

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK (STUDI KASUS PADA KANTOR  
PELAYANAN PAJAK PRATAMA SEMARANG TENGAH)**

**Kilau Kembang Acintyasakti**

**Universitas Dian Nuswantoro**

**ABSTRACT**

This research was conducted to analyze factors that influence willingness to pay taxes. Research design is survey research using questionnaire as instrument. The respondents of this research are individual taxpayer who registered in KPP Semarang Tengah.

This research use pay taxes awareness, knowledge and understanding of taxpayers, a good perception of the taxation system, service tax authorities as independent variable and willingness to pay taxes as dependent variable. Sample data was analysed using SPSS 21.00 for Windows.

The findings of this research show that, the effect of : (1) pay taxes awareness on willingness to pay taxes is positive and significant; (2) knowledge and understanding of taxpayers on willingness to pay taxes is positive and significant; (3) a good perception of the taxation system on willingness to pay taxes is positive and significant; and; (4) service tax authorities on willingness to pay taxes is positive and significant.

*Key words : taxes awareness, knowledge and understanding of taxpayers, a good perception of the taxation system, service tax authorities, willingness to pay taxes*

## **PENDAHULUAN**

Pemerintah memerlukan dana untuk membiayai pembelanjaan negara yang semakin lama semakin bertambah besar. Penerimaan negara tersebut dapat diperoleh dari segenap potensi sumber daya yang berasal dari dalam negeri tanpa harus bergantung dengan bantuan atau pinjaman luar negeri. Sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional salah satunya adalah pajak. Menurut Prof. Dr. P. J. A. Adriani (dalam Khangtongsi, 2010), pajak adalah iuran masyarakat pada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah.

Dalam usaha peningkatan penerimaan pajak, Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak di daerah-daerah melakukan program ekstensifikasi maupun intensifikasi. Kedua program tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan penerimaan pajak. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang Tengah merupakan salah satu Kantor Pelayanan Pajak di kota Semarang. Meningkatnya jumlah wajib pajak yang terdaftar belum tentu menunjukkan peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT Tahunan. Hal ini dikarenakan masih banyak wajib pajak orang pribadi yang penghasilannya telah dipotong oleh pemberi kerja tidak menyampaikan SPT Tahunannya. Data mengenai jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar dan efektif di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Semarang adalah sebagai berikut wajib pajak orang pribadi yang terdaftar tahun 2010 adalah 42.855, tahun 2011 50.271, tahun 2012 51.495. Sedangkan yang menyampaikan SPT tahunan tahun 2010 29.917, tahun 2011 35.466, dan tahun 2012 36.629.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa meningkatnya jumlah wajib pajak yang terdaftar tidak menentukan meningkatnya wajib pajak yang menyampaikan SPT tahunan. Hal ini bisa saja disebabkan karena banyak wajib pajak orang pribadi yang penghasilannya telah dipotong langsung oleh perusahaan tidak menyampaikan SPT tahunannya. Agar hal tersebut tidak terjadi secara terus menerus, maka perlu dilakukan kajian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah. Alasan lain pemilihan KPP Pratama Semarang Tengah sebagai objek penelitian adalah karena letak geografis KPP Pratama Semarang Tengah yang strategis sehingga mempermudah proses penelitian.

Kemauan untuk membayar pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan Wajib Pajak dalam membayar pajak, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan oleh para peneliti, baik kepatuhan pajak Wajib Pajak Badan maupun kepatuhan Wajib Orang Pribadi.

Beberapa penelitian mengenai kewajiban perpajakan telah dilakukan oleh para peneliti, seperti penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih dan Yulianawati (2011), menunjukkan bahwa adanya hubungan positif antara faktor kesadaran membayar pajak dengan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Hasil penelitian ini juga sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo dan Mangoting (2013) bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan fiskus juga berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang dilakukan oleh Sahril (2012) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap

tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya akan semakin meningkat.

