor Jawaban Responden					Mean	Kategori
	1	2	3	4	5		
KK1	2	27	0	96	15	3,68	Setuju

Sumber : Data primer yang diolah, 2013

Dari hasil statistik deskriptif pada Tabel 9 dapat diketahui bahwa rata – rata penilaian sebagian besar responden menjawab setuju terhadap masing – masing indikator pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi keuangan wajib pajak di KPP Pratama Candisari Semarang sudah baik (tinggi) yang dapat dilihat dari jawaban sebagian besar responden adalah setuju.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan 4 model regresi linear dimana model I menjelaskan hipotesis 1 dan 2, model regresi II menjelaskan hipotesis 3 dan 4, model regresi III menjelaskan hipotesis 5 dan 6, sedangkan model regresi IV menjelaskan hipotesis 7 dan 8. Berikut ini adalah hasil uji hipotesis pada 4 model regresi linear berganda :

Tabel 10
Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Model Regresi I	Model Regresi II	Model Regresi III	Model Regresi IV
Konstanta (a)	5,811(2,962)*	20,993(145,270)*	21,032(136,282)*	20,976(141,364)*
Kualitas Pelayanan Perpajakan (KPP)	0,072(3,571)*	0,583(3,758)*	0,819(4,861)*	0,683(4,163)*
Pengetahuan dan Pemahaman Wajib Pajak (PPWP)	0,154(4,929)*	0,820(5,288)*	0,610(3,502)*	0,702(4,206)*
KPP*KK(Kondisi Keuangan)	-	-0,553(-4,179)*	-	-
PPWP*KK	-	0,468(3,656)*	-	-
KPP*PR(Preferensi Risiko)	-	-	-0,646(-3,868)*	-
PPWP*PR	-	-	0,515(2,775)*	-
KPP*KK*PR	-	-	-	-0,523(-3,416)*
PPWP*KK*PR	-	-	-	0,398(2,461)**
Adjusted R Square	0,298	0,397	0,364	0,346
F	30,466	23,852	20,855	19,352

Keterangan : (1) nilai dalam kurung merupakan nilai t statistik, (2) * signifikansi pada 1%, ** signifikansi pada 5%

Hasil pengujian hipotesis pada model regresi I diketahui bahwa pengaruh langsung persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan angka signifikansi sebesar 0,000 berarti dikatakan signifikan karena angka signifikansinya jauh dibawah 0,05. Korelasi antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak menunjukkan korelasi positif artinya apabila persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan perpajakan tinggi maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan tinggi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan hasil penelitian ini adalah persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian **H1 diterima**. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alabede, *et al* (2011) dan Aryobimo (2012) yang mengungkapkan bahwa persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil pengujian hipotesis pada model regresi I juga diketahui bahwa pengaruh langsung pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan angka signifikansi sebesar 0,000 berarti dikatakan signifikan karena angka signifikansinya jauh dibawah 0,05. Korelasi antara pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak menunjukkan korelasi positif artinya apabila pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan tinggi maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan tinggi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan hasil penelitian ini adalah pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian **H2 diterima**. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian yang dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Berdasarkan hasil analisis model regresi II, menunjukkan bahwa kondisi keuangan wajib pajak memoderasi yang memperlemah dan signifikan terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan angka signifikansi variabel *moderating* sebesar 0,000 berarti dibawah angka signifikansi 0,05. Artinya bahwa hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak yang awalnya positif signifikan setelah ditambahkan variabel kondisi keuangan sebagai variabel *moderating* menjadi melemah. Hal ini disebabkan karena wajib pajak akan mempertimbangkan kondisi keuangan mereka saat membayar pajak. Walaupun persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan baik tetapi wajib pajak tidak puas dengan kondisi keuangannya, wajib pajak tersebut bisa tidak patuh dengan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian **H3 diterima**.