Pada penelitian Wuri (2012) persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi. Dilapangan banyak ditemui perajakan bahwa system perpajakan belum dimanfaatkan secara maksimal dan dianggap masih menyulitkan responden yang ingin memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar. Penelitian ini konsisten dengan penelitian widayati dan Nurlis (2010) yang menyatakan bahwa persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas..

Berdasarkan kondisi yang telah dipaparkan di atas, maka dilakukan penelitian yang mengkaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih dan Yulianawati (2011). Akan tetapi dalam penelitian ini ditambahkan satu variabel yaitu pelayanan fiskus. Alasan pemilihan pelayanan fiskus karena salah satu faktor wajib pajak patuh dalam memenuhi kewajiban membayar pajaknya yaitu tergantung pada bagaimana petugas pajak tersebut memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajaknya. Berdasarkan hal tersebut penelitian ini dikembangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK (STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SEMARANG TENGAH)”**.

## **LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **A. Kesadaran membayar pajak**

Kesadaran wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak. Masyarakat yang memiliki kesadaran perpajakan berarti wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan dan merasa adanya paksaan. Hal paling menentukan dalam keberhasilan pemungutan pajak adalah kemauan wajib pajak untuk melakukan kewajiban. Ketidakmauannya wajib pajak melakukan kewajiban tersebut adalah asas perpajakan, yaitu bahwa hasil pemungutan pajak tersebut tidak langsung dinikmati oleh para wajib pajak. Upaya pendidikan, penyuluhan dan sebagainya, tidak berarti banyak dalam membangun kesadaran wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan, jika masyarakat tidak merasakan manfaat dari kepatuhan membayar pajak. Namun, kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat, karena masyarakat tidak mengetahui wujud kongkrit dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak. Kesadaran yang tinggi itu sendiri muncul tidak lain berasal dari adanya motivasi untuk membayar pajak, maka kemauan untuk membayar pajakpun akan tinggi dan pendapatan Negara dari pajak akan meningkat.

### **B. Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan**

Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan merupakan penalaran dan penangkapan makna tentang peraturan perpajakan. Setiap wajib pajak yang telah memahami peraturan sangat baik, biasanya akan melakukan aturan perpajakan sesuai dengan apa yang tercantum di dalam peraturan yang ada. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaksanakan

kegotong royongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang, sehingga diharapkan akan tercipta unsur keadilan dan kebenaran mengingat bahwa wajib pajak sendirilah yang sebenarnya mengetahui besarnya pajak terutang. Masyarakat hendaknya memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, karena untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, pembayar pajak harus mengetahui tentang pajak terlebih dahulu. Tanpa adanya pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimiliki masyarakat, maka masyarakat tidak mungkin mau membayar pajak.

### **C. Persepsi yang Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan**

Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus oleh suatu organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktivitas intergrated dalam diri individu. Sedangkan efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai (Pancawati dan Nila, 2011).

Selama ini banyak wajib pajak yang telah terdaftar sebagai wajib pajak, dan telah terdaftar sebagai wajib pajak, dan telah memiliki NPWP belum mau melaksanakan kewajiban pajak dengan baik. Melalui sistem perpajakan baru yang berbasis internet, wajib pajak dapat mendaftar dan mengakses data perpajakannya tanpa batas waktu dan tempat. Sehingga dengan berbagai tawaran fasilitas yang mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak akan menimbulkan persepsi yang baik dan kemauan membayar pajaknya pun akan meningkat.

### **D. Pelayanan Fiskus**

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Salah satu upaya dalam

meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Pelayanan yang baik dan memadai akan membantu masyarakat paham akan kewajibannya sebagai wajib pajak. Dan hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sebaliknya, jika tidak adanya pelayanan yang baik oleh fiskus maka wajib pajak akan malas dan enggan dalam melaksanakan kewajibannya, serta akan terjadi penyelewengan pajak yang berdampak buruk terhadap penerimaan negara dari sektor pajak.

Jasa dari sebuah instansi sangatlah diperlukan, apabila jasa tersebut tidak memenuhi harapan pelanggan berarti jasa pelayanan tidak berkualitas. Jika proses pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti mutu pelayanannya kurang. Kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajaknya tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Fiskus yang bertanggung jawab dan mendayagunakan SDM sangat dibutuhkan guna meningkatkan kemauan dalam membayar pajak. Para wajib pajak akan mau dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak tersebut memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak.

### **Hubungan antara Kesadaran membayar pajak dengan Kemauan membayar pajak**

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti dan merupakan unsur di dalam tubuh manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi realitas. Kesadaran yang dimiliki manusia meliputi kesadaran dalam diri, akan diri sesama, masa silam, dan kemungkinan masa depannya.

Kesadaran wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya merupakan hal penting dalam penarikan pajak. Hal paling menentukan dalam keberhasilan pemungutan pajak adalah kemauan wajib pajak untuk melakukan kewajiban. Dalam penelitian Sapti 2012, menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Sapti (2012) didukung oleh hasil penelitian, Cindy (2011) dan Jatmiko (2006). Begitu juga pada penelitian yang dilakukan oleh Pancawati dan Nila (2011), menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan amatlah diperlukan untuk meningkatkan kemauan membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**Hipotesis 1 (H1) : Kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.**

### **Hubungan antara Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan dengan Kemauan Membayar Pajak**

Pengetahuan wajib pajak tentang pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Masyarakat hendaknya memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan peraturan perpajakan, karena untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, pembayar pajak harus mengetahui tentang pajak terlebih dahulu. Tanpa adanya pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimiliki masyarakat, maka masyarakat tidak mungkin mau membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan Widayati dan Nurlis (2010), menunjukan bukti bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kemauan

membayar pajak. Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan Supriyati dan Nur Hayati (2008), juga menunjukkan bahwa pengetahuan tentang pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya pemahaman tentang perpajakan diharapkan dapat mendorong kesadaran wajib pajak untuk mau membayar pajak terutang. Semakin tinggi Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan maka semakin tinggi pula kemauan wajib pajak dalam membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**Hipotesis 2 (H2) : Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.**

### **Hubungan antara Persepsi yang Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan dengan Kemauan Membayar Pajak**

Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus oleh suatu organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktivitas intergrated dalam diri individu. Sedangkan efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai (Pancawati dan Nila, 2011). Dalam penelitian Sapti dan Umi (2012), menunjukkan bahwa persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Persepsi yang baik akan memberikan pengaruh positif terhadap suatu peristiwa yang diamatinya. Semakin baik persepsi atas efektifitas sistem perpajakan maka semakin tinggi kemauan wajib pajak dalam membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**Hipotesis 3 (H3) : Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.**

## **Hubungan antara Pelayanan Fiskus dengan Kemauan Membayar Pajak**

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Pelayanan yang baik dan memadai akan membantu masyarakat paham akan kewajibannya sebagai wajib pajak. Dan hal ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Penelitian Jatmiko (2006), menunjukkan bukti bahwa sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Farid (2013) dan Cindy (2012). Hasil penelitian Pancawati dan Nila (2011) juga menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Fiskus diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak, agar wajib pajak mau membayar pajak terutangnya. Semakin baik pelayanan yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak maka semakin tinggi kemauan wajib pajak dalam membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**Hipotesis 4 (H4) : Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.**

## **POPULASI DAN SAMPEL**

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin diinvestigasi (Sekaran, 2006). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh wajib

pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT tahunan yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah tahun 2012 yaitu sebesar 36.629 sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus slovin, yaitu:

$$n : \frac{N}{1 + N.(e)^2}$$

keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = error tolerance

1 = Angka konstan

$$n : \frac{36.629}{1 + 36.629 (0,1)^2}$$

: 99.7 dibulatkan menjadi 100

Berdasarkan hasil rumus diatas, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 100 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling incidental. Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2011).

## **DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN VARIABEL**

### **1. Kesadaran Membayar Pajak**

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti dan merupakan unsur di dalam tubuh manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi realitas.