Berdasarkan hasil analisis model regresi II, menunjukkan bahwa kondisi keuangan wajib pajak memoderasi yang memperkuat dan signifikan terhadap hubungan antara pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan angka signifikansi variabel *moderating* sebesar 0,000 berarti dibawah angka signifikansi 0,05. Artinya bahwa hubungan antara pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak yang awalnya positif signifikan setelah ditambahkan variabel kondisi keuangan sebagai variabel *moderating* menjadi lebih kuat. Hal ini disebabkan karena wajib pajak akan mempertimbangkan sanksi yang akan mereka dapatkan ketika mereka tidak patuh dalam kewajiban perpajakannya. Walaupun wajib pajak tidak puas dengan kondisi keuangannya, wajib pajak tersebut akan memilih untuk menjalankan kewajiban perpajakannya dan tidak akan mempertimbangkan kondisi keuangannya karena wajib pajak tahu sanksi yang akan mereka dapatkan ketika mereka tidak patuh dengan kewajibannya. Dengan demikian **H4 diterima**.

Berdasarkan hasil analisis model regresi III, menunjukkan bahwa preferensi risiko wajib pajak memoderasi yang memperlemah dan signifikan terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan angka signifikansi variabel *moderating* sebesar 0,000 berarti dibawah angka signifikansi 0,05. Artinya bahwa hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak yang awalnya positif signifikan setelah ditambahkan variabel preferensi risiko sebagai variabel *moderating* menjadi melemah. Hal ini disebabkan karena wajib pajak akan mempertimbangkan preferensi risiko yang mereka miliki saat membayar pajak.

Walaupun persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan baik tetapi wajib pajak memiliki preferensi risiko yang tinggi, wajib pajak tersebut bisa tidak patuh dengan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian **H5 diterima**.

Berdasarkan hasil analisis model regresi III, menunjukkan bahwa preferensi risiko wajib pajak memoderasi yang memperkuat dan signifikan terhadap hubungan antara pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan angka signifikansi variabel *moderating* sebesar 0,006 berarti dibawah angka signifikansi 0,05. Artinya bahwa hubungan antara pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak yang awalnya positif signifikan setelah ditambahkan variabel preferensi risiko sebagai variabel *moderating* menjadi lebih kuat. Hal ini disebabkan karena wajib pajak akan mempertimbangkan sanksi yang akan mereka dapatkan ketika mereka tidak patuh dalam kewajiban perpajakannya. Walaupun wajib pajak memiliki preferensi risiko yang tinggi, wajib pajak tersebut akan memilih untuk menjalankan kewajiban perpajakannya dan tidak akan mempertimbangkan risiko yang mereka miliki karena wajib pajak tahu sanksi yang akan mereka dapatkan ketika mereka tidak patuh dengan kewajibannya. Dengan demikian **H6 diterima**.

Berdasarkan hasil analisis model regresi IV, menunjukkan bahwa kondisi keuangan dan preferensi risiko wajib pajak memoderasi yang memperlemah dan signifikan terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan angka signifikansi variabel *moderating* sebesar 0,001 berarti dibawah angka signifikansi 0,05. Artinya bahwa hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak yang awalnya positif signifikan setelah ditambahkan variabel kondisi keuangan dan preferensi risiko sebagai variabel *moderating* menjadi melemah. Hal ini disebabkan karena wajib pajak akan mempertimbangkan kondisi keuangan dan preferensi risiko yang mereka miliki saat membayar pajak. Walaupun persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan baik tetapi wajib pajak tidak puas dengan kondisi keuangannya dan memiliki risiko yang tinggi, wajib pajak tersebut bisa tidak patuh dengan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian **H7 diterima**.

Berdasarkan hasil analisis model regresi IV, menunjukkan bahwa kondisi keuangan wajib pajak memoderasi yang memperkuat dan signifikan terhadap hubungan antara pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan angka signifikansi variabel *moderating* sebesar 0,015 berarti dibawah angka signifikansi 0,05. Artinya bahwa hubungan antara pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak yang awalnya positif signifikan setelah ditambahkan variabel kondisi keuangan dan preferensi risiko sebagai variabel *moderating* menjadi lebih kuat. Hal ini disebabkan karena wajib pajak akan mempertimbangkan sanksi yang akan mereka dapatkan ketika mereka tidak patuh dalam kewajiban perpajakannya. Walaupun wajib pajak tidak puas dengan kondisi keuangannya dan memiliki risiko yang tinggi, wajib pajak tersebut akan memilih untuk menjalankan kewajiban perpajakannya dan tidak akan mempertimbangkan kondisi keuangannya karena wajib pajak tahu sanksi yang akan mereka dapatkan ketika mereka tidak patuh dengan kewajibannya. Dengan demikian **H8 diterima**.