Kesadaran membayar pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pembayaran pajak yang dilakukannya. Kesadaran membayar pajak dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator yang digunakan Pancawati dan Nila (2011) yaitu:

- Pajak merupakan penerimaan Negara terbesar
- Pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara
- Penundaan pembayaran pajak sangat merugikan Negara
- Membayar pajak tidak sesuai dengan yang seharusnya dibayar akan merugikan negara

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin untuk 4 pertanyaan.

## **2. Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan**

Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan merupakan penalaran dan penangkapan makna tentang peraturan perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator yang merupakan replikasi dari kuesioner Pancawati dan Nila (2011) yaitu:

- Kepemilikan NPWP bagi setiap wajib pajak yang mempunyai penghasilan
- Jika tidak melaksanakan kewajiban perpajakan, maka akan dikenai sanksi pajak
- Pengetahuan akan peraturan perpajakan dapat diperoleh melalui pengajaran dan pelatihan
- Pemahaman wajib pajak akan PTKP, PKP, dan tarif pajak
- Pemahaman akan peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang diadakan oleh KPP

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin untuk 5 pertanyaan.

### **3. Persepsi yang Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan**

Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian, pengintepretasian terhadap stimulus oleh suatu organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktivitas intergrated dalam diri individu. Sedangkan efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai. Indikator ini dalam peneliti ini merupakan replikasi dari kuesioner penelitian Pancawati dan Nila ( 2011), yaitu:

- proses pembayaran pajak melalui *e-banking*
- pengisian SPT melalui *e-SPT* dan pelaporan SPT melalui *e-Filling*
- update peraturan pajak terbaru secara online melalui internet
- pendaftaran NPWP melalui *e-register*

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin untuk 4 pertanyaan.

### **4. Pelayanan Fiskus**

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Para wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak tersebut memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Indikator dalam peneliti ini merupakan replikasi dari kuesioner penelitian Farid (2013) yaitu:

- fiskus cepat dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak
- fiskus cepat tanggap terhadap keluhan dari wajib pajak
- fiskus mampu berkomunikasi secara baik dengan wajib pajak
- fiskus bersedia memberikan informasi yang jelas dimengerti mengenai peraturan pajak kepada wajib pajak

- pengisian dan penggunaan formulir mulai dipahami.

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin untuk 5 pertanyaan.

## **5. Kemauan Membayar Pajak**

Kemauan membayar merupakan suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang dan jasa (Widaningrum, 2007 dalam Widayati dan Nurlis, 2010). Pemungutan pajak bukan pekerjaan yang mudah disamping peran aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kesadaran dari wajib pajak itu sendiri. Indikator ini dalam peneliti ini merupakan replikasi dari kuesioner penelitian Pancawati dan Nila (2011), yaitu:

- konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak
- dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak
- informasi mengenai cara dan tempat pembayaran pajak
- informasi mengenai batas waktu pembayaran pajak
- membuat alokasi dana untuk membayar pajak

Variabel dependen ini diukur dengan skala likert 5 poin untuk 5 pertanyaan.

## **DESKRIPSI RESPONDEN**

Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa sebagian besar responden berusia antara 41 hingga 50 tahun (39%). Sementara itu sebanyak 36% responden berusia antara 31 th-40 th. 12% responden berusia antara 21 hingga 30 tahun dan sisanya yaitu 10% berusia diatas 50 th.

Berdasarkan jenis kelaminnya maka dapat diketahui bahwa Sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (59%), sisanya 41% berjenis kelamin perempuan.

Berdasarkan tingkat pendidikannya dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan terakhir S1 yaitu 49%, berpendidikan SMA 23%, berpendidikan D3 14%, berpendidikan SMP 5%, berpendidikan S2 4%, berpendidikan S3 2% dan lainnya 1%.

Berdasarkan pekerjaannya dapat diketahui bahwa 38% responden bekerja pada perusahaan swasta, 34% responden bekerja sebagai PNS/TNI, 21% responden wirausaha, dan sisanya 7% lain-lain (pensiunan).

Berdasarkan pengisian spt dapat diketahui bahwa seluruh responden menyatakan pernah mengisi SPT, dapat dilihat dr hasil preentase yaitu 100%.

Berdasarkan data yang diperoleh dapat diketahui bahwa seluruh responden menyatakan Paham mengenai *e-SPT*, *e-Filling* dan *e-register*.

## **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

### **A. Uji Kualitas Data**

#### **Uji Reliabilitas**

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa semua variabel yang dijadikan sebagai instrumen adalah reliabel atau dapat dipercaya dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data. Reliabilitas instrument yang semakin tinggi, menunjukkan hasil ukur yang didapatkan semakin terpercaya. Sehingga berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas variable-variabel yang diujikan reliabel, hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien alpha  $> 0,601$ , jadi hasil ukur yang akan didapatkan dapat dipercaya.

## **Uji Validitas**

Berdasarkan hasil uji validitas alat ukur diketahui bahwa masing-masing item yang digunakan untuk menyusun alat ukur penelitian memiliki nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 , yang berarti item-item tersebut valid. Dengan demikian, hasil tersebut menunjukkan bahwa persyaratan validitas alat ukur terpenuhi.

## **B. Uji Asumsi Klasik**

### **Uji Normalitas**

Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, dengan taraf signifikan 0,05 atau 5%. Jika signifikan yang dihasilkan  $> 0,05$  maka distribusi datanya dikatakan normal. Dari output diketahui bahwa, uji pengujian residual diperoleh nilai kolmogorov-smirnov  $Z = 0,884$  dengan  $\text{Asymp Sig} = 0,487$ . Karena nilai  $\text{Asymp Sig} = 0,487 > \alpha (0,05)$  sehingga uji kolmogorov-smirnov membuktikan bahwa residual terdistribusi normal.

### **Uji Multikolonieritas**

Uji multikolonieritas menunjukkan bahwa semua nilai tolerance lebih besar dari nilai default yang ditentukan sebesar 0,10. Sedangkan untuk nilai VIF juga menunjukkan dibawah angka 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel telah memenuhi persyaratan ambang toleransi dan nilai VIF, artinya bahwa tidak terjadi multikolonieritas.

## **Uji Heterokedastisitas**

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk semua variabel pada masing-masing persamaan lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas

## **C. Pengujian Hipotesis**

### **Uji Model (uji F)**

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan nilai signifikansi F sebesar 0,000. Berdasarkan kriteria pengujian bahwa jika nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran membayar pajak, pemahaman peraturan perpajakan, persepsi yang baik, serta pelayanan fiskus secara serempak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kemauan membayar pajak. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikan  $F = 0,000 < 0,05$ . Sehingga jika kesadaran, pemahaman, persepsi, pelayanan fiskus secara bersama-sama meningkat, maka kemauan membayar pajak juga akan meningkat

### **Uji Hipotesis (uji t)**

Berdasarkan hasil uji t dengan variabel dependen kemauan membayar pajak seperti ditunjukkan dalam tabel 4.18 bahwa variabel kesadaran membayar pajak memiliki nilai probabilitas  $< 0,05$  yaitu 0,045 sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini berarti hipotesis pertama ( $H_1$ ) diterima.

Berdasarkan hasil uji t dengan variabel dependen kemauan membayar pajak seperti ditunjukkan dalam tabel 4.18 bahwa variabel pemahaman dan pengetahuan tentang peraturan

perpajakan memiliki nilai probabilitas  $< 0,05$  yaitu 0,009 sehingga dapat disimpulkan bahwa pemahaman dan pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini berarti hipotesis kedua (H2) diterima.

Berdasarkan hasil uji t dengan variabel dependen kemauan membayar pajak seperti ditunjukkan dalam tabel 4.18 bahwa variabel persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan memiliki nilai probabilitas  $< 0,05$  yaitu 0,021 sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini berarti hipotesis ketiga (H3) diterima.

Berdasarkan hasil uji t dengan variabel dependen kemauan membayar pajak seperti ditunjukkan dalam tabel 4.18 bahwa variabel pelayanan fiskus memiliki nilai probabilitas  $< 0,05$  yaitu 0,047 sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini berarti hipotesis keempat (H4) diterima.