KESIMPULAN DAN KETERBATASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dari dua variabel independen maka dapat diketahui bahwa persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan perpajakan dan pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa persepsi wajib pajak yang baik tentang kualitas pelayanan perpajakan dan tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak yang tinggi tentang peraturan perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kondisi keuangan dan preferensi risiko berperan sebagai variabel *moderating*. Variabel kondisi keuangan dan preferensi risiko wajib pajak memperlemah hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sedangkan, variabel kondisi keuangan dan preferensi risiko wajib pajak memperkuat hubungan antara pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. *Pertama*, Data penelitian ini berasal dari pendapat responden yang berada di luar kontrol peneliti sehingga memungkinkan terjadi bias karena ketidaksesuaian dengan keadaan yang sebenarnya. *Kedua*, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang memang sudah patuh terbukti bahwa mereka menyampaikan SPT dengan tepat waktu. Sehingga tingkat kepatuhan yang dihasilkan dalam penelitian ini tinggi tetapi tidak mencerminkan keadaan yang sebenarnya yaitu tingkat kepatuhan yang rendah di Kota Semarang. *Ketiga*, keterbatasan kemampuan peneliti dalam menterjemahkan pertanyaan penelitian ke dalam bahasa Indonesia yang baik dan benar menyebabkan pertanyaan penelitian sulit dipahami oleh responden sehingga mengakibatkan responden mengganti-ganti jawabannya.

Atas dasar keterbatasan tersebut, untuk penelitian selanjutnya dapat membuat pertanyaan penelitian yang mudah dipahami oleh responden sehingga jawaban responden lebih akurat. Dan sampel responden yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

REFERENSI

- Alabede, J. O. 2011. Tax Service Quality and Compliance Behaviour in Nigeria: Do Taxpayer's Financial Condition and Risk Preference Play any *Moderating Role*? *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 90 – 107. ISSN 1450-2275 Issue 35
- Alabede, J. O. (2001). Improving efficiency of tax administration for effective revenue generation in democratic Nigeria. *SBS national conference*. Damaturu: Federal Polytechnic.
- Al Azim, Mauliani, Taufeni dan Yesi Mutia. 2012. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak : Dimoderasi oleh kondisi keuangan dan preferensi risiko wajib pajak (Studi empiris pada wajib pajak orang pribadi Duri
- Alm, J., & Torgler, B. (2006). Culture differences and tax morale in United States and Europe. *Journal of Economic Psychology*, 27, 224 – 246
- Aryobimo, Putut. 2012. Pengaruh persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko sebagai variabel *moderating* (studi empiris terhadap wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang). Universitas Diponegoro
- Bloomquist, K. M. (2003). Income inequality and tax evasion: A synthesis. *Tax Notes International*, 31(4), 347 – 367.
- Brett, J. F., Cron, W. I., & Slocum Jr., J.W. (1995). Economic dependency on work: A moderator of the relationship between organizational commitment and performance. *Academy of Management Journal*, 38 (1), 261 – 271
- Caro, L. M., & Garcia, J. A. M. (2007). Measuring perceived service quality in urgent transport service. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 14(1), 60 – 72
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hammar, H., Jagers, S. C., & Norddlow, K. (2005). *Tax evasion and the importance of trust*. Working paper, Goteborg University, Goteborg.
- Ikhsan Lubis, Arfan. 2010. Akuntansi Keperilakuan. Jakarta: Salemba Empat, Hal. 90 – 91
- Muhammad (2008). Antesenden dan Konsekuensi Partisipasi Penganggaran (Studi Empiris pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Daerah Kota Palu) : Universitas Diponegoro
- Olaofe, E. O. (2008). Overview of tax administration and tiers of government in Nigeria. *ICAN Student Journal*, 12(2), 7 – 15
- Robbins Timothy, Stephen. 2008. Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat, Hal 74
- Sri Rahayu, Ani. 2010. Pengantar Kebijakan Fiskal. Jakarta: Bumi Aksara
- Torgler, B. (2003). *Tax morale: Theory and analysis of tax compliance*. Unpublished doctoral dissertation, University of Zurich, Switzerland.
- Widayanti dan Nurlis. 2010. Simposium Nasional Akuntansi XII. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas*, 1 – 23.
- www.economist-suweka.blogspot.com diakses tanggal 09 Desember 2013 pukul 10.00 WIB