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

Nilai Koefisien determinasi (yang disesuaikan) 0,251 mengandung arti bahwa dari variabel independen yang masukan dalam model regresi mampu menjelaskan Kemauan Membayar Pajak sebesar 25,1%. Sedangkan sisanya 74,9% dijelaskan oleh faktor lain diluar model. Atau dengan kata lain dari variabel independen yang ada dalam model regresi berpengaruh sebesar 25,1% terhadap Kemauan Membayar Pajak.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini meneliti tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Semarang Tengah. Adapun variabel yang

diguinakan dalam penelitian ini adalah variabel independen yaitu kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, dan pelayanan fiskus. Analisis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS 21.00 for Windows. Data sampel pengamatan sebanyak 100 Kuesioner.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama diterima, yaitu kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap Kemauan Membayar Pajak secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi kesadaran WP dalam membayar pajak maka makin tinggi pula kemauan untuk membayar pajak.
2. Hipotesis kedua diterima, yaitu pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap Kemauan Membayar Pajak secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa makin tinggi pengetahuan dan pemahaman maka makin tinggi pula kemauan untuk membayar pajak.
3. Hipotesis ketiga diterima, yaitu persepsi yang baik terhadap efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap Kemauan Membayar Pajak secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa makin baik persepsi terhadap efektifitas sistem perpajakan maka makin tinggi pula kemauan untuk membayar pajak.
4. Hipotesis keempat diterima, yaitu pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap Kemauan Membayar Pajak secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa makin baik pelayanan fiskus maka makin tinggi pula kemauan untuk membayar pajak.

5. Berdasarkan hasil pengujian secara simultan (uji F), menunjukkan bahwa variabel kesadaran, pemahaman, persepsi, dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. 2012. *Realisasi Penerimaan Negara*. Jakarta: Departemen Keuangan.
- Diana, Anastasia dan Setiawati, Lilis. 2009. *Perpajakan Indonesia*. Andi. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Heri dan Sofyan, Yamin. 2009. *SPSS Complete*. Salemba Infotek. Jakarta
- Irwansyah, Lubis dan Ardiansyah, Gustian. 2003. *Pajak Penghasilan Orang Pribadi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Jatmiko Nugroho Agus. 2006. *Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang*. Tesis Program Pasca Sarjana Magister Akuntansi Universitas Diponegoro (tidak dipublikasikan).
- Mardiasmo. 2003. *Perpajakan edisi revisi*. Andi. Jogjakarta.
- Miladia, Novita. 2010. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tax Compliance Wajib Pajak Badan Pada Perusahaan Industri Manufaktur Di Semarang*. Skripsi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Nila dan Pancawati. 2011. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*, Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan. Volume 3. No 1: 126-142.
- Novitasari, Fin-fin. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak*, (URL: [www.dewey.petra.ac.id](http://www.dewey.petra.ac.id)), Diakses Maret 2009.
- Resmi, Siti. 2005. *Perpajakan Teori dan Kasus, Edisi Revisi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Suandy, Erly. 2005. *Hukum Pajak*. Salemba Empat. Jakarta.
- Umi, Agus dan Sapti. 2012. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Jendral Soedirman. Purwokerto.
- , 2007. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*, (URL: [www.kanwilpajakwpbesar.go.id](http://www.kanwilpajakwpbesar.go.id)), Diakses Desember 2013

-----, 2007. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan*, (URL: [www.kanwilpajakwpbesar.go.id](http://www.kanwilpajakwpbesar.go.id)), Diakses Desember 2013.

-----, 2008. *Nomor Pokok Wajib Pajak*, (URL: [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)), Diakses Desember 2013.

Widayati dan Nurlis. 2010. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga)*, Makalah Simposium Nasional Akuntansi XIII. Purwokerto.

Yenny dan Cindy. 2013. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Surabaya*, Jurnal Tax & Accounting Review. Volume 1. No. 1

# Uji Regresi

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	pelayanan_fiskus, pemahaman, kesadaran, persepsi <sup>b</sup>	.	Enter

- a. Dependent Variable: bayar\_pajak  
 b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.530 <sup>a</sup>	.281	.251	.28594	1.841

- a. Predictors: (Constant), pelayanan\_fiskus, pemahaman, kesadaran, persepsi  
 b. Dependent Variable: bayar\_pajak

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.040	4	.760	9.297	.000 <sup>b</sup>
	Residual	7.767	95	.082		
	Total	10.808	99			

- a. Dependent Variable: bayar\_pajak  
 b. Predictors: (Constant), pelayanan\_fiskus, pemahaman, kesadaran, persepsi

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	kesadaran	pemahaman	persepsi	pelayanan fiskus
1	1	4.974	1.000	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.010	21.826	.00	.10	.53	.21	.00
	3	.008	25.557	.01	.89	.00	.22	.06
	4	.005	32.265	.01	.00	.21	.49	.68
	5	.003	42.754	.98	.02	.26	.08	.26

a. Dependent Variable: bayar\_pajak  
a. Dependent Variable: bayar\_pajak

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.6034	4.3903	4.1180	.17525	100
Std. Predicted Value	-2.936	1.554	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.038	.116	.062	.017	100
Adjusted Predicted Value	3.6770	4.4016	4.1192	.17333	100
Residual	-1.04299	.58378	.00000	.28010	100
Std. Residual	-3.648	2.042	.000	.980	100
Stud. Residual	-3.703	2.139	-.002	1.007	100
Deleted Residual	-1.07473	.64108	-.00119	.29641	100
Stud. Deleted Residual	-3.982	2.181	-.006	1.024	100
Mahal. Distance	.763	15.320	3.960	2.838	100
Cook's Distance	.000	.122	.012	.021	100
Centered Leverage Value	.008	.155	.040	.029	100

a. Dependent Variable: bayar\_pajak

# Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.28010140
	Absolute	.084
Most Extreme Differences	Positive	.053
	Negative	-.084
Kolmogorov-Smirnov Z		.836
Asymp. Sig. (2-tailed)		.487

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

# Uji Heterokedastisitas

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	pelayanan_fiskus, pemahaman, kesadaran, persepsi <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: abs\_res

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.234 <sup>a</sup>	.055	.015	.17016	2.058

a. Predictors: (Constant), pelayanan\_fiskus, pemahaman, kesadaran, persepsi

b. Dependent Variable: abs\_res

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.160	4	.040	1.381	.246 <sup>b</sup>
Residual	2.751	95	.029		
Total	2.911	99			

a. Dependent Variable: abs\_res

b. Predictors: (Constant), pelayanan\_fiskus, pemahaman, kesadaran, persepsi

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.479	.287		1.667	.099		
kesadaran	-.025	.041	-.067	-.619	.538	.859	1.164
pemahaman	-.059	.044	-.137	-1.347	.181	.956	1.046
persepsi	-.064	.044	-.162	-1.468	.146	.813	1.230
pelayanan_fiskus	.086	.054	.175	1.598	.113	.832	1.201

a. Dependent Variable: abs\_res

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	kesadaran	pemahaman	persepsi	pelayanan_fiskus
1	1	4.974	1.000	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.010	21.826	.00	.10	.53	.21	.00
	3	.008	25.557	.01	.89	.00	.22	.06
	4	.005	32.265	.01	.00	.21	.49	.68
	5	.003	42.754	.98	.02	.26	.08	.26

a. Dependent Variable: abs\_res

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	.1224	.3102	.2204	.04019	100
Std. Predicted Value	-2.438	2.234	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.023	.069	.037	.010	100
Adjusted Predicted Value	.1098	.3104	.2198	.04066	100
Residual	-.21715	.82726	.00000	.16669	100
Std. Residual	-1.276	4.862	.000	.980	100
Stud. Residual	-1.303	4.935	.002	1.003	100
Deleted Residual	-.22653	.85243	.00061	.17498	100
Stud. Deleted Residual	-1.308	5.693	.012	1.050	100
Mahal. Distance	.763	15.320	3.960	2.838	100
Cook's Distance	.000	.148	.010	.021	100
Centered Leverage Value	.008	.155	.040	.029	100

a. Dependent Variable: abs\_